



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

I. OBJETIVO.

Determinar el procedimiento que deberá seguir el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad con los artículos 30, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 50 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

III. PROCEDIMIENTO.

Antes.

1. La tramitación de las dudas y quejas podrán ser **anónimas**, esto es, no es requisito que proporcione datos de identificación.
2. La recepción, trámite y respuesta de las dudas y quejas podrán presentarse a través de los siguientes medios:
 - A. Por **correo electrónico**, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica unidad.transparencia@inai.org.mx.
 - B. Por **escrito presentado físicamente** en el domicilio de la Unidad de Transparencia de la Unidad de Transparencia ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 3211, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04530, Ciudad de México.
 - C. Por **teléfono**, llamando al teléfono 55 5004 2400 extensiones 2565, 2516, 2977, 4002, 2760, 2370 y 2284.

De manera concreta, tratándose de consultas o dudas, la recepción se podrá realizar a través de los canales de comunicación del **Centro de Atención a la Sociedad** del Instituto disponibles en la siguiente liga: https://home.inai.org.mx/?page_id=3253

El horario para la recepción de dudas y quejas por correo electrónico comprende de lunes a viernes de las nueve a las dieciocho horas.

El horario para la recepción de dudas y quejas por escrito y por teléfono, comprende de lunes a jueves de las nueve a las dieciocho horas y los viernes de nueve a las quince horas.



Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados en los incisos anteriores, se considerarán recibidas al día hábil siguiente. Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.

Durante.

3. Los requisitos para presentar una duda o queja:

- a. Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante.
- b. Descripción clara y precisa de la duda o queja.
- c. La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.
- d. En caso de que la duda o queja se presente por escrito y/o por teléfono, deberá señalar el domicilio o medio para recibir notificaciones. Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.

En caso de que no se señale domicilio o medio para recibir notificaciones, o bien, señale un domicilio fuera de la Ciudad de México, las notificaciones, aun las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados del Instituto.

La información del inciso a) será proporcionada de manera voluntaria. En ningún caso el dato sobre el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y trámite de la duda o queja.

4. Formato para presentar duda o queja.

Podrá presentar la duda o queja, a través de escrito libre en el que exprese, de forma clara y precisa, el cuestionamiento o la queja originada con motivo del tratamiento de los datos personales que obran en poder del Instituto. De igual forma podrá presentar su duda o queja a través del formato descargable del micrositio Apartado de Protección de Datos Personales disponible en la página https://home.inai.org.mx/?page_id=8107

5. Atención de dudas.

De acuerdo con lo previsto en el Capítulo II de los Lineamientos que rigen la Operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, corresponderá a éste la atención de dudas, orientación y/o asesoría a las personas para el efectivo ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad al tratamiento de los datos personales ante este Instituto.

Se entenderá indistintamente como duda o consulta la petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona, sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública, y de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales y sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión de particulares.

El Centro de Atención a la Sociedad del Instituto (CAS) es el área autorizada para recibir y responder las consultas que formulen las personas al INAI.

Las dudas que reciba la Unidad de Transparencia serán canalizadas al CAS para su registro y atención, si la consulta ingresa por medios electrónicos, deberá remitirlas en un plazo no mayor a dos días hábiles, si la consulta se recibe vía telefónica deberá transferirse a la extensión 2480 de Tel-INAI. En caso de ser presencial se canalizará de inmediato al área de atención al público del CAS.



El plazo para emitir una respuesta a las dudas, orientación y/o asesoría del ejercicio de los derechos acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales ante este Insti tuto, formuladas por el particular, será el previsto en la normativa del CAS.

6. No competencia.

Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, lo hará del conocimiento de la persona, dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la duda o queja y, en caso de poderlo determinar, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.

7. Prevenciones o requerimientos de información adicional.

Cuando no se reúnan los requisitos o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo el trámite de la duda o queja, la Unidad de Transparencia prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de su solicitud, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la duda o queja y se archivará el expediente como concluido.

8. La duda o queja será desechada por improcedente cuando:

- a. Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales, en cuyo caso, se registrará en la Plataforma Nacional de Transparencia para el trámite correspondiente.
- b. Cuando verse sobre el trámite de algún medio de impugnación.
- c. En caso de no desahogar la prevención o requerimiento de información adicional a que se hace referencia en el numeral anterior.

9. Trámite de otro tipo de promociones.

Cuando el contenido de la duda o queja corresponda a otro tipo de promoción, tal como solicitud de acceso a la información o de datos personales, recurso de revisión, denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia o trámite, se hará del conocimiento de la persona dentro de los plazos establecidos para la atención de las dudas o quejas, en cuyo caso, se reenviará el correo o escrito al área competente para su conocimiento y atención.

10. Plazos de respuesta.

Los plazos para atender las dudas o quejas serán contados a partir del día siguiente de su recepción, los cuales no deberán exceder de los siguientes:

TIPO	PLAZO DÍAS HÁBILES
Duda	Conforme a los plazos previstos en los Lineamientos que rigen la Operación del Centro de Atención a la Sociedad del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
Queja	Diez días

11. Resolución de la duda o queja. La Unidad de Transparencia, o en su caso, el Centro de Atención a la Sociedad, deberá informar al titular el motivo de su determinación, en el plazo máximo señalado en el numeral previo.



En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Unidad de Transparencia deberá dar vista al Órgano Interno de Control del Instituto, con la queja correspondiente, y enviar un expediente en que se contengan todos los elementos que sustenten la presunta responsabilidad administrativa por incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y las demás disposiciones aplicables.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

A. En tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “Dudas”.

1. **Presentar la duda.** El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su duda.
2. **Recibir y registrar la duda.** La Unidad de Transparencia canalizará la duda al CAS para su registro y atención.
3. **Contestar la duda.** El CAS dará respuesta a la duda presentada.

B. En tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “Quejas”.

1. **Presentar la queja.** El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja.
2. **Recibir y registrar la queja.** La Unidad de Transparencia recibirá la queja y procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un folio.
3. **Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente.** Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia la turnará a la unidad administrativa que resulte competente.

V. FECHA DE ELABORACIÓN Y/O ÚLTIMA MODIFICACIÓN: 23 de septiembre de 2021.



FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha	Día	Mes	Año

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE

Nombre: _____

Representante legal (en su caso): _____

FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio

Correo electrónico

Correo electrónico: _____

En caso de seleccionar la opción a "Domicilio" favor de proporcionar los siguientes:

Calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

DESCRIPCIÓN CLARA Y PRECISA DE LA DUDA



FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha	Día	Mes	Año

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE

Nombre: _____

Representante legal (en su caso): _____

FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio

Correo electrónico

Correo electrónico: _____

En caso de seleccionar la opción a "Domicilio" favor de proporcionar los siguientes:

Calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

MOTIVOS DE LA QUEJA:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS.

Fecha en que ocurrieron los hechos: _____

Hora aproximada de los hechos: _____

Lugar donde sucedieron los hechos: _____

Describa como ocurrieron los hechos:



MENCIONE LOS MEDIOS DE PRUEBA QUE ESTIME NECESARIOS (fotografías, documentos, testigos, entre otros).