

Aviso de Privacidad Integral
Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, Encuesta de Percepción de la Satisfacción
Ciudadana en los Centros de Atención incorporados al Programa MAS - Mejor Atención,
para el ejercicio fiscal de 2025

Denominación y fundamento legal del responsable

La Secretaría de la Honestidad del Estado de Guanajuato, por conducto de la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales, dependiente de la Dirección General de Mejora de la Gestión Pública de la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública, con domicilio ubicado en Sóstenes Rocha Núm. 33, 2do Piso, Edificio San Pedro, Colonia Centro, C.P. 36000, de la ciudad de Guanajuato, Guanajuato, es la unidad encargada de proponer estrategias y acciones de mejora de servicios gubernamentales de calidad y de desarrollo de la cultura organizacional, en las dependencias, entidades y unidades de apoyo de las administraciones públicas estatal y municipal, para su aprobación por la Dirección General de su adscripción; evaluar y formular mecanismos que transparenten la mejora de servicios gubernamentales; implementar mecanismos y procedimientos de participación ciudadana que impulsen la mejora y transparencia de la prestación de los servicios gubernamentales estatales y municipales, atribuciones que lleva a cabo a través de la implementación del Programa MAS- Mejor Atención y Servicio, en virtud del cual implementa encuestas de percepción de la satisfacción ciudadana para evaluar la calidad en la prestación de los trámites y servicios que otorgan los centros de atención (oficinas públicas estatales y municipales) incorporados al mismo; y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16 párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 14, apartado B, fracciones II y III y 80 párrafo primero de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 3, 13 fracción X y 32 fracción III inciso b) de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; y artículos 4 fracción III inciso a) numeral a.1, 39 fracción I inciso a), 42 fracciones II, III, IX y XIII, y 43 fracciones II, III, y IV del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, es la unidad responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos observando los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, lealtad, finalidad, proporcionalidad y responsabilidad, conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (Ley General), la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato (Ley Estatal), los Lineamientos para la Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato (Lineamientos) y demás normativa aplicable.

Datos personales sometidos a tratamiento:

Los datos son: nombre completo, correo electrónico personal, número de teléfono y edad.

Los cuales podrán ser recabados en términos de lo dispuesto en el artículo 3 fracción VII de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.

Finalidad del tratamiento de datos personales.

Los datos personales que se recaban, se utilizarán para las siguientes finalidades:

1. Llevar a cabo la encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana respecto de la calidad de la atención que es brindada a las personas usuarias de trámites y servicios públicos por parte de los centros de atención (oficinas públicas estatales y municipales) incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio a cargo de la Secretaría de la Honestedad.
2. Obtener el índice de Satisfacción Ciudadana de los Centros de Atención incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio.
3. Implementar las acciones a que haya lugar a efecto de mejorar la atención y servicio de los Centros de Atención incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio.
4. Integrar base de datos de las personas encuestadas a fin de generar reportes estadísticos.

Se informa que no es necesario recabar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, en los supuestos previstos en los artículos 8 y 19 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento de datos personales y la transferencia de los datos.

En relación con los datos que se recaban, es en ejercicio de las atribuciones conferidas en lo dispuesto en los artículos 16 párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 14 apartado B, fracciones II y III, así como 80 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 3, 13 fracción X y 32 fracción III inciso b) de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; y artículos 4 fracción III inciso a) numeral a.1, 39 fracción I inciso a), 42 fracciones II, III, IX y XIII, y 43 fracciones II, III, y IV del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Se hace de su conocimiento que sus datos personales podrán ser transferidos a otros sujetos obligados, siempre y cuando, los datos se utilicen para el ejercicio de sus facultades, además de otras transmisiones previstas en la Ley, en términos de lo previstos en los artículos 19, 96, 97, 98, 99, 100 y 101, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, o cuando, previamente se haya obtenido su consentimiento expreso por escrito o por un medio de autenticación similar.

Mecanismos y medios disponibles para que la persona titular de los datos personales pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren su consentimiento.

La protección de sus datos personales es un derecho vinculado a la protección de su privacidad. La Ley establece los medios para controlar el uso ajeno y destino de su información

personal, con el propósito de impedir su tráfico ilícito y la potencial vulneración de su dignidad. Se informa, tiene a su disposición el ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), a través de los cuales tiene la posibilidad de:

- a) Conocer en todo momento quién dispone de sus datos y para qué están siendo utilizados.
- b) Solicitar rectificación de sus datos en caso de que resulten incompletos o inexactos.
- c) Solicitar la cancelación de estos por no ajustarse a las disposiciones aplicables.
- d) Oponerse al uso de sus datos si es que los mismos fueron obtenidos sin su consentimiento.

A efecto de garantizar la debida protección de sus datos personales, además de establecer los derechos ARCO, la ley en la materia incluye una serie de principios rectores en el tratamiento de este tipo de datos como son: el de finalidad, calidad, consentimiento, deber de información, seguridad, confidencialidad, disponibilidad y temporalidad. El incumplimiento de estos principios por parte de quienes detentan y/o administran sus datos constituye una vulneración a su protección y tiene como consecuencia una sanción.

Mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO y domicilio de la Unidad de Transparencia.

Usted podrá ejercer sus derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales directamente ante la Unidad de Transparencia y Archivo del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, ubicada en Bulevar. Euquerio Guerrero No. 1, Piso 5, Esq. Calle Tres Marías, Fracc. Burócratas, en Guanajuato, Guanajuato, código postal 36250, número telefónico: (473) 688 0470 ext. 601, de lunes a viernes de las 08:30 a las 16:00 horas, o bien, a través del correo electrónico juridicoutape@guanajuato.gob.mx.

El sitio donde se podrá consultar el aviso de privacidad integral.

El aviso de privacidad integral podrá ser consultado en la página institucional de internet de la Secretaría de la Honestedad: <https://sh.guanajuato.gob.mx/> y en <https://mas.sh.guanajuato.gob.mx/>

He leído y acepto los términos del Aviso de Privacidad Integral Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, **Encuesta de Percepción de la Satisfacción Ciudadana en los Centros de Atención incorporados al Programa MAS - Mejor Atención y Servicios** publicados en las páginas: <https://sh.guanajuato.gob.mx/> y <https://mas.sh.guanajuato.gob.mx/>

En caso de que exista cambio en este aviso de privacidad, lo haremos de su conocimiento a través de nuestro sitio de internet <https://sh.guanajuato.gob.mx/> y en <https://mas.sh.guanajuato.gob.mx/> o bien, de manera presencial en nuestras instalaciones.

Actualización: 03/07/2025