



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS POR PARTE DE LAS PERSONAS TITULARES DE DATOS PERSONALES

I.- OJETIVO	Informar y proporcionar a las personas titulares de datos personales el procedimiento para presentar, recibir y atender sus dudas y/o quejas, instrumentado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) en estricto 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 (LGPDPPO).
II.- ALCANCE	El presente procedimiento aplica a las personas titulares de los datos personales que se encuentran en posesión de la SHCP, así como a la Unidad de Transparencia en tanto instancia responsable de la recepción y atención de las dudas y/o quejas presentadas. Asimismo, aplica a las unidades administrativas de la SHCP que resulten responsables.
III.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<p>1.- La duda y/o queja podrá ser presentada por la persona titular de los datos personales o también de forma anónima dirigida al Titular de la Unidad de Transparencia, Lic. Raúl J. Muñoz Córdova. La SHCP garantizará la confidencialidad y protección de la información proporcionada y será utilizada para la finalidad de atender y dar respuesta a las mismas.</p> <p>2.- Las dudas y/o quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos. La SHCP garantizará contar con los mecanismos y medidas para agilizar el trámite correspondiente y también la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.</p>





III.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.- Para presentar una duda y/o queja por medios físicos, la persona titular de los datos personales, o en su caso anónima, podrá elaborarla por escrito en la oficina de la Unidad de Transparencia o enviarla por correo postal o presentarla telefónicamente en:

- Unidad de Transparencia de la SHCP
- Palacio Nacional
- Calle de Moneda Núm. 1, P.B. (Oficina de registro de visitantes), Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06000
- Teléfonos: 5536881877 y 5536881147

El formato para presentar la queja le será proporcionados en la Unidad de Transparencia al momento de formularla o también podrá ser descargados de manera previa en el siguiente vínculo:

https://www.transparencia.hacienda.gob.mx/work/models/transparencia/docs/Proteccion_Datos_Personales/Formato_procedimiento_quejas_DP.pdf

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

- unidadtransparencia@hacienda.gob.mx

6.- Las dudas y/o quejas presentadas por escrito, deberán tener, por lo menos, la siguiente información:

- Nombre de la persona titular de los datos personales, en su caso, se podrá presentar de manera anónima;
- Medio para recibir notificaciones y respuesta;
- Descripción de los hechos materia de la queja y/o duda sobre el tratamiento y/o la protección de sus





III.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN

datos personales o del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición (ARCO) o portabilidad, que en su caso se solicitó en ejercicio;

- Señalar, en su caso, el área o unidad administrativa de la SHCP, que pueda poseer la información referente a la materia de la queja y/o duda.

5.- Los requisitos para presentar una duda son:

- Escrito libre, o en el formato señalado, en el cual se describa en forma clara la duda o cuestionamiento relacionado 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.
- 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. En caso de no contar con el medio para entregar la respuesta, esta será publicada en los estrados ubicados en la Unidad de Transparencia.

6.- Los requisitos para presentar una queja son:

- Escrito libre o en el formato señalado, 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.



III.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none">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.
	5.- Los escritos de las quejas y/o dudas presentadas ante la SHCP, serán, previo consentimiento de la persona titular de los datos personales que la presente, registradas de manera interna por parte de la Unidad de Transparencia de la SHCP, otorgándoles un folio interno para su identificación y atención.
	7.- 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.
	8.- En caso de advertir 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/wp-content/documentos/DPDP/ProcedimientoARCO.pdf
IV.- 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.
V.- PLAZO DE RESPUESTA A QUEJAS	Para la atención y respuesta: 20 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.	
VI.- RESPONSABLES EN ATENCIÓN DE DUDAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
	1.- Presentar la duda	Persona titular de los datos personales
	2.- Recibir y registrar la duda	Unidad de Transparencia de la SHCP
	3.- Contestar la duda	Unidad de Transparencia de la SHCP
VII.- RESPONSABLES EN ATENCIÓN DE QUEJAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
	1.- Presentar la queja	Persona titular de los datos personales
	2.- Recibir y registrar la queja	Unidad de Transparencia de la SHCP
	3.- Remitir la queja al Comité de Transparencia y a la unidad administrativa responsable de la SHCP	Unidad de Transparencia de la SHCP
	4.- Emitir Acuerdo	Comité de Transparencia y unidad administrativa responsable de la SHCP
	5.- Vista a la Autoridad investigadora	Unidad de Transparencia de la SHCP





