



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y DUDAS POR PARTE DE LAS PERSONAS TITULARES DE DATOS PERSONALES

OBJETIVO

Determinar el procedimiento que deberá seguir el Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural (FOCIR) para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten las y 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 las personas titulares de los datos personales en posesión del Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural (FOCIR).

PROCEDIMIENTO

1. Recepción trámite y respuesta

La tramitación de las dudas y quejas podrán ser anónimas, esto es, no es requisito que proporcione datos de identificación.

La recepción, trámite y respuesta de las dudas y quejas podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- a. Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica ut@focir.gob.mx.
- b. Por escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicada Circuito Guillermo González Camarena No. 1000, Piso 3, Colonia Centro de Ciudad Santa Fe, Código Postal 01210, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.
- c. Por teléfono, llamando al teléfono: 55 5081 0900, extensiones 947 y 933.

El horario para la recepción de dudas y quejas comprende de lunes a jueves de las 9:00 a 18:00 horas y los viernes de las 9:00 a las 15:00 horas.

Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados, se considerarán recibidas al día hábil siguiente. Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.

2. Información 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.



En caso de que no se señale un medio para recibir notificaciones, o bien, señale un domicilio fuera de la Ciudad de México, las notificaciones, aún las de carácter personal, se notificarán a través de avisos, listas o notificaciones.

La información del inciso a) será proporcionada de manera voluntaria. En ningún caso el dato sobre el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y trámite de la duda o queja.

3. 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 FOCIR. De igual forma, podrá presentar su duda o queja a través de del formato descargable del micrositio Protección de Datos Personales disponible en <http://www.focir.gob.mx/pdfs/Anexo-I-III.pdf>

4. Atención de dudas

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, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales.

5. 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 03 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.

6. 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 a la persona 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 10 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

7. La duda o queja será desechada por improcedente cuando

- a. Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales.
- 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.

En cualquiera de los casos mencionados se le informará a la persona titular de los datos personales, la improcedencia de su consulta y/o queja en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

8. Trámite de otro tipo de solicitudes

Cuando el contenido de la duda o queja corresponda a otro tipo de solicitud, 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 o escrito al área competente para su conocimiento y atención.

9. Plazos de respuesta

Los plazos para atender las dudas o quejas serán contados a partir del día siguiente de su recepción, y no podrá ser mayor a 15 días hábiles.

10. Resolución de la duda o queja

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

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 FOCIR, y enviar un expediente que contenga todos 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 y las demás disposiciones aplicables.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

A. Tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “Dudas”

1. **Presentar la duda.** La persona titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su duda.
2. **Recibir y registrar la duda.** La Unidad de Transparencia realizará el registro y atención.
3. **Contestar la duda.** La Unidad de Transparencia dará respuesta a la duda presentada.

B. Tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “Quejas”

1. **Presentar la queja.** La persona titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos 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.

En caso de estimarlo, la persona titular podrá realizar una encuesta de satisfacción (Anexo III) del servicio y remitirla ut@focir.gob.mx.



ANEXO I

FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha ____/____/____

Datos de la persona titular de los datos personales o de su representante

Nombre (en su caso):

Representante legal (en su caso):

Forma en la que desea recibir notificaciones

Marque con una X la decisión de su elección:

Correo electrónico

Domicilio
CDMX

en la

Correo electrónico: _____

En caso de seleccionar la opción a "Domicilio" favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle: _____

Colonia: _____ Alcaldía/Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

Descripción clara y precisa de la duda



ANEXO II

FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha ____/____/____

Datos de la persona titular de los datos personales o de su representante

Nombre (en su caso):

Representante legal (en su caso):

Forma en la que desea recibir notificaciones

Marque con una **X** la decisión de su elección:

Correo electrónico

Domicilio en la

CDMX

Correo electrónico: _____

En caso de seleccionar la opción a “Domicilio” favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle: _____

Colonia: _____ Alcaldía/Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

Motivos de la queja

Descripción de los hechos

Fecha en que ocurrieron los hechos:	
Hora aproximada de los hechos:	
Lugar donde sucedieron los hechos:	

Describa como ocurrieron los hechos:

MENCIONE LOS MEDIOS DE PRUEBA QUE ESTIME NECESARIOS (fotografías, documentos, testigos, entre otros).

**ANEXO III
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**



Fecha:	
Marcar con una "x" su respuesta	
1.- ¿Consideras que se resolvió tu duda y/o queja?	Respuesta
No resolvió	
Se resolvió adecuadamente	
Superó mis expectativas	
2.- ¿Cómo evaluarías tu nivel de satisfacción luego de recibir respuesta?	Respuesta
Muy satisfecho/a	
Algo satisfecho/a	
Algo insatisfecho/a	
Muy insatisfecho/a	
3.- ¿Cómo consideras que fue la atención para resolver tu queja y/o consulta?	Respuesta
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	
4.- ¿Cómo calificarías la rapidez de respuesta?	Respuesta
Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	
5.- ¿Cómo calificarías la facilidad de uso de este servicio?	Respuesta
Buena	
Regular	
Mala	
6.- Por favor agregue cualquier comentario / sugerencia adicional para nosotros	