

Procedimiento para la recepción y respuesta de dudas y quejas de los Titulares en materia de Protección de Datos Personales de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

1

En cumplimiento con lo establecido por el artículo 30 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 los titulares de datos personales, el presente documento da cuenta de lo antes mencionado.

Ámbito de aplicación:

Titulares de datos personales que se encuentren en posesión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Medios en los que puede ser presentada su duda o queja:

- Por correo electrónico en la dirección transparencia@condusef.gob.mx
- Por escrito libre en la Unidad de Transparencia ubicada en Avenida de los Insurgentes Sur 762, Planta Baja, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México, C.P. 03100.
- Por teléfono, llamando al 55 54487000 extensiones 6364, 6432 y 6124.

Requisitos:

Los requisitos para presentar una duda o queja:

- I. De manera voluntaria, el nombre o, en su caso, los datos generales de su representante.
- II. Descripción clara y precisa de la duda o queja.
- III. La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.
- IV. 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.

Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.

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, aun las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados de esta Unidad de Transparencia.

Procedimiento:

El horario de recepción de las dudas o quejas será de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, mencionando que en caso de las dudas presentadas de manera física y telefónica el horario será de 08:30 a las 16:30 horas.

La duda o queja no tiene que ser remitida en algún formato específico, sin embargo, en el caso de las dudas o quejas presentadas en documentos, se solicita que sean en formatos que faciliten su trámite, así como que sea legible.

Se entenderá indistintamente como duda o consulta la petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona, sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública, y de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales y sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión de particulares.

Cuando sea determinado que esta Unidad de Transparencia no sea competente para atender la duda o queja, se hará de su conocimiento en un plazo que no excederá de tres días hábiles posteriores a la recepción de su duda o queja.

En caso de que no se reúnan los requisitos o no se aporten datos o indicios suficientes para llevar a cabo el trámite de la duda o queja, la Unidad de Transparencia prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de su solicitud, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación.

Si no desahoga en el plazo antes mencionado, se tendrá por no presentada y se archivará el caso.

Otras causales que puedes llevar a que la duda o queja sea desechada son:

1. Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales, en cuyo caso, se registrará en la Plataforma Nacional de Transparencia para el trámite correspondiente.
2. Cuando verse sobre el trámite de algún medio de impugnación.
3. En caso de no desahogar la prevención o requerimiento de información adicional a que se hace referencia en el numeral anterior.

En caso de que la duda o queja corresponda a otro tipo de promoción, tal como solicitud de acceso a la información o de datos personales, recurso de revisión, denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia o trámite, se hará del conocimiento de la persona dentro de los plazos establecidos para la atención de las dudas o quejas, en cuyo caso, se reenviará el correo o escrito al responsable correspondiente para su conocimiento y atención.

Las dudas o quejas que sean presentadas a esta Unidad de Transparencia serán contestadas dentro de un plazo máximo de diez días hábiles posteriores a la fecha de su recepción.

En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Unidad de Transparencia dará vista al Órgano Interno de Control Específico en la CONDUSEF, con la queja correspondiente, enviando las documentales que contengan todos los elementos que sustenten la presunta responsabilidad administrativa por incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y las demás disposiciones aplicables.