

PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y  
RESPONDER DUDAS, QUEJAS Y/O  
SUGERENCIAS DE LOS TITULARES EN  
MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES



## CONTENIDO

Objetivo .....	4
Marco normativo .....	4
Definiciones.....	4
Presentación de dudas, quejas y/o sugerencias.....	5
Recepción.....	6
Trámite y Seguimiento .....	6
Respuesta.....	7
Información de contacto .....	8



### Aprobación

El "Procedimiento para recibir y responder dudas, quejas y/o sugerencias de los titulares en materia de protección de datos personales", se emitió en cumplimiento a 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, y fue aprobado por el Comité de Transparencia mediante Acuerdo 33/SO/07/21, en su Trigésima Tercera Sesión Ordinaria, celebrada el 02 de diciembre de 2021.



### PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y RESPONDER DUDAS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DE LOS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

#### Objetivo

Establecer el procedimiento que deberá seguirse para la recepción, tramitación, seguimiento y respuesta a las dudas, quejas y/o sugerencias de los titulares en materia de protección de datos personales, el cual cumpla con las características de 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.

#### Marco normativo

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
3. Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
4. Política de Protección de Datos Personales del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
5. Programa de Protección de Datos Personales en Posesión del Instituto Federal de Telecomunicaciones 2021-2022.

#### Definiciones

**Datos Personales:** 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.

**Instituto o IFT:** El Instituto Federal de Telecomunicaciones, en su carácter de sujeto obligado y responsable que decide sobre el tratamiento de datos personales.

**Titular:** La persona física a quien corresponde la titularidad de los datos personales.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales.

**LGPDPSSO:** Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.



**Lineamientos Generales:** Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

## Presentación de dudas, quejas y/o sugerencias

Las dudas, quejas y/o sugerencias en materia de protección de datos personales, en el ámbito de aplicación de la LGPDPSO y los Lineamientos Generales, podrán ser presentadas ante el IFT por el titular o la persona interesada, mediante escrito libre:

- Vía electrónica, a través del correo [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx)
- En el módulo de la Unidad de Transparencia ubicado en la Planta Baja del Edificio Sede del Instituto, en Avenida Insurgentes Sur, número 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, preferentemente previa cita al teléfono 50154000, extensión 4688.

Con el objeto de atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento de manera más eficiente a las dudas, quejas y/o sugerencias, para su presentación ante el IFT se solicitará:

Tipo	Información requerida	
Dudas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre (opcional).</li> <li>- Medio para recibir respuesta:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correo electrónico o correo certificado.</li> <li>2. Presencial.</li> </ol> </li> </ul>	Expresar de forma clara la interrogante o interrogantes en materia de protección de datos personales.
Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre (opcional).</li> <li>- Medio para recibir respuesta:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correo electrónico o correo certificado.</li> <li>2. Presencial.</li> </ol> </li> </ul>	Expresar y narrar de forma clara y detallada la inconformidad en materia de protección de datos personales, que deberá incluir la descripción de los hechos ocurridos, precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, los elementos o indicios que permitan darle seguimiento a su queja y emitir una respuesta.
Sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre (opcional).</li> <li>- Medio para recibir respuesta:</li> </ul>	Expresar de forma clara la sugerencia o sugerencias en materia de protección de datos personales, las cuales podrán o no



Tipo	Información requerida
1. Correo electrónico o correo certificado.	ser tomadas en cuenta por el IFT y sus Áreas.
2. Presencial.	

Las dudas, sugerencias y/o quejas podrán ser presentadas por el titular o la persona interesada de manera anónima. No obstante, cuando el Instituto no cuente con los elementos necesarios para brindar la atención, orientación y/o seguimiento correspondiente, podrá requerir al titular o a la persona interesada que proporcione información adicional que resulte adecuada, relevante y estrictamente necesaria, de conformidad con el principio de proporcionalidad en el tratamiento de los datos personales. Dicha información será mantenida con carácter confidencial y bajo estrictas medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas por el IFT.

## Recepción

Una vez recibidas las dudas, quejas y/o sugerencias, la Unidad de Transparencia entregará o enviará al titular o a la persona interesada, de manera presencial, vía correo electrónico o correo certificado, un acuse de recibo en el que conste un número de folio, la fecha y hora de la recepción, así como, en su caso, la relación de los anexos en que consten los elementos o indicios aportados por el titular o la persona interesada. El número de folio será único y consecutivo, según el momento y el orden en que se reciba cada duda, queja y/o sugerencia.

## Trámite y Seguimiento

El trámite y seguimiento de las dudas, quejas y/o sugerencias, estará a cargo de la Unidad de Transparencia y el Comité de Transparencia, en coordinación con las Áreas del IFT competentes, conforme a las actividades previstas a continuación:

### Dudas

Actividad	Partícipes
Presentación de dudas	Titular de datos personales o persona interesada
Recepción y registro de dudas	Unidad de Transparencia
Elaboración de la contestación a las dudas	Unidad de Transparencia y/o Áreas del IFT competentes



Notificación de la respuesta	Unidad de Transparencia
------------------------------	-------------------------

### Quejas

Actividad	Participes
Presentación de quejas	Titular de datos personales o persona interesada
Recepción y registro de quejas	Unidad de Transparencia
Elaboración de la respuesta a las quejas	Comité de Transparencia, previa propuesta de la Unidad de Transparencia y/o de las Áreas del IFT competentes
Notificación de la respuesta	Unidad de Transparencia

### Sugerencias

Actividad	Participes
Presentación de sugerencias	Titular de datos personales o persona interesada
Recepción y registro de sugerencias	Unidad de Transparencia
Emisión de respuesta a las sugerencias y, en su caso, implementación de las sugerencias	Unidad de Transparencia y/o Áreas del IFT competentes
Notificación de la respuesta	Unidad de Transparencia

## Respuesta

Los plazos para dar respuesta a las dudas, quejas y/o sugerencias presentadas por el titular o la persona interesada, se contarán a partir del día siguiente de su recepción, conforme a lo siguiente:

Tipo	Plazo (días hábiles)
Dudas	15
Quejas	20
Sugerencias	20

La respuesta será notificada por oficio al titular de los datos personales o a la persona interesada, de manera presencial en el módulo de la Unidad de Transparencia del Instituto, ubicado en la Planta Baja del Edificio Sede del Instituto, en Avenida Insurgentes Sur, número 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720,



Ciudad de México; mediante el correo electrónico que en su caso se hubiese señalado y/o correo certificado de conformidad con los datos que el titular o la persona interesada hubiesen proporcionado en la presentación de la duda, queja y/o sugerencia.

### Información de contacto

En caso de que el titular de los datos personales o la persona interesada tenga alguna duda respecto al presente procedimiento, puede acudir, preferentemente previa cita, al módulo de la Unidad de Transparencia, ubicado en la Planta Baja del Edificio Sede del Instituto, en Avenida Insurgentes Sur, número 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, así como enviar un correo electrónico a la siguiente dirección [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx) o comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensión 4688.