



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

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que deberá la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez (INC) para atender las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de acuerdo con lo previsto en 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 la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, respecto de los datos personales que obren en los archivos físicos y electrónicos de este.

III. PROCEDIMIENTO

Generalidades

1. Para la presentación de dudas y quejas, no será necesario que los titulares proporcionen datos de identificación, es decir, podrán ser anónimas.
2. La recepción, trámite y respuesta de las dudas y quejas podrá realizarse a través de los siguientes medios:
 - a. Por **correo electrónico** dirigido a la Lic. Rosa Jarillo García, Titular de la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, a través del correo electrónico rosa.jarillo@cardiologia.org.mx;
 - b. Por **escrito** presentado en el domicilio de la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, ubicada en ubicada en Juan Badiano No. 1, Col. Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14080, Ciudad de México, en horario de 08:00 a 14:00 y de 15:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes, y
 - c. **Vía telefónica**, comunicándose al número 55 5573 2911 extensión 20051.

El horario para la recepción de dudas y quejas comprende de lunes a viernes de las ocho a las dieciséis horas.

Las dudas o quejas que sean recibidas después de los horarios antes señalados, se considerarán recibidas al día hábil siguiente; para efectos del horario de recepción, se tomará en cuenta la hora del centro del país.

Requisitos

3. Requisitos para presentar una duda o queja:
 - a) Nombre o, en su caso, los datos de su representante, en caso de así preferirlo, puede



- omitir proporcionar datos de identificación;
- b) Descripción clara y precisa de la duda o queja;
 - c) Los medios de prueba que se estimen necesarios para respaldar la duda o queja, y
 - d) En caso de que la duda o queja se presente por escrito o por teléfono, deberá señalar el domicilio o medio para recibir notificaciones. Cuando la duda o queja sea presentada por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.

En caso de que no se señale domicilio o medio para recibir notificaciones, o se señale un domicilio fuera de la Ciudad de México, las notificaciones, aun las de carácter personal, se realizarán a través de los estrados de la Unidad de Transparencia del INC.

La información correspondiente el inciso a) será proporcionada de manera voluntaria, en ningún caso el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y trámite de la duda o queja.

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 los archivos físicos y/o electrónicos del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez. De igual forma podrá presentar su duda o queja a través del formato descargable que se encuentra anexo al presente.

5. Atención de dudas

Corresponderá a la Unidad de Transparencia la recepción y atención de dudas, orientación y/o asesoría a las personas respecto de los derechos previstos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Se entenderá como duda o consulta la petición de orientación o asesoría formulada por una persona, respecto de los derechos de acceso a la información pública, y del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales.

El plazo máximo para la emisión de respuesta a dudas, orientación y/o asesoría, será de diez días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente en que se haya recibido la misma.

6. No competencia

En el supuesto de que la Unidad de Transparencia del INC determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, deberá hacerlo del conocimiento de la persona dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la misma, y en su caso, le orientará sobre el o los posibles sujetos obligados competentes.

7. Prevenciones o requerimientos de información adicional

Cuando no se reúnan los requisitos señalados en el numeral 3, o no se aporten los datos



mínimos para dar atención a la duda y/o queja, la Unidad de Transparencia realizará una prevención a la persona, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la duda o queja, por una sola ocasión, a efecto de que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de la notificación.

Transcurrido el plazo señalado en el párrafo anterior sin desahogar la prevención, la duda y/o queja se tendrá por no presentada.

8. Improcedencia

La duda o queja será improcedente cuando:

- a) Constituya una solicitud de acceso a la información o del ejercicio de los derechos ARCO, en cuyo caso, deberá registrarse en la Plataforma Nacional de Transparencia para ser atendida por la Unidad de Transparencia.
- b) Cuando verse sobre el trámite de algún medio de impugnación.
- c) En caso de no desahogar la prevención o requerimiento de información adicional referido en el numeral anterior.

9. Plazos de respuesta

El plazo para la atención de dudas o quejas será de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de su recepción.

10. 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 anterior.

En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Unidad de Transparencia deberá dar vista a la Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, con la queja correspondiente, y enviar todos los documentos que contengan los elementos que sustenten la presunta responsabilidad administrativa por incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normatividad aplicable.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

A. Solicitudes formuladas como "Dudas"

1. Presentar la duda. El titular de los datos personales utilizará los medios físicos o electrónicos disponibles para formular su duda.
2. Recibir y contestar la duda. La Unidad de Transparencia dará atención a la duda presentada.

B. Solicitudes formuladas como "Quejas".

1. Presentar la queja. El titular de los datos personales utilizará los medios físicos o electrónicos



disponibles para formular su queja.

2. Recibir y contestar la queja. La Unidad de Transparencia dará atención a la queja.

3. Remitir al área administrativa correspondiente, y en su caso al superior jerárquico y Oficina de Representación del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez.

Fecha de elaboración y/o última modificación: *30 de octubre de 2024.*



FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS (TITULARES DE DATOS PERSONALES)

Fecha	Día	Mes	Año

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE

Nombre: _____

Representante legal (en su caso): _____

MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

En caso de seleccionar la opción **domicilio**, favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

En caso de indicar la opción **correo electrónico**, favor de proporcionarlo:

Correo electrónico: _____

Marque con una X el medio de su elección:

Domicilio

Correo electrónico

Estrados

DESCRIPCIÓN CLARA Y PRECISA DE LA DUDA



FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS (TITULARES DE DATOS PERSONALES)

Fecha	Día	Mes	Año

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE

Nombre: _____

Representante legal (en su caso): _____

MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

Marque con una X el medio de su elección:

Domicilio

Correo electrónico

En caso de indicar la opción **correo electrónico**, favor de proporcionarlo:

Correo electrónico: _____

En caso de seleccionar la opción **domicilio**, favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

MOTIVOS DE LA QUEJA Y DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (Indicar fecha, hora y lugar)