



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

### I. OBJETIVO:

Proveer los lineamientos para recibir y atender las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad al artículo 30 fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

#### 1) ALCANCE:

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión de Casa de Moneda de México.

#### 2) POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

a) Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.

b) Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para tal efecto se cuenta con los mecanismos necesarios con la finalidad de agilizar el trámite correspondiente.

c) El medio electrónico para recibir y atender dudas y quejas será a través del correo del Titular de la Unidad de Transparencia [aramirezs@cmm.qob.mx](mailto:aramirezs@cmm.qob.mx) y de manera física en el edificio corporativo ubicado en la siguiente dirección: Avenida Paseo de la Reforma número 295, piso 5°, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 06500, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.

#### Son requisitos para realizar una consulta:

1. Presentar escrito libre, al Titular de la Unidad de Transparencia, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.
2. Cuando la consulta se reciba por medio electrónico se contestará de la misma manera.

Los requerimientos para formular una queja:

1. Presentar escrito libre al Titular de la Unidad de Transparencia, que contenga la narración de los hechos en forma clara y breve, precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, datos o antecedentes que permitan establecer una investigación.



2. Cuando no se cumplan con los requisitos señalados o no se aporten los datos mínimos para que proceda la queja y se lleve a cabo la investigación, se archivará el expediente como concluido.

3. La Unidad de Transparencia llevará un registro de todas las dudas y quejas recibidas.

4. Los plazos para contestar contarán a partir del día siguiente de su recepción:

Tipo	Plazo (días hábiles)
• Dudas	3
• Quejas	20

**4. RESPONSABLES DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES:**

❖ Dudas		
	Actividad	Responsable
1	Presentar la duda	Titular de los Datos Personales
2	Recibir y registrar la duda	Unidad de Transparencia
3	Contestar la duda	Unidad de Transparencia

❖ Quejas		
	Actividad	Responsable
1	Presentar la Queja	Titular de los Datos Personales
2	Recibir y Registrar la Queja	Unidad de Transparencia





3	Remitir al Comité de Transparencia y a la Unidad de Transparencia Competente	Unidad de Transparencia
4	Emitir Acuerdo	Comité de Transparencia y Unidad Administrativa
5	Vista a la Autoridad Investigadora, que en su caso proceda	Unidad de Transparencia

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

- **En caso de dudas:**

1. Presentar la duda. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos a su alcance para presentar la duda al Titular de la Unidad de Transparencia.
2. Recibir y registrar la duda. Una vez que el Titular de la Unidad de Transparencia recibe la duda, procederá a su registro en la base de datos, asignándole un número de folio.
3. Contestar la duda. El Titular de la Unidad de Transparencia dará respuesta a la duda presentada.

- **En caso de quejas:**

1. Presentar la queja. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja al Titular de la Unidad de Transparencia.
2. Recibir y registrar la queja. Una vez que el Titular de la Unidad de Transparencia recibe la queja, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.
3. Atención de la queja. Se remitirá al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente; una vez registrada la queja, el Titular de la Unidad de Transparencia, la turnará mediante oficio al Comité de Transparencia, con copia a la Unidad Administrativa que resulte competente.
4. Acuerdo. El Comité de Transparencia emitirá un Acuerdo para determinar si la queja es procedente, información que será notificado al quejoso.
5. Vista a la Autoridad Investigadora. En caso de proceder la queja, la Unidad de Transparencia dará vista a la Autoridad Investigadora sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituirse en responsabilidad administrativa.

UNIDAD DE TRANSPARENCIA DE CASA DE MONEDA DE MÉXICO