

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

### **Objetivo:**

El presente documento, tiene como objeto facilitar el procedimiento que deberá seguir el Instituto Nacional de Cancerología, para recibir y dar respuesta a 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.

### **Ámbito de aplicación:**

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del Instituto Nacional de Cancerología.

### **Procedimiento:**

Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización. Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente, siendo los siguientes:

- a) Por correo electrónico dirigido a la Unidad de Transparencia, en la cuenta [unidadenlace@incan.edu.mx](mailto:unidadenlace@incan.edu.mx)
- b) Por escrito físico presentado en el Módulo de la Unidad de Transparencia con domicilio en Avenida San Fernando Número 22 PB, Colonia Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, código postal 14080, en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- c) Por teléfono en el número 5556280400 extensiones 22028 y/o 40015.

### **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. Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.

\* 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 INCan.

## 1. Atención a dudas o quejas:

La Unidad de Transparencia del INCan, le corresponderá dar 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 Instituto exclusivamente.

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 sujetos obligados.

## 2. 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.

## 3. 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.

## 4. Trámite de otro tipo de información.

Cuando el contenido de la duda o queja corresponda a otro tipo de información que no sea 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.

## 5. 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	3
Queja	20

## 6. Descripción del proceso.

1. En tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “Dudas”.
  - a) Presentar la duda. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su duda.
  - b) Recibir y registrar la duda. La Unidad de Transparencia recibirá la duda para su registro y atención.
  - c) Contestar la duda. La Unidad de Transparencia, dará respuesta a la duda presentada, en los plazos establecidos para ello.
2. En tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “Quejas”.
  - a) Presentar la queja. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja.
  - b) Recibir y registrar la queja. La Unidad de Transparencia recibirá la queja y procederá a registrarla en la base de datos para su control.
  - c) Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente. Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia expondrá la queja al Comité de Transparencia o bien, de no requerirlo, la turnará a la unidad administrativa que resulte competente.