

Guía para recibir y responder las dudas y/o quejas de las personas titulares, en materia de protección de datos personales

Unidad Técnica de Transparencia y Protección de Datos Personales

Versión 1.0

Contenido

Glosario	3
Presentación.....	5
Objeto.....	6
Alcance.....	6
Marco normativo	6
Procedimiento para la recepción y respuesta de las dudas y/o quejas presentadas por las personas titulares	8
1 Medios de ingreso de dudas y/o quejas	8
2 Requisitos para la presentación de dudas y quejas	8
3 Atención de dudas y quejas	9

GLOSARIO

- **Datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.
- **Derechos ARCO:** Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales.
- **Duda:** Inquietud de cualquier persona respecto al tratamiento de sus datos personales o sobre el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los mismos.
- **Guía:** Guía para recibir y responder las dudas y/o quejas de las personas titulares, en materia de protección de datos personales.
- **INAI:** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
- **INE o Instituto:** Instituto Nacional Electoral.
- **INFOMEX-INE:** sistema electrónico autorizado por el Instituto Nacional Electoral para tramitar las solicitudes de acceso a la información y de datos personales al interior del propio Instituto.
- **LGPDPPSO:** Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- **Lineamientos Generales:** Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- **OIC:** Órgano Interno de Control del Instituto Nacional Electoral.
- **Órganos responsables:** Órganos de dirección, ejecutivos, técnicos, de vigilancia, de transparencia, de control y otros órganos colegiados del INE que tratan datos personales y son responsables de administrar una base de datos personales.
- **Persona titular:** La persona física a quien corresponden los datos personales.
- **PNT:** Plataforma Nacional de Transparencia, que permite cumplir con los procedimientos, obligaciones y disposiciones establecidas en las leyes en materia de transparencia y protección de datos personales, tales como solicitudes de acceso a la información y de datos personales.
- **Queja:** Inconformidad de la persona titular de los datos personales respecto al tratamiento y protección de los mismos o, en su caso, con las gestiones realizadas para dar atención a las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales.
- **Reglamento de Datos Personales:** Reglamento del Instituto Nacional Electoral en Materia de Protección de Datos Personales.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales.
- **Unidad de Transparencia:** Unidad Técnica de Transparencia y Protección de Datos Personales.

PRESENTACIÓN

La LGPDPPSO establece las bases, principios, obligaciones y procedimientos para garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales en posesión de los sujetos obligados.

Los Lineamientos Generales tienen por objeto desarrollar las disposiciones previstas en la LGPDPPSO aplicables en el ámbito federal.

El INE, como sujeto obligado de la de la LGPDPPSO, es responsable de contar con un procedimiento para recibir y atender las dudas o quejas de las personas titulares, en materia de protección de datos personales.

Auditoría voluntaria: SC03S.SE19.003/21

El 22 de junio de 2021, mediante oficio INE/PCT/032/2021, la Presidencia del Comité Transparencia del INE, solicitó al INAI realizar una auditoría voluntaria en materia de protección de datos personales.

El 7 de diciembre de 2021, mediante oficio INAI/SPDP/305/21, la Secretaría de Protección de Datos Personales del INAI notificó a la Unidad de Transparencia el Informe final del resultado de la auditoría voluntaria practicada al INE, en el cual, con relación al principio de responsabilidad, recomendó lo siguiente:

Caso práctico en el procedimiento de “Gestión Interna de Solicitudes de Acceso a la Información y para el Ejercicio de los Derechos ARCO”:

El sujeto obligado señala que no cuenta con un documento, sin embargo, las dudas y quejas de los titulares de los datos se reciben mediante correo electrónico y son atendidas por el mismo medio, tal como ocurrió el 23 de septiembre de 2021 y se adjunta la evidencia.

[...]

Ahora bien, de los documentos “Sistema de Gestión para la Protección de Datos Personales del Instituto Nacional Electoral” y del “Programa para la Protección de Datos Personales del Instituto Nacional Electoral” se aprecia que el INE no cuenta con procedimientos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos.

No Conformidad. RENCIII05PA

Acción correctiva:

Se sugiere que se apliquen el procedimiento previsto en el Sistema de Gestión para la Protección de Datos Personales del Instituto Nacional Electoral, al procedimiento de “Gestión Interna de Solicitudes de Acceso a la Información y para el Ejercicio de los Derechos ARCO” que se audita.

Con la presente Guía, la Unidad de Transparencia busca establecer un procedimiento para la recepción y respuesta de dudas y/o quejas de las personas titulares, en materia de protección de datos personales, de conformidad con lo previsto en los artículos 30, fracción VI de la LGPDPPSO y 50 de los Lineamientos Generales.

OBJETO

Establecer las directrices para la recepción y respuesta de las dudas y/o quejas de las personas titulares en materia de protección de datos personales.

ALCANCE

La presente Guía está dirigida al personal del Instituto que trata datos personales, así como al personal encargado de gestionar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO, así como al personal de la Unidad de Transparencia.

MARCO NORMATIVO

Dudas y quejas de las personas titulares

De conformidad con los artículos 30, fracción VI; 84, fracción VIII; 89, fracciones I, III y XIV; 111, párrafo 4; 146 y 147 de la LGPDPPSO:

- Entre los mecanismos que el responsable deberá de adoptar para cumplir con el principio de responsabilidad se encuentra el establecer procedimientos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares, en materia de protección de datos personales.
- El Comité de Transparencia tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:
 - Dar vista al órgano interno de control o instancia equivalente en aquellos casos en que tenga conocimiento, en el ejercicio de sus atribuciones, de una presunta irregularidad respecto de determinado tratamiento de datos personales; particularmente en casos relacionados con la declaración de inexistencia que realicen los responsables.
- El INAI tiene, entre otras, las siguientes atribuciones:
 - Garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión de sujetos obligados;
 - Conocer y resolver los recursos de revisión interpuestos por las personas titulares, y

- Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LGPDPPSO.
- Cuando el INAI, o en su caso, los organismos garantes, determinen durante la sustanciación del recurso de revisión que se pudo haber incurrido en una probable responsabilidad por el incumplimiento a las obligaciones previstas en la LGPDPPSO y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia, deberán hacerlo del conocimiento del órgano interno de control o de la instancia competente para que ésta inicie, en su caso, el procedimiento de responsabilidad respectivo.
- El INAI y los organismos garantes, en el ámbito de sus respectivas competencias, tendrán la atribución de vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LGPDPPSO y demás ordenamientos que se deriven de ésta.
- La verificación podrá iniciarse:
 - De oficio cuando el Instituto o los Organismos garantes cuenten con indicios que hagan presumir fundada y motivada la existencia de violaciones a las leyes correspondientes, o
 - Por denuncia del titular cuando considere que ha sido afectado por actos del responsable que puedan ser contrarios a lo dispuesto por la presente Ley y demás normativa aplicable, o en su caso, por cualquier persona cuando tenga conocimiento de presuntos incumplimientos a las obligaciones previstas en la presente Ley y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia.

En términos del artículo 50 de los Lineamientos Generales:

- El procedimiento que determine el responsable para recibir y responder dudas y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales deberá ser de fácil acceso y con la mayor cobertura posible, tomando en cuenta los siguientes 3 elementos:
 - Perfil de las personas titulares;
 - Medio de contacto con los mismos; y
 - Estar habilitado en todo momento.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE LAS DUDAS Y/O QUEJAS PRESENTADAS POR LAS PERSONAS TITULARES

1 MEDIOS DE INGRESO DE DUDAS Y/O QUEJAS

Toda persona, por sí misma o a través de su representante, podrá presentar sus dudas y/o quejas en materia de protección de datos personales, de manera enunciativa, más no limitativa, sobre el tratamiento y protección de sus datos personales en posesión del INE, el procedimiento para ejercer sus derechos ARCO o respecto a las gestiones realizadas por el INE en la materia, mediante escrito libre en el que describa sus dudas o quejas, o bien, en el formato adjunto como ANEXO 1, a través de los siguientes mecanismos:

- De manera personal en la oficina de la Unidad de Transparencia del INE, con domicilio en Viaducto Tlalpan #100, Edificio "C", 1er. Piso, Colonia Arenal Tepepan, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14610, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 15:00 horas, en días hábiles, así como en las oficinas de los órganos delegacionales del INE, cuyos datos están disponibles en: <https://directorio.ine.mx/filtroConsultaEmpleado.ife>¹

La Unidad de Transparencia podrá modificar el horario de atención, en caso fortuito o de fuerza mayor.

Si las dudas o quejas son presentadas en alguna de las Juntas Locales o Distritales Ejecutivas, deberán ser remitidas a la Unidad de Transparencia, dentro del día hábil siguiente a su recepción, para su registro y trámite correspondiente

- Por correo electrónico a la cuenta: transparencia@ine.mx.

2 REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE DUDAS Y QUEJAS

Las dudas y/o quejas que presenten las personas titulares deberán de contar con los siguientes requisitos:

- Nombre de quien presenta la duda o queja;
- La descripción clara de la duda o queja, así como de los datos personales que guarden relación con la misma;

¹ Seleccionar "Área de adscripción": Juntas Locales Ejecutivas o Juntas Distritales Ejecutivas > "Entidad": Cualquiera de las 32. > Dar clic en "Buscar" > Consultar > Elegir uno de los nombres que ofrece el resultado y consultar el domicilio correspondiente.

- Datos de contacto o medio por el que desea recibir la respuesta (correo electrónico o domicilio);
- En su caso, el folio de la solicitud para el ejercicio de derechos ARCO con el que está relacionada la duda o queja, y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la atención de la duda o queja en materia de protección de datos personales, en su caso.

3 ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS

Las directrices generales para la atención de dudas y/o quejas, son:

- Presentación.** La persona interesada debe presentar la duda o queja por los medios a que se refiere esta guía.
- Acuse y análisis.** Una vez recibida la duda y/o queja en la Unidad de Transparencia, el personal de dicha área emitirá el acuse y lo notificará a la persona interesada, a más tardar el día hábil siguiente de la recepción; posteriormente la revisará para determinar su materia y la vía por la que será atendida.
- Asignación.** Si la duda o queja puede ser atendida dentro de la propia Unidad de Transparencia, procederá a desahogarla; en caso de que sea necesaria la intervención de otros órganos del INE, la Unidad de Transparencia la asignará para su atención, dentro del día hábil siguiente a la recepción.
- Respuesta.** La respuesta podrá consistir en el desahogo de la duda y/o queja o bien, en la orientación al trámite o procedimiento que corresponda. Para ello, las áreas deberán remitir su pronunciamiento a la Unidad de Transparencia, dentro de los plazos a que se refieren los siguientes numerales.

En caso de que la Unidad de Transparencia identifique que se trata de la interposición de un recurso de revisión o una denuncia a las que se refiere la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, serán desahogados conforme a lo previsto en dicha norma.

3.1. Dudas:

Si del análisis realizado por la Unidad de Transparencia considera que se trate de una duda en materia de protección de datos personales, contará con un plazo de 6 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su presentación, para proporcionar una respuesta por el medio solicitado.

La Unidad de Transparencia podrá solicitar la participación del órgano del Instituto, cuya competencia tenga relación con la duda planteada, para que la misma sea atendida, de manera conjunta, con la información proporcionada por el órgano competente y las consideraciones de la propia Unidad de Transparencia, dentro del plazo señalado en el párrafo anterior.

En ese caso, la Unidad de Transparencia, al día hábil siguiente de la recepción de la duda, turnará la duda al órgano competente, el cual contará con 3 días hábiles posteriores al turno para comunicar su respuesta.

Si la Unidad de Transparencia advierte que se trate de una solicitud de acceso, rectificación, cancelación, oposición o portabilidad de datos personales, realizará las gestiones para registrar la solicitud en el INFOMEX INE y en la PNT, notificar el acuse de recibo a la persona interesada y turnarla al órgano competente para el trámite que corresponda, de acuerdo con el procedimiento previsto en la LGPDPPSO y en el Reglamento de Datos Personales.

Descripción	Plazo	Responsable:
Plazo institucional:	6 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la duda.	Unidad de Transparencia y órganos responsables
Distribución interna:	1 día hábil para análisis y notificación del acuse electrónico (en su caso, 1 día hábil adicional para notificar el acuse físico)	Unidad de Transparencia
	3 días hábiles para respuesta a la duda y envío del pronunciamiento a la Unidad de Transparencia	Órganos responsables de solventar la duda
	2 días hábiles para la integración de la respuesta institucional y notificación a la persona interesada	Unidad de Transparencia

3.2. Quejas:

Si del análisis realizado por la Unidad de Transparencia considera que se trata de una queja en materia de protección de datos personales, relacionada con la gestión de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO, contará con un plazo de 6 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su presentación, para proporcionar una respuesta por el medio solicitado.

En ese caso, la Unidad de Transparencia, al día hábil siguiente de la recepción de la queja, turnará la misma al órgano responsable que atendió la solicitud, el cual contará con 3 días hábiles posteriores al turno para comunicar su respuesta

Si la Unidad de Transparencia advierte que la queja pueda corresponder a un recurso de revisión derivado de la respuesta a una solicitud de derechos ARCO, de acuerdo con las causales previstas en el artículo 104 de la LGPDPPSO, la remitirá al INAI dentro del día hábil siguiente a su recepción para el trámite que corresponda, de conformidad con el procedimiento previsto en los artículos 107 de la LGPDPPSO, 138 y demás aplicables de los Lineamientos Generales, así como 51 del Reglamento de Datos Personales.

En caso de que la Unidad de Transparencia observa que la queja corresponde a un asunto que deba conocer el OIC, relacionado con la sustanciación de un recurso de revisión durante la que se pudo haber incurrido en una probable responsabilidad por el incumplimiento a las obligaciones previstas en la LGPDPPSO y demás disposiciones que

resulten aplicables en la materia, la remitirá al INAI dentro del día hábil siguiente a su recepción para el trámite que corresponda, de conformidad con lo previsto en el artículo 111, párrafo 4, de la LGPDPPSO.

En caso de que la Unidad de Transparencia advierta que la queja corresponde a una denuncia de la persona titular por considerar que ha sido afectada por actos del Instituto que pueda ser contrarios a lo dispuesto en la LGPDPPSO y demás normativa aplicable, o de cualquier persona que tenga conocimiento de presuntos incumplimientos a las obligaciones previstas en la LGPDPPSO y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia, la remitirá al INAI dentro del día hábil siguiente a su recepción para el trámite que corresponda, de conformidad con lo previsto en el Título Décimo de la LGPDPPSO y Título Octavo de los Lineamientos Generales.

Una vez que la Unidad de Transparencia remita la queja o denuncia correspondiente al INAI, notificará a la persona titular o interesada, por el medio señalado para tal efecto, la gestión realizada, proporcionando, en su caso, los datos de contacto del área de dicho órgano garante responsable de su seguimiento y atención.

Descripción	Plazo	Responsable:
Queja relacionada con la gestión a una solicitud de derechos ARCO (plazo institucional):	6 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la duda.	Unidad de Transparencia y órganos responsables
	1 día hábil para análisis y notificación del acuse electrónico (en su caso 1 día hábil adicional para notificar el acuse físico)	Unidad de Transparencia
	3 días hábiles para respuesta a la queja y envío del pronunciamiento a la Unidad de Transparencia	Órganos responsables de solventar la queja
	2 días hábiles para la integración de la respuesta institucional y notificación a la persona interesada	Unidad de Transparencia
Queja pueda corresponder a un recurso de revisión	Remisión al INAI al día hábil siguiente a la recepción de la queja.	Unidad de Transparencia
Queja relacionada con la sustanciación de un recurso de revisión	Remisión al INAI al día hábil siguiente a la recepción de la queja.	Unidad de Transparencia
Queja que puede constituir una denuncia en materia de protección de datos personales..	Remisión al INAI al día hábil siguiente a la recepción de la queja.	Unidad de Transparencia