



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

### 1. OBJETIVO:

Proporcionar los lineamientos para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad al artículo 30 fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

### 2. ALCANCE:

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

### 3. POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN:

- Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.
- Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.
- El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas será a través del correo de la Unidad de Transparencia [unidad.transparencia@ceav.gob.mx](mailto:unidad.transparencia@ceav.gob.mx) y el medio físico en el inmueble ubicado en Avenida Ángel Urraza número 1137, colonia Del Valle, delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

Los requisitos para presentar una duda:

1. Escrito libre, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.
2. Cuando se reciba por medio electrónico se contestará de la misma manera.



- Los requisitos para presentar una queja: Escrito libre que contenga la narración de los hechos en forma clara y breve precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, datos o indicios que permitan establecer una investigación.
- Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación a efecto de que proceda la queja, se archivará el expediente como concluido.
- El Oficial de Protección de Datos Personales llevará un registro de todas las dudas y quejas recibidas.
- Los plazos para contestar contados a partir del día siguiente de su recepción:

Tipo	Plazo (días hábiles)
Duda	3
Queja	20

**4. RESPONSABLES DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES:**

• **Dudas:**

#	Actividad	Responsables
1	Presentar la duda	Titular de los Datos Personales
2	Recibir y registrar la duda	Oficial de Protección de Datos Personales
3	Contestar la duda	Oficial de Protección de Datos Personales

• **Quejas:**

#	Actividad	Responsables
---	-----------	--------------



1	Presentar la queja	Titular de los Datos Personales
2	Recibir y registrar la queja	Oficial de Protección de Datos Personales
3	Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente	Oficial de Protección de Datos Personales
4	Emitir Acuerdo	Comité de Transparencia y Unidad Administrativa
5	Vista a la Autoridad Investigadora	Unidad de Transparencia

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

### • En caso de 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. 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.
3. Contestar la duda. El Oficial de Datos Personales dará respuesta a la duda presentada.

### • En caso de 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. Una vez que el Oficial de Protección de Datos Personales recibe la queja, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.



3. Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente. Una vez registrada la queja, el Oficial de Protección de Datos Personales, la turnará mediante oficio al Comité de Transparencia, con copia a la Unidad Administrativa que resulte competente.
4. Emitir Acuerdo. El Comité de Transparencia y la Unidad Administrativa deberán emitir un Acuerdo para determinar si la queja es procedente o no, lo cual será notificado al quejoso.
5. Vista a la Autoridad Investigadora. En caso de resultar procedente, la Unidad de Transparencia dará vista a la Autoridad Investigadora sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituirse en responsabilidad administrativa.