**PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL FIDEICOMISO FONDO NACIONAL DE FOMENTO EJIDAL FIFONAFE.**

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

De conformidad con lo establecido en los artículos 146 al 150 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales tiene la facultad, para instaurar los procedimientos de investigación y verificación en contra de los sujetos obligados, por incumplimientos a la citada Ley y a los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

**OBJETIVO.**

Proporcionar a los y las titulares de datos personales el procedimiento para presentar, recibir y atender sus dudas y/o quejas, en cumplimiento al Principio de Responsabilidad señalado en la fracción VI del artículo 30 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO).

**ALCANCE**

El presente documento aplica a las unidades administrativas y personas titulares que se encuentran en posesión de datos personales y gestionar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO; así como a la Unidad de Transparencia, instancia responsable de la recepción y atención de las dudas y/o quejas presentadas.

**MEDIOS PARA PRESENTA SU DUDA O QUEJA**

1. Las dudas y/o quejas en materia de protección de datos personales, podrán ser presentadas por la persona titular de los datos personales o su representante legal, al Titular de la Unidad de Transparencia, quien garantizará la confidencialidad y protección de la información proporcionada y será utilizada para la finalidad de atender y dar respuesta a las mismas.
2. Las dudas y/o quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos.
3. Para presentar una duda y/o queja por medios físicos, la persona titular de los datos personales deberá elaborar un escrito libre en el que describa sus dudas y/o quejas, y enviarla por correo postal o presentarla directamente en la Unidad de Transparencia del FIFONAFE, ubicada en:

Ave. Revolución 828

Col. Mixcoac, C.P. 03910

Alcaldía Benito Juárez, CDMX

Teléfono: 55 5482 3200 Ext. 400

Horario: 9:00 a 14:00 horas.

1. Para presentar una duda y/o queja por medios electrónicos, el titular de los datos personales podrá enviarla por correo electrónico a:

[unidadtransparencia@fifonafe.gob.mx](mailto:unidadtransparencia@fifonafe.gob.mx)

1. Las dudas y/o quejas presentadas por escrito, deberán tener, por lo menos, la siguiente información:
2. Nombre de la persona titular de los datos personales, que presenta la duda o queja.
3. Descripción clara de la duda o queja
4. Medio para recibir notificaciones y respuesta
5. Escrito libre, en el cual se describa en forma clara la narración de los hechos precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, así como los datos o indicios relacionados con el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición (ARCO) y/o de portabilidad, así como referente a la protección de los datos personales, que permitan establecer una investigación. Descripción de los hechos materia de la queja y/o duda sobre el tratamiento y/o la protección de sus datos personales o del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición (ARCO) o portabilidad, que en su caso se solicitó en ejercicio.
6. Señalar, en su caso, la unidad administrativa que pueda poseer la información referente a la materia de la queja y/o duda.
7. Cualquier otro elemento o documento que facilite la atención de la duda o queja en materia de protección de datos personales, en su caso.

Al no reunir los requisitos señalados o no se aporten los datos o indicios mínimos que permitan establecer una investigación para hacer procedente la queja, el expediente respectivo se dará por concluido.

1. Las dudas que se reciban por medios electrónicos se contestarán en esta misma modalidad a reserva de que el titular solicitante señale otra forma para entregar la respuesta.
2. En caso de no contar con el medio para entregar la respuesta, esta será publicada en los estrados ubicados en la Unidad de Transparencia.
3. Los escritos de las quejas y/o dudas presentadas, serán registradas de manera interna por parte de la Unidad de Transparencia, otorgándoles un folio interno para su identificación y atención.
4. Si la queja y/o duda recibida está incompleta o resulta confusa, la Unidad de Transparencia podrá solicitar a la persona titular, precisar, completar o aportar información adicional que permita atenderla.
5. En caso de que la duda y/o queja presentada no tengan este carácter por tratarse del ejercicio de derechos ARCO o de Portabilidad por parte de la persona titular, la Unidad de Transparencia le podrá auxiliar y orientar con relación al ejercicio de estos derechos mediante el procedimiento previsto en los artículos 48 al 57 de la LGPDPPSO y que se puede consultar en el siguiente vínculo:

<https://home.inai.org.mx/wpcontent/documentos/DPDP/ProcedimientoARCO.pdf>

**PLAZOS DE RESPUESTA A DUDAS**

Para la atención y respuesta: 3 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción en la Unidad de Transparencia. Para tal fin, se proporcionará el acuse de recibido correspondiente.

**PLAZO DE RESPUESTA A QUEJAS**

Una vez realizado el análisis por parte de la Unidad de Transparencia, se observa que se trata de una queja en materia de protección de datos personales, relacionada con el trámite de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO, se deberá dar respuesta en un plazo de 6 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su presentación, a través del medio solicitado.

La Unidad de Transparencia, al día hábil siguiente de la recepción de la queja, turnará la misma a la Unidad Administrativa responsable que atendió la solicitud, la cual contará con 3 días hábiles posteriores al turno para comunicar su respuesta.

Si del análisis realizado la Unidad de Transparencia advierte que la queja corresponde a un recurso de revisión derivado de la respuesta a una solicitud de derechos ARCO, de acuerdo con las causales previstas en el artículo 104 de la LGPDPPSO, deberá remitirla al INAI dentro del día hábil siguiente a su recepción para el trámite que corresponda, de conformidad con el procedimiento previsto en los artículos 107 de la LGPDPPSO, 138 y demás aplicables de los Lineamientos Generales.

En caso de que se advierta que la queja corresponde a un asunto que deba conocer el Órgano Interno de Control, relacionado con la sustanciación de un recurso de revisión durante el que se pudo haber incurrido en una probable responsabilidad por el incumplimiento a las obligaciones previstas en la LGPDPPSO y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia, se remitirá al día hábil siguiente a su recepción para que se inicie el procedimiento de responsabilidad respectivo.

En caso de que la Unidad de Transparencia advierta que la queja corresponde a una denuncia de la persona titular por considerar que ha sido afectada por actos que puedan ser contrarios a lo dispuesto en la LGPDPPSO y demás normativa aplicable, o de cualquier persona que tenga conocimiento de presuntos incumplimientos a las obligaciones previstas en la LGPDPPSO y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia, la remitirá al INAI dentro del día hábil siguiente a su recepción para el trámite que corresponda, de conformidad con lo previsto en el Título Décimo de la LGPDPPSO y Título Octavo de los Lineamientos Generales.

Una vez que la Unidad de Transparencia remita la queja o denuncia correspondiente al INAI, notificará a la persona titular o interesada, por el medio señalado para tal efecto, la gestión realizada, proporcionando, en su caso, los datos de contacto del área de dicho órgano garante responsable de su seguimiento y atención.

**REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA**

Con fundamento en el artículo 148 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, son los siguientes:

* El nombre de la persona que denuncia, o en su caso, de su representante.
* El domicilio o medio para recibir notificaciones de la persona que denuncia.
* La relación de hechos en que se basa la denuncia y los elementos con los que cuente para probar su dicho.
* El responsable denunciado y su domicilio, o en su caso, los datos para su identificación y/o ubicación.
* La firma del denunciante, o en su caso, de su representante. En caso de no saber firmar, bastará la huella digital.

De conformidad con el artículo 192 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, las denuncias no deben contener mayores requisitos que los previstos en el artículo 148 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados; sin embargo, en la presentación de las denuncias se deberá observar lo siguiente:

* Si la denuncia se presentó por escrito, ésta deberá contener la firma autógrafa del denunciante, a menos que no sepa o no pueda firmar, en cuyo caso imprimirá su huella digital,
* Si la denuncia se presentó por medios electrónicos, ésta deberá incluir el documento digitalizado que contenga la firma autógrafa, o bien, la firma electrónica avanzada del denunciante o del instrumento que lo sustituya.

La denuncia la puede presentar de manera presencial ante la Oficialía de Partes del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales con domicilio en:

Avenida Insurgentes Sur, Número 3211,

Colonia Insurgentes Cuicuilco,

Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04530,

Horario: Lunes a Jueves de 9:00 a 18:00 horas

Viernes de 9:00 a 15:00 horas

o al correo electrónico de la Dirección General de Investigación y Verificación del Sector Público: [investigayverifica@inai.org.mx](mailto:investigayverifica@inai.org.mx).