



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

Objetivo

Recepción y atención de dudas y quejas ante el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas, con la finalidad de que los titulares de los datos que trata este Instituto, tengan un medio accesible para presentar quejas y dudas en materia de protección de datos personales.

Recepción de la queja o duda de datos personales

El Titular debe presentar su escrito de queja o duda en la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas, con domicilio ubicado en Calzada de Tlalpan, 4502, Col. Sección XVI, C.P. 14080, Alcaldía Tlalpan, en la Ciudad de México, ingresando por Admisión, de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas o a través de la cuenta de correo electrónico utransparencia@iner.gob.mx.

Nota: Generación de folio de expediente, los escritos de quejas o dudas deberán ser registrados internamente por la Unidad de Transparencia, a través de un número de control interno folio único y consecutivo, para su identificación.

Requisitos de escrito de queja o aclaración

El escrito de quejas o dudas deberá contener, por lo menos los siguientes datos:

1. Nombre del titular.
2. Medio para oír y recibir notificaciones.
3. Descripción clara y precisa de los hechos materia de la queja o las dudas sobre la protección de sus datos personales.
4. Señalar el área responsable que posee los datos personales materia de su escrito de queja o duda.



Prevención

Si la queja o duda no es clara, la Unidad de Transparencia podrá solicitar al Titular que precise, complemente o aporte información o documentación adicional para atender el escrito de queja o duda.

El requerimiento de aclaración o información adicional, se deberá realizar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción física o electrónica del escrito que contenga la queja o duda en la Unidad de Transparencia.

Si no se recibe respuesta por parte del Titular a la prevención de la Unidad de Transparencia, el escrito de queja o duda se tendrá por no presentada.

Cuando el requerimiento sí sea atendido por el Titular, el término para responder la queja o duda, comenzará a computarse a partir del Día hábil siguiente a la recepción del escrito de complementario a la prevención. La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo para resolver la queja o duda.

La contestación a la prevención podrá ser presentado por el solicitante electrónicamente o físicamente, en la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas, con domicilio ubicado en Calzada de Tlalpan, 4502, Col. Sección XVI, C.P. 14080, Alcaldía Tlalpan, en la Ciudad de México, ingresando por Admisión, de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas o a través de la cuenta de correo electrónico utransparencia@iner.gob.mx.

Trámite de queja o duda de datos personales

La Unidad de Transparencia analizará el escrito correspondiente y emitirá una respuesta al escrito de queja o duda. En caso de requerir recabar algún informe del área responsable, la Unidad de Transparencia podrá solicitarlo.

El área responsable deberá coadyuvar con la Unidad de Transparencia y atender los requerimientos realizados por ésta para dar la debida atención a las quejas o dudas de los Titulares.

Si se tratara de un escrito de queja, la Unidad de Transparencia podrá verificar la existencia de elementos que puedan determinar alguna posible vulneración de datos personales del Titular y, en caso de advertirse tal infracción, se tomarán las medidas correspondientes para que ya no siga actualizándose dicha infracción.



Se deberá notificar al Titular la procedencia de su escrito de queja, las recomendaciones de la Unidad de Transparencia y las acciones ejercidas o por ejercer por parte de área responsable. Si las acciones implican realizar diversas tareas o actividades por etapas, se notificará únicamente al Titular el inicio de éstas y posteriormente el resultado final de la última instancia con la que quede solventada la queja.

Si no existe alguna infracción, vulneración en los datos personales del Titular, recomendaciones o acciones a tomar por parte de las áreas responsables, se notificará al solicitante la improcedencia de la queja. De considerarlo necesario, la Unidad de Transparencia podrá documentar las pruebas pertinentes.

Si se tratara de dar respuesta a un escrito de duda en materia de datos personales, la Unidad de Transparencia responderá lo conducente al Titular, procurando abarcar cada uno de los elementos que generen los cuestionamientos planteados por el Titular.

Resolución de la Unidad de Transparencia

La Unidad de Transparencia deberá dictar la respuesta que resuelva la queja del Titular o bien que atienda la duda del Titular, pudiendo apoyar dicha determinación en las normas internas que regulan las funciones de las áreas de este Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosiío Villegas, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, y Criterios que emite el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

El término para emitir respuesta a la queja o duda será dentro de los quince días hábiles siguientes a la presentación de la queja o duda, o en su caso, a partir del deshago de la prevención; pudiéndose extender el plazo por un tiempo similar adicional, en caso de que existan circunstancias que así lo ameriten.

De estimar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa, dará vista al Órgano Interno de Control.

Se remitirá copia de la recomendación al jefe o jefa inmediata, con copia a la Subdirección y Dirección a la que esté adscrita o adscrito las parte involucradas.