



## **PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN FEDERAL.**

### **I. Objetivo.**

En cumplimiento con lo establecido por el artículo 24, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en relación con el artículo 50 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, que señalan que todo responsable deberá adoptar mecanismos para cumplir con el principio de responsabilidad, siendo uno de esos mecanismos el establecer procedimientos para recibir y responder dudas y quejas de las personas titulares de datos personales.

### **II. Alcance.**

Se pone a disposición el presente instrumento aplicable para cualquier persona titular de datos personales en posesión del Servicio de Protección Federal, cuyo cumplimiento será obligatorio para todas sus Unidades Administrativas.

### **III. Medios en los que puede ser presentada su duda o queja en materia de protección de datos personales:**

- Mediante escrito libre o formato del SPF (disponible en el portal web [https://spf.gob.mx/sitio\\_transparencia/](https://spf.gob.mx/sitio_transparencia/)) presentado de manera presencial en las oficinas del **Módulo de la Unidad de Transparencia del Servicio de Protección Federal**, con domicilio en Av. Miguel Ángel de Quevedo 915, Colonia El Rosedal, Coyoacán, Ciudad de México, CP. 04330, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas. Es menester señalar que las dudas o quejas no tienen que ser presentadas en algún formato específico; sin embargo, en caso de optar presentarla en escrito libre este deberá ser legible.
- A través de la cuenta de correo institucional de la Unidad de Transparencia [spf.transparencia@spf.gob.mx](mailto:spf.transparencia@spf.gob.mx), en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas, todos los correos recibidos fuera del horario antes citado se considerarán recibidos al día hábil siguiente.
- Por teléfono, llamando a las (55)54846700 extensión 68255.

1/5

### **IV. Requisitos para presentar su duda o queja en materia de protección de datos personales:**

- I. Nombre de la persona denunciante o quejosa o, en su caso, los datos generales de su representante. Se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.
- II. Descripción clara y precisa de la duda o queja. La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.
- III. 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.
- IV. Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.
- V. 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, aún las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados de la Unidad de Transparencia del Servicio de Protección Federal.



**V. Procedimiento:**

Se entenderá indistintamente como **duda** la petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona titular de datos personales en posesión del Servicio de Protección Federal, sobre el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales y sobre el ejercicio del derecho a la protección de estos.

Asimismo, una **queja** es la manifestación formal del descontento, inconformidad o reclamo de la persona titular de los datos personales en posesión del Servicio de Protección Federal, con el propósito de solicitar la intervención del Comité de Transparencia en su carácter de autoridad máxima en términos de lo establecido por los artículos 77, párrafo segundo y 78, fracción VIII de la LGPDPPSO, para que se de vista en su caso al Órgano Interno de Control o instancia equivalente de las presuntas irregularidades respecto de determinado tratamiento de datos personales.

DUDAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
#	Actividad	Responsable
1	Presentación de la duda por lo medios citados en el numeral III del presente instrumento.	Persona Titular de los datos personales en posesión del Servicio de Protección Federal.
2	<p>Recepción y registro</p> <p>Una vez presentada la duda, será turnada para atención de la persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF), quién analizará el contenido de esta y, en su caso, emitirá el acuse de recibido asignando un número de folio.</p> <p>En caso de que el/la OPDP-SPF determine la <b>notoria incompetencia</b> para atender la duda, lo hará del conocimiento de la persona titular de los datos personales por el mismo medio a través del cual fue presentada la duda, <b>dentro de los tres días hábiles posteriores a la notificación del acuse de recibido de la duda</b>, y en caso de poderlo determinar, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.</p> <p>Cuando no se reúnan los requisitos o aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo el trámite de la duda, el OPDP-SPF <b>prevendrá al titular</b> de los datos personales, <b>dentro de los tres días hábiles posteriores a la notificación del acuse de recibido de la duda</b>, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de <b>diez días hábiles</b> contados a partir del día siguiente a la</p>	<p>Persona Titular de los datos personales en posesión del Servicio de Protección Federal.</p> <p>Persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF)</p>



DUDAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
#	Actividad	Responsable
	notificación de la prevención. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención, se tendrá por no presentada la duda y se archivará como asunto concluido.	
3	Atención de la duda	<p>La persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF), se apoyará y requerirá mediante oficio la información que estime necesaria a la o las Unidades Administrativas competentes, a efecto de emitir una determinación por escrito la cual será firmada por la persona servidora pública designada como Titular de la Unidad de Transparencia dentro del plazo máximo de <b>20 días hábiles</b>.</p> <p>Persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF).</p> <p>Unidades Administrativas del Servicio de Protección Federal competentes.</p> <p>Persona servidora pública designada como Titular de la Unidad de Transparencia.</p>

QUEJAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
#	Actividad	Responsable
1	Presentar duda	Persona Titular de los datos personales en posesión del Servicio de Protección Federal.
2	Recepción y registro	<p>Una vez presentada la queja, será turnada para atención de la persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF), quién analizará el contenido de esta y, en su caso, emitirá el acuse de recibido asignando un número de folio.</p> <p>Persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF).</p> <p>En caso de que el/la OPDP-SPF determine la <b>notoria incompetencia</b> para atender la queja, lo hará del conocimiento de la persona titular de los datos personales por el mismo medio a través del cual fue presentada la queja, <b>dentro de los tres días hábiles posteriores a la notificación del acuse de recibido de la queja</b>, y en caso de poderlo determinar, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.</p>



QUEJAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
#	Actividad	Responsable
	<p>Cuando no se reúnan los requisitos o aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo el trámite de la queja, el OPDP-SPF <b>prevendrá al titular</b> de los datos personales, <b>dentro de los tres días hábiles posteriores a la notificación del acuse de recibido de la queja</b>, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de <b>diez días hábiles</b> contados a partir del día siguiente a la notificación de la prevención. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención, se tendrá por no presentada la queja y se archivará como asunto concluido.</p>	
3	Remisión de la queja	<p>Persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF), turnará la queja mediante oficio al Comité de Transparencia, con copia a la Unidad Administrativa que resulte competente.</p> <p>Personas servidoras públicas designadas como Oficiales de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF).</p> <p>Unidades Administrativas del Servicio de Protección Federal competentes.</p> <p>Integrantes del Comité de Transparencia.</p>
4	Emisión de Resolución del Comité de Transparencia.	<p>Las personas servidoras públicas integrantes del Comité de Transparencia, emitirán una resolución para determinar si la queja es procedente o no, lo cual será notificado al quejoso.</p> <p>Las personas servidoras públicas integrantes del Comité de Transparencia, podrán en todo momento auxiliarse de las Unidades Administrativas competentes y de la persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF).</p> <p>Integrantes del Comité de Transparencia.</p> <p>Unidades Administrativas del Servicio de Protección Federal competentes.</p> <p>Persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF).</p>



QUEJAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		
#	Actividad	Responsable
5	Vista al Órgano Interno de Control en el Servicio de Protección Federal o instancia equivalente.	<p>Integrantes del Comité de Transparencia.</p> <p>Unidades Administrativas del Servicio de Protección Federal competentes.</p> <p>Persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF).</p>
6	Contestación de la queja.	<p>Persona servidora pública designada como Oficial de Protección de Datos Personales (OPDP-SPF).</p> <p>Persona servidora pública designada como Titular de la Unidad de Transparencia dentro del plazo máximo de <b>20 días hábiles</b>.</p> <p>Persona servidora pública designada como Titular de la Unidad de Transparencia.</p>

**Elaboró:**

Subinspectora Ariadna Pamela Prior Velázquez, Oficial de Protección de Datos Personales del Servicio de Protección Federal.

**Revisó:**

Inspectora Cynthia Fabiola Morales López, Directora de lo Consultivo, Transparencia y Derechos Humanos.

**Autorizó:**

Comisario Jefe José Alberto De la Cruz Conde, Titular de la Unidad de Transparencia y Presidente del Comité de Transparencia.