



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES DE DATOS PERSONALES

I. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento que deberá seguir el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia para recibir y responder las dudas y quejas que presenten las personas titulares de datos personales, en términos de lo previsto en 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 las personas titulares de los datos personales que se encuentran en posesión del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

III. PROCEDIMIENTO.

1.- La tramitación de las dudas y quejas podrán ser presentadas de forma anónima, no es requisito indispensable que las personas titulares de los datos personales proporcionen sus datos de identificación.

2.- Las dudas y quejas podrán ser presentadas por medio de las siguientes modalidades:

- a) Correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia a la dirección electrónica Uenlace@dif.gob.mx.
- b) Escrito libre presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia ubicada en Emiliano Zapata 340, primer piso, Colonia Santa Cruz Atoyac, Alcaldía Benito Juárez, CP. 03310, CDMX.
- c) Vía telefónica al número 55 3003 2200 extensión 3328.

El horario para la recepción de dudas y quejas en las modalidades antes mencionadas será de lunes a viernes de las 9:00 a las 18:00 horas. Aquellas cuya recepción se verifique con posterioridad al horario antes referido, se considerarán



recibidas al día hábil siguiente. Para tal efecto, se tomará en cuenta la hora del centro del país.

3. Los requisitos para presentar una duda o queja son los siguientes:

- a) Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante.
- b) Domicilio o medio electrónico para recibir notificaciones. Descripción clara y precisa de la duda o queja y en su caso, la documentación que contenga datos relacionados con la duda o queja.

En el supuesto de que no se señale domicilio o medio alguno para recibir notificaciones, o bien, se indique un domicilio fuera de la Ciudad de México, las notificaciones, aun las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados de la Unidad de Transparencia del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

La información a que se refiere el inciso **a)** será proporcionada por la persona titular de los datos personales de manera optativa y, en ningún caso, podrá ser un requisito indispensable para la procedencia y trámite de la duda o queja.

4.- La duda o queja podrá ser presentada a través de escrito libre en el que exprese, de forma clara y precisa, la duda o la queja originada por el tratamiento de los datos personales que obran en poder del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

5.- Cuando la Unidad de Transparencia del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, lo hará del conocimiento de la persona titular de los datos personales, dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la duda o queja y, en caso de poder determinarlo, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.

6.- Cuando no se reúnan los requisitos o no se proporcionen los datos mínimos indispensables para gestionar el trámite de la duda o queja, la Unidad de Transparencia podrá requerir a la persona titular, por una sola vez y dentro de un plazo que no podrá exceder de cinco días, contados a partir de la presentación de la duda o queja, para que, en un término de hasta diez días hábiles, subsane las omisiones.

Una vez transcurrido el plazo, sin que la persona titular desahogue la prevención se tendrá por no presentada la duda o queja y se archivará como asunto concluido.



7.- La duda o queja será desechada por improcedente cuando:

- a) Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales, supuesto en el que, se registrará en la Plataforma Nacional de Transparencia para el trámite correspondiente, en términos de lo previsto en la normatividad aplicable.
- b) Cuando verse sobre el trámite de algún medio de impugnación.
- c) En caso de no desahogar la prevención citada en el numeral 6.

8.- Cuando del contenido de la duda o queja se advierta que corresponde a otro tipo de trámite, como solicitudes de acceso a la información o de datos personales, recursos de revisión, denuncias por incumplimiento a las obligaciones de transparencia, se hará del conocimiento de la persona titular dentro del plazo de tres días hábiles, en cuyo caso, se reenviará el correo o escrito al área competente para su conocimiento y atención.

9.- El plazo para atender las dudas o quejas será contado a partir del día siguiente de su recepción, el cual no deberá exceder de veinte días hábiles.

10.- La Unidad de Transparencia deberá informar a la persona titular de datos personales, el motivo de su determinación, en el plazo máximo previamente señalado.

En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Unidad de Transparencia lo hará del conocimiento de la autoridad competente para que ésta inicie, en su caso, el procedimiento de responsabilidad respectivo.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

EN CASO DE DUDAS:

- Presentar la duda. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su duda.
- Recibir y registrar la duda. Una vez que el Oficial de Protección de Datos Personales recibe la duda, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.



- Contestar la duda. El Oficial de Datos Personales dará respuesta a la duda presentada.

EN CASO DE QUEJAS:

- Presentar la queja. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja.
- Recibir y registrar la queja. Una vez que el Oficial de Protección de Datos Personales recibe la queja, procederá a registrarla en la base de datos.
- Registrada la queja, la Unidad de Transparencia la turnará mediante oficio a la Unidad Administrativa, que resulte competente.
- La Unidad Administrativa Competente, contará con un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción, para emitir un pronunciamiento.
- Recibida la respuesta de la Unidad Administrativa Competente, se presentará al Comité de Transparencia, quien determinará la procedencia o no, de la queja e instruirá a la Unidad de Transparencia las acciones preventivas y/o correctivas a tomar.
- En caso de resultar procedente ordenará a la Unidad de Transparencia dar vista al Órgano Interno de Control sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituir responsabilidad administrativa en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- El Órgano Interno de Control, iniciará el proceso correspondiente de investigación, a efecto de confirmar la procedencia de la queja correspondiente.
- En caso de ser procedente, sustanciará el procedimiento de responsabilidad administrativa y de conformidad con la normatividad aplicable, interpondrá las sanciones respectivas cuando se trate de faltas administrativas no graves.