

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

I. OBJETIVO.

Determinar el procedimiento que deberá seguir el Centro de Investigaciones en Óptica, A.C., para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de los 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.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del Centro de Investigaciones en Óptica, A.C

III. PROCEDIMIENTO.

Antes.

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 del siguiente medio:

- Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica utransparencia@cio.mx

3. Los requisitos para presentar una duda o queja:

Las dudas o quejas se considerarán recibidas al día hábil siguiente de su recepción.

Durante.

- a. Nombre (opcional)
- 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. Las notificaciones serán efectuadas vía correo electrónico.

4. 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 Centro.

5. Atención de dudas.

Corresponderá a la Unidad de Transparencia de este Centro, la atención de dudas, orientación y/o asesoría a las personas para el efectivo ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad al tratamiento de los datos personales ante este.

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.

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 tres 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 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 diez días hábiles.

11. Resolución de la duda o queja.

La Unidad de Transparencia, deberá informar al titular el motivo de su determinación, en el plazo máximo señalado en el numeral previo.

IV. 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 disponibles para remitir su duda.
2. **Recibir y registrar la duda.** La Unidad de Transparencia realizará su registro y atención.
3. **Contestar la duda.**

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 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 Unidad Administrativa competente.** Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia la turnará a la unidad administrativa que resulte competente.

V. FECHA DE ELABORACIÓN Y/O ÚLTIMA MODIFICACIÓN: agosto 2024.

