



# FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

## PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### I. OBJETIVO.

Determinar el procedimiento que deberá seguir la Secretaría de la Función Pública para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten las personas 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.

### II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Aplica a las personas titulares de los datos personales en posesión de la Secretaría de la Función Pública

### III. PROCEDIMIENTO.

#### 1. Recepción trámite y respuesta:

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 [unidadtransparencia@funcionpublica.gob.mx](mailto:unidadtransparencia@funcionpublica.gob.mx)
- B.** Por escrito presentado físicamente en el domicilio del módulo de la Unidad de Transparencia ubicado en la planta baja, ala sur del edificio sede, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 1735, Colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón Código Postal 01020, Ciudad de México.
- C.** Por teléfono, llamando al teléfono 55 2000 300 extensiones 1276 y 1553.

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

Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados anteriormente, se considerarán recibidas al día hábil siguiente.

Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.





# FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

## 2. Información para presentar una duda o queja:

- a. Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante (no es obligatorio ya que puede ser de forma anónima).
- 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 preferentemente un correo electrónico, o en su caso otro 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 practicarán a través de los estrados de la Secretaría.

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.

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 de la Secretaría. De igual forma, podrá presentar su duda o queja a través de los formatos anexos al presente documento (Anexo I Formato para presentación de dudas y Anexo II Formato para presentación de Quejas).

## 3. 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.

Las dudas que reciba la Unidad de Transparencia serán canalizadas para su registro y atención, el plazo para emitir una respuesta a las dudas, orientación y/o asesoría del ejercicio de los derechos acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales ante la Secretaría, formuladas por el particular, no excederá un plazo de 15 días hábiles.

## 4. 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





# FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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.

## 5. Previsiones 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 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

## 6. 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.
- d. Denuncias por incumplimiento de obligaciones.
- e. Cuando se trate de cualquier otro tipo de trámites o promociones.

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 día hábiles.

## 8. 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.

## 9. 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 estimarlo, la persona titular podrá realizar una encuesta de satisfacción (anexo III) del servicio y remitirla al correo: [unidadtransparencia@funcionpublica.gob.mx](mailto:unidadtransparencia@funcionpublica.gob.mx)

## IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

A. En tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “Dudas”.





# FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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 canalizará la duda para su 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.

V. Fecha de actualización: 29 de diciembre de 2023.





# FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

## ANEXO I

### FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

#### I. Datos de la persona titular de los datos personales o de su representante.

Nombre (en su caso):

---

Representante legal (en su caso):

---

#### II. Forma en la que desea recibir notificaciones.

Marque con una X la decisión de su elección:

Correo electrónico  Domicilio en la CDMX  Estrados

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

Calle: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_

Alcaldía/Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

#### III. Descripción clara y precisa de la duda.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

## ANEXO II

### FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

#### IV. Datos de la persona titular de los datos personales o de su representante.

Nombre (en su caso):

---

Representante legal (en su caso):

---

#### V. Forma en la que desea recibir notificaciones.

Marque con una X la decisión de su elección:

Correo electrónico  Domicilio en la CDMX  Estrados

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

Calle: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_

Alcaldía/Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

#### VI. Motivos de la queja:

---

---

---

---

---

#### VII. Descripción de los hechos (fecha hora, lugar y descripción clara de los hechos sucedidos):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







# FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

## ANEXO III

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

