



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS QUE PRESENTEN LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
5. ANEXO 1: RELACIÓN DE MODULOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
6. ANEXO 2: FORMATO DE QUEJA / DENUNCIA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES





INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento es un mecanismo que garantiza a los Titulares de Datos Personales interponer quejas por presuntas violaciones a los preceptos establecidos por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO).

Se establecen los requisitos para la presentación de quejas y denuncias, así como los pasos a seguir y los criterios a observar para la presentación de la queja en el entendido de que la presentación de la queja no otorga al interesado, el derecho de exigir una determinada actuación por parte de la Comisión Nacional del Agua.

Las quejas podrán ser anónimas y deberán cumplir con los requisitos que se mencionan posteriormente como elementos mínimos para su aceptación y trámite, de conformidad con el artículo 30 fracción VI, de la LGPDPPSO.

OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, trámite y respuesta a las quejas y denuncias que presenten los titulares de datos personales por la transgresión a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados.





REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA

Las quejas y/o denuncias podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y podrán presentarse por medios físicos o por medios electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.

El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas será a través del correo electrónico unidad_enlace@tlaloc.imta.mx, mientras que para presentarla en medio físico a través de la Unidad de Transparencia, en el domicilio ubicado en Paseo Cuauhnáhuac No. 8532, Col. Progreso, C. P. 62550, Jiutepec, Morelos, o bien en la Oficina de la Unidad de Transparencia ubicada en las instalaciones del IMTA.

➤ **Requisitos:**

Para la presentación de dudas, quejas o denuncias por la presunta infracción tratándose de asuntos dispuestos en la LGPDPSO, el escrito deberá contener por lo menos los siguientes datos:

- a) Fecha y hora.
- b) Especificar el medio por el que se desea recibir todo tipo de notificaciones.
- c) Motivo de la queja: Escrito libre que contenga la narración de los hechos en forma clara y breve precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, datos o indicios que permitan establecer una investigación.
- d) Lugar de los hechos
- e) Datos de identificación del servidor público al que se le interpone la queja del presunto infractor.
- f) Descripción del trato recibido de la persona servidora pública.
- g) Nombre completo de testigos (al menos uno)

En caso de no cumplir con los requisitos señalados, se otorgará un plazo de 3 días hábiles para la presentación de los mismos.

Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación a efecto de que proceda la queja, se archivará el expediente como concluido.

- La respuesta a la queja o denuncia deberá ser notificada al quejoso en un plazo no mayor a 20 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción.





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	Actividad	Responsable
1	<p>Presentación de la queja o denuncia</p> <p>El titular o su representante legal presenta escrito de queja por presuntas violaciones establecidos por la GPDPPSO.</p>	Titular de los Datos Personales
2	<p>Recepción y registro.</p> <p>La Unidad de Transparencia recibe la queja correspondiente, por parte de los Titulares de los Datos Personales a través de las siguientes opciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) A través del correo electrónico remitido por el titular. 2) De forma presencial, presentando ante la Unidad de Transparencia. <p>Recibida la queja, la Unidad de Transparencia realizará el registro asignando un número de folio consecutivo para su control y seguimiento.</p>	Unidad de Transparencia
3	<p>Turno a la Unidad Administrativa responsable.</p> <p>En un plazo no mayor a 1 día hábil de la recepción de la queja, la Unidad de Transparencia remitirá por correo electrónico el escrito de la queja al titular de la unidad administrativa en la que se hayan presentado los hechos, o bien a la que pertenezca en su caso, el presunto responsable.</p>	Unidad de Transparencia
4	<p>Remitir informe de hechos.</p> <p>El titular de la unidad administrativa remitirá un informe debidamente fundado y motivado de los hechos suscitados, acompañado de las pruebas que, en su caso juzgue convenientes.</p> <p>El informe deberá dirigirse al Comité de Transparencia con copia electrónica a la Unidad de Transparencia y en un plazo no mayor a 10 días hábiles.</p>	Unidad Administrativa
5	<p>Remitir al Comité de Transparencia</p> <p>El Comité de Transparencia analizará el caso y las pruebas presentadas y emitirá un acuerdo en el que:</p>	Comité de Transparencia





	<p>a) Se determinen la procedencia o no, de la queja e instruirá a la Unidad Administrativa ya la Unidad de Transparencia las acciones preventivas y/o correctivas a tomar.</p> <p>En caso de resultar procedente, ordenará a la Unidad de Transparencia dar vista al Órgano Interno de Control sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituir responsabilidad administrativa en términos de la LGPDPPSO.</p>	
6	<p>Remitir la respuesta al titular.</p> <p>La Unidad de Transparencia en respuesta a su queja o denuncia remitirá el acuerdo del Comité de Transparencia a través de los medios de notificación elegida por el quejoso y dentro del plazo de 20 días hábiles.</p> <p>Así mismo, registrará la notificación respecto del folio de la queja para su control y seguimiento.</p>	Unidad de Transparencia
7	<p>Procedimiento de responsabilidad (en su caso). Recibida la vista por parte de la Unidad de Transparencia, el Órgano Interno de Control:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciará el proceso correspondiente de investigación, a efecto de confirmar la procedencia de la queja correspondiente. 2. En caso de ser procedente, sustanciará el procedimiento de responsabilidad administrativa. 3. De conformidad con la normatividad aplicable, interpondrá las sanciones respectivas cuando se trate de faltas administrativas no graves 	Órgano Interno de Control





**FORMATO DE QUEJA / DENUNCIA
EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 148 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados, proporcione la siguiente información:

I. Tipo de trámite.

Tipo de Trámite: Queja Denuncia
 Fecha de Presentación _____ Hora: _____
 ¿Desea que su queja sea anónima? SI NO

II. Denunciante.

Nombre (s) _____ Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____

III. Forma en que desea recibir notificaciones.

Por correo certificado,
 Por correo electrónico, Correo: _____
 Por mensajería, siempre y cuando cubra el pago correspondiente por el servicio de mensajería correspondiente.

En caso de seleccionar la opción de correo certificado o mensajería, favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle o Avenida: _____ Número Exterior: _____ Interior: _____
 Colonia: _____ Municipio: _____
 Entidad Federativa: _____ Código Postal: _____ Teléfono: _____ (Incluir Lada)
 Medio para recibir notificaciones:
 Correo Electrónico: Dirección de correo electrónico: _____
 Correo Certificado

IV. Unidad Administrativa denunciada

Nombre de la Unidad Administrativa: _____
 Servidor Público en su caso: _____
 En su caso, datos para su ubicación:





**FORMATO DE QUEJA / DENUNCIA
EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

VII. Medios de Prueba que estime necesarios.

VIII. Testigos.

Testigo 1:

Testigo 2:

IX. Preguntas y/o comentarios.

Se hace de su conocimiento que sus datos personales serán utilizados con las siguientes finalidades que no requieren su consentimiento, en términos de lo dispuesto por el artículo 22, fracción V, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados:

Recibir, registrar y tramitar denuncias en materia de protección de datos personales en posesión de los particulares, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Asimismo, se informa que no se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquéllas que no requieran consentimiento de los titulares, en términos de lo previsto en el artículo 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Bajo protesta de decir verdad, manifiesto que los datos asentados en el presente son ciertos, incluyendo los que acreditan la identidad del denunciante, conociendo las penas en que incurrir las personas que declaran falsamente ante una autoridad distinta a la judicial.

Firma

(Huella Digital, en su caso)

