



GOBERNACIÓN
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



OBJETIVO

Describir de forma detallada los medios y procedimientos implementados para recibir y atender las dudas y quejas que presenten las personas 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 dentro de la Secretaría de Gobernación y sujetos obligados coordinados.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente ejercicio se encuentra dirigido a los titulares de los datos personales y para su atención a la Secretaría de Gobernación y sujetos obligados coordinados, a través de la Unidad de Transparencia, así como a las Unidades Administrativas en el ámbito de sus competencias.

PROCEDIMIENTO

Numeral 1.- La recepción, trámite y respuesta de las dudas, quejas y sugerencias podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- A.** Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica modulo_transparencia@segob.gob.mx
- B.** Por escrito presentado físicamente en el domicilio del módulo de la Unidad de Transparencia ubicado en Planta Baja, Abraham González No. 50, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P.06600.
- C.** Por teléfono, llamando al 5551280000 ext. 31371.

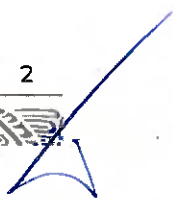
Numeral 2.- El horario para la recepción de dudas y quejas comprende de lunes a viernes de las nueve a las dieciocho horas.

Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados anteriormente, se considerarán recibidas al día hábil siguiente.

REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA DUDA, QUEJA O SUGERENCIA

Numeral 3.- Dudas

- Nombre del titular o representante legal, el cual no es obligatorio ya que también puede hacerlo de forma anónima, En ningún caso el dato sobre el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y trámite.
- Descripción clara y precisa de la duda en materia de protección de datos personales.
- Medios de prueba, en caso de considerarlo necesario.
- Señalar, en su caso, el área o unidad administrativa que pueda poseer la información referente a la materia de su duda.
- Medio elegido para recibir notificaciones, en este caso, deberá proporcionar el correo electrónico o dirección completa del domicilio físico a través del cual desea se le haga llegar la respuesta a su duda.





Numeral 4.- Queja

- Nombre del titular o representante legal, el cual no es obligatorio ya que también puede hacerlo de forma anónima. En ningún caso el dato sobre el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y trámite
- Descripción clara y precisa de la queja/inconformidad en materia de protección de datos personales, realizando una descripción de los hechos ocurridos, precisando las circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- Medios de prueba que considere necesarios.
- Señalar, en su caso, el área o unidad administrativa que pueda poseer la información referente a la materia de su queja/inconformidad.
- Medio elegido para recibir notificaciones, en este caso, deberá proporcionar el correo electrónico o dirección completa del domicilio físico a través del cual desea se le haga llegar la atención a su queja.

Numeral 5.- Sugerencia

- Nombre del titular o representante legal, el cual no es obligatorio ya que también puede hacerlo de forma anónima. En ningún caso el dato sobre el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y trámite.
- Descripción clara y precisa de la sugerencia en materia de protección de datos personales, la cual puede o no ser tomada en cuenta por el sujeto obligado.
- Medios de prueba, en caso de considerarlo necesario.

Numeral 6.- El formato para presentar sus dudas, quejas o sugerencias le serán proporcionados en el módulo de Transparencia al momento de formularla o también podrá ser descargados de manera previa en el siguiente vínculo:

http://sipot.segob.gob.mx/Sipot/anexoformatosPADQS_DP

Numeral 7.- En el caso de no señalarse medio para recibir notificaciones, se hará dentro de los estrados de la Unidad de Transparencia.

Una vez recibida la duda, queja o sugerencia, la misma será registrada internamente dentro de la Unidad de Transparencia para su identificación y atención.

Numeral 8.- En caso de que la duda y/o queja se encuentre incompleta o confusa, se podrá solicitar a la persona, a través del medio señalado para recibir notificaciones, que precise, complete o aporte mayores elementos que permitan darle acuse a su escrito. Lo anterior, dentro de un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a su recepción.

Numeral 9.- En caso de que la Unidad de Transparencia, una vez recibida y registrada la duda, queja o sugerencia, determine la notoria incompetencia, la hará del conocimiento de la persona a través del medio señalado para recibir notificaciones y en caso de poder señalarlo, orientará hacia que sujeto obligado hacer el posicionamiento.





Numeral 10.- Asimismo, en caso de determinar que el escrito no se trata de una duda, queja o sugerencia, por revestir las características de una solicitud de ejercicio de derechos ARCOP, se orientará a la persona titular para iniciar su solicitud y registrarla dentro de la Plataforma Nacional de transparencia, la cual estará sujeta a los plazos establecidos en la misma.

Lo mismo procederá cuando se trate de un medio de impugnación que deba ser sustanciado ante el Órgano Garante Federal.

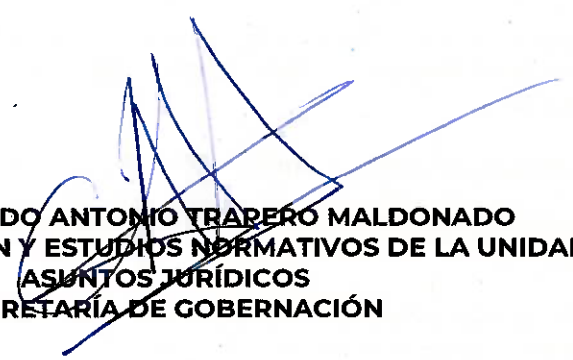
Numeral 11.- Cuando se haya hecho un requerimiento de información adicional y no sea atendido por la persona titular dentro de los cinco días posteriores a su notificación, se dará por concluida.

Numeral 12.- El plazo de respuesta para las dudas, quejas y sugerencias, no podrá ser mayor a 10 días hábiles.

APROBACIÓN

El presente Documento de Seguridad de la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Gobernación y de sus sujetos obligados coordinados se firma en la Ciudad de México, a los **30 días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro**.

SUPLENTE DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA



DR. ALDO ANTONIO TRAPERO MALDONADO
COORDINADOR DE LEGISLACIÓN Y ESTUDIOS NORMATIVOS DE LA UNIDAD GENERAL DE
ASUNTOS JURÍDICOS
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

Esta foja corresponde al PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES-, emitida por el Comité de Transparencia de la Secretaría de Gobernación, el 30 de septiembre del 2024.



ANEXO 1

Formato para Presentar una duda en materia de protección de datos personales

Fecha: ___/___/___

1. Datos de identificación (los presentes datos no son obligatorios)

Nombre de la persona titular: _____

Nombre del representante legal del titular: _____

2. Medio para recibir notificaciones

Correo electrónico

Dirección de correo electrónico: _____

Domicilio físico

Dirección del domicilio calle _____ No. _____ Colonia _____

Alcaldía/Municipio _____ C.P. _____ Estado _____

3. Descripción clara y precisa de su duda





ANEXO 2

Formato para Presentar una queja/inconformidad en materia de protección de datos personales

Fecha: ___/___/___

1. Datos de identificación (los presentes datos no son obligatorios)

Nombre de la persona titular: _____

Nombre del representante legal del titular: _____

2. Medio para recibir notificaciones

Correo electrónico

Dirección de correo electrónico: _____

Domicilio físico

Dirección del domicilio calle _____ No. _____ Colonia _____

Alcaldía/Municipio _____ C.P. _____ Estado _____

3. Motivo de la queja

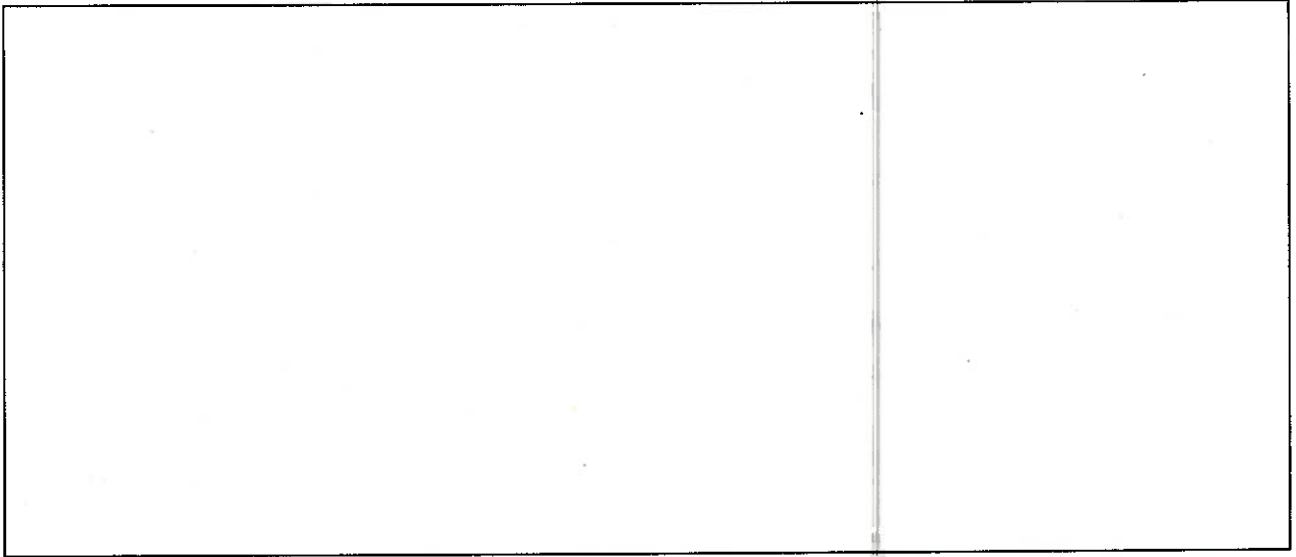
4. Descripción de los hechos

Fecha _____

Hora _____

Lugar _____

Descripción clara de lo sucedido



5. Medios de prueba:



7



ANEXO 3

Formato para Presentar una sugerencia en materia de protección de datos personales

Fecha: ___/___/___

1. Datos de identificación (los presentes datos no son obligatorios)

Nombre de la persona titular: _____

Nombre del representante legal del titular: _____

2. Medio para recibir notificaciones

Correo electrónico

Dirección de correo electrónico: _____

Domicilio físico

Dirección del domicilio calle _____ No. _____ Colonia _____

Alcaldía/Municipio _____ C.P. _____ Estado _____

3. Descripción clara y precisa de su sugerencia