

Procedimiento para la recepción y respuesta de dudas y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales en el Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora

1. Objetivo

Determinar el procedimiento que deberá seguir el Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad con los artículos 30, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 50 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

2. Ámbito de aplicación

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora.

3. Procedimiento

1. La tramitación de las dudas y quejas podrán ser anónimas, esto es, no es requisito que proporcione datos de identificación.
2. La recepción, trámite y respuesta de las dudas y quejas podrán presentarse a través de los siguientes medios:
 - A. Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia del Instituto Mora en la dirección electrónica: transparencia@institutomora.edu.mx
 - B. Por escrito presentado físicamente en el Módulo de la Unidad de Transparencia con domicilio Plaza Valentín Gómez Farías #12, Col. San Juan Mixcoac, alcaldía Benito Juárez C.P. 03730 México, CDMX.
 - C. Por teléfono llamando al (55)55983777 ext. 1144 y 1173.

De manera concreta, tratándose de consultas o dudas, la recepción se podrá realizar a través de los canales de comunicación de la Unidad de Transparencia disponibles en la siguiente liga: <https://www.institutomora.edu.mx/Instituto/SitePages/Comite-informacion.aspx>

El horario para la recepción de dudas y quejas por correo electrónico comprende de lunes a viernes de las diez a las diecisiete horas.

El horario para la recepción de dudas y quejas por escrito y por teléfono, comprende de lunes a viernes de las diez a las diecisiete horas.

Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados en los incisos anteriores, se considerarán recibidas al día hábil siguiente. Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.

4. Los requisitos para presentar una duda o queja:

- a. Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante.
- b. Descripción clara y precisa de la duda o queja.
- c. La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.
- d. 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.

5. Formato para presentar duda o queja

Podrá presentar la duda o queja, a través de escrito libre en el que exprese, de forma clara y precisa, el cuestionamiento o la queja originada con motivo del tratamiento de los datos

personales que obran en poder del Instituto. De igual forma podrá presentar su duda o queja a través del formato descargable del micrositio **Información relevante en materia de protección de datos personales**: <https://www.institutomora.edu.mx/Instituto/SitePages/MPD.aspx>

6. No competencia.

Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, lo hará del conocimiento de la persona, dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la duda o queja y, en caso de poderlo determinar, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.

7. Prevenciones o requerimientos de información adicional.

Cuando no se reúnan los requisitos o no se aporten datos o indicios mínimos 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. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la duda o queja y se archivará el expediente como concluido.

8. La duda o queja será desechada por improcedente cuando:

- a. 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.
- b. Cuando verse sobre el trámite de algún medio de impugnación.
- c. En caso de no desahogar la prevención o requerimiento de información adicional a que se hace referencia en el numeral anterior.

9. Trámite de otro tipo de promociones.

Cuando el contenido de 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 área competente para su conocimiento y atención.

10. Plazos de respuesta.

Los plazos para atender las dudas o quejas serán contados a partir del día siguiente de su recepción, los cuales no deberán exceder de los siguientes:

Tipo	Plazo días hábiles
Duda	10 días
Queja	15 días

11. Descripción del proceso.

A. En tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “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.** La Unidad de Transparencia registrará y atenderá la duda.
- 3. Contestar la duda.** El Unidad de Transparencia dará respuesta a la duda presentada.



B. En tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “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.** La Unidad de Transparencia recibirá la queja y procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un folio.
- 3. Remitir al Comité de Transparencia y área administrativa competente.** Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia la turnará al área administrativa que resulte competente.

Se anexa formatos para presentar su duda o queja.

Elaboración y actualización : 29 de mayo de 2024



FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha	Día	Mes	Año

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE

Nombre: _____

Representante legal (en su caso): _____

FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio

☐

Correo electrónico

☐

Correo electrónico: _____

En caso de seleccionar la opción a “Domicilio” favor de proporcionar los siguientes:

Calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

Postal: _____

DESCRIPCIÓN CLARA Y PRECISA DE LA DUDA



FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha	Día	Mes	Año

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE

Nombre: _____

Representante legal (en su caso): _____

FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio



Correo electrónico



Correo electrónico: _____

En caso de seleccionar la opción a "Domicilio" favor de proporcionar los siguientes:

Calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

Postal: _____

MOTIVOS DE LA QUEJA:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS.

Fecha en que ocurrieron los hechos: _____

Hora aproximada de los hechos: _____

Lugar donde sucedieron los hechos: _____

Describe como ocurrieron los hechos

MENCIONE LOS MEDIOS DE PRUEBA QUE ESTIME NECESARIOS (fotografías, documentos, testigos, entre otros)