



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

I. OBJETIVO. Determinar el procedimiento que deberá seguir la Secretaría de Salud para recibir y contestar 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.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

III. PROCEDIMIENTO.

1. La tramitación de las dudas y quejas podrán ser anónimas, esto es, no es requisito que proporcione datos de identificación.
2. La recepción, trámite y respuesta de las dudas y quejas podrán presentarse a través de los siguientes medios:
 - A. Por correo electrónico, dirigido al oficial de Protección de Datos en la dirección electrónica: hector.borja@salud.gob.mx
 - B. Por escrito presentado físicamente en el domicilio del Oficial de Protección de Datos ubicado en Marina Nacional 60, Piso 15, Col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11410.
 - C. Por teléfono llamando al 5550621600 Ext. 53348.

De manera concreta, tratándose de consultas o dudas, la recepción se podrá realizar a través de los canales de comunicación de la Unidad de Transparencia disponibles en la siguiente liga:

http://portal.salud.gob.mx/sites/transparencia/transparencia/comite_de_informacion/u_t.html

El horario para la recepción de dudas y quejas por correo electrónico comprende de lunes a viernes de las nueve a las dieciocho horas. El horario para la recepción de dudas y quejas por escrito y por teléfono, comprende de lunes a viernes de las nueve a las dieciocho horas.

3. 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. En caso de que no se señale domicilio o medio para recibir notificaciones, o bien, señale un domicilio fuera de la Ciudad de México, las notificaciones, aun las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados del Instituto. 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.

4. 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 Instituto.

5. De acuerdo con lo previsto en el artículo 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, corresponderá al Oficial de Datos Personales 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. 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 esta Secretaría, formuladas por el particular, será el previsto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

6. Cuando el Oficial de Datos 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.

7. 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, el Oficial de Datos 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.

8. La duda o queja será desechada por improcedente cuando:

- a. Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales, en cuyo caso, se registrará en la Plataforma Nacional de Transparencia para el trámite correspondiente.
- 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.

9. Cuando el contenido de la duda o queja corresponda a otro tipo de promoción, 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.

10. 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 previstos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley Federal de Procedimientos Contencioso Administrativo, y el Código Federal de procedimientos Civiles.

Fecha de Elaboración 30/06/2022

Fecha de Actualización: 17/04/2023

