



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

INTRODUCCIÓN

En términos del artículo 17 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (Ley General), esta Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) deberá tratar los datos personales que posee, sujetándose a las atribuciones y facultades que la normatividad aplicable le confiera, así como con estricto apego a los principios, deberes y obligaciones en la materia.

En ese sentido, se denominan **datos personales** a cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

Por otra parte, los **datos personales sensibles** son aquellos datos que afecten la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste.

Con relación al artículo 30, fracción VI de la Ley General, el procedimiento que el responsable determine para recibir y responder dudas o quejas de los titulares en materia de protección de datos deberá ser de fácil acceso y con la mayor cobertura posible; considerando el perfil de los titulares y la forma en que se mantiene contacto o comunicación directa o cotidiana con ellos, así como estar en todo momento habilitado.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la CNSF da a conocer su procedimiento interno para la recepción de dudas y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales, como a continuación se detalla:

OBJETIVO

Establecer el procedimiento de la Unidad de Transparencia para la recepción de dudas y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales, protegiendo en todo momento la confidencialidad de quien ejerce este derecho.

PROCEDIMIENTO

1. La Unidad de Transparencia de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, atiende y resuelve las dudas y quejas relacionadas con el tratamiento de datos personales en su posesión, por medio de las siguientes vías:
 - a) Por **correo electrónico** a la Unidad de Transparencia a través del correo enlace@cnsf.gob.mx
 - b) Por **línea telefónica**, llamado al 55-5724-7467 (línea directa).
 - c) Por **escrito y/o presencial**, en el domicilio de la Unidad de Transparencia de la CNSF ubicada en: Calle Fernando M. Villalpando #18, Colonia Guadalupe Inn, Código Postal 01020, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.
2. El horario de atención en los medios antes señalados será de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 horas y viernes de 09:00 a 15:00 horas, en caso de que las quejas o dudas lleguen después del horario establecido, se tomarán en cuenta al día hábil siguiente de recepción.



3. Podrá proporcionar su queja o consulta en formato libre donde se describa detalladamente la situación en materia de protección de datos personales que presenta, precisando que, las dudas o quejas que recibida la Unidad de Transparencia se canalizarán a las áreas administrativas que sean responsables del tratamiento de datos personales que corresponda.
4. Los requisitos para presentar sus dudas o quejas en formato libre serán los siguientes:
 - a) Documento donde se describa de manera detallada la duda o queja.
 - b) Descripción clara y precisa del procedimiento asociado a los datos personales materia de la duda o queja.
 - c) Área administrativa de la CNSF relacionada con el asunto del que se trata.
 - d) Medio para notificar la respuesta que le será entregada, de lo cual se informa que, en caso de requerir copias simples o certificadas se deberán cubrir los costos de reproducción, siendo las primeras 20 hojas gratuitas.

Se entenderá indistintamente como duda o consulta la petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona, acerca del ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de sus datos personales (Derechos ARCO), y sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión la CNSF.

5. Cuando no se reúnan los requisitos o no se arte información 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, en un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de prevención, subsane las omisiones identificadas.

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la duda o queja y se archivará el expediente como concluido.

6. 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.
7. La duda o queja será desechada por improcedente cuando:
 - a) Constituya 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: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>
 - 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.
8. El plazo para atender la duda o queja que se presente ante la Unidad de Transparencia, no podrá exceder de veinte días hábiles contados a partir de la presentación de esta.

Finalmente, en caso de requerir información acerca de los medios y procedimientos para ejercer el ejercicio a los Derechos ARCO, podrá consultar la información en la siguiente liga electrónica:

- **Procedimientos ARCO**