´

Procedimiento
Para la recepción y respuesta de dudas y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales.

Historial de Cambios

Revisión número: 01 Fecha de aprobación: 30 de mayo de 2023

Descripción y motivo del cambio.

Describir los cambios realizados considerando lo siguiente:

1. Análisis realizado a los procesos y el cumplimiento de su mandato, señalando los casos con inconsistencias normativas.
2. Los susceptibles de acciones de mejora, la eliminación de actividades, los instrumentos normativos que se incorporaron para documentar su operación y aquellos donde se identificó la incorporación de tecnologías de la información.
3. Los avances realizados en los compromisos anuales de simplificación y mejora de procesos, vinculados a los ajustes y actualizaciones de su normatividad interna e incorporación de tecnologías de la información.

Procedimiento:

Para la recepción y respuesta de dudas y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales**.**

Objetivo del Procedimiento

Establecer las actividades que deberá seguir el CONALEP para recibir y atender las dudas y/o quejas que presenten los titulares de datos personales de conformidad con las leyes o normas aplicables en la materia.

Marco jurídico

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
  - Artículo 30, Fracción VI

    "Establecer procedimientos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares".
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público
  - Artículo 50

    "Con relación al artículo 30, fracción VI de la Ley General, el procedimiento que el responsable determine para recibir y responder dudas y 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".

Responsables:

- Titulares de datos personales en posesión del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.
- Unidad de Transparencia

Alcance:

Desde la presentación de dudas y/o quejas de los titulares de datos personales hasta la resolución de la duda y/o queja por parte de la Unidad de Transparencia.

5.1.5 Requisitos Generales de Operación del Procedimiento

- Ingreso de duda y/o queja a través de los siguientes medios:
  - Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica:

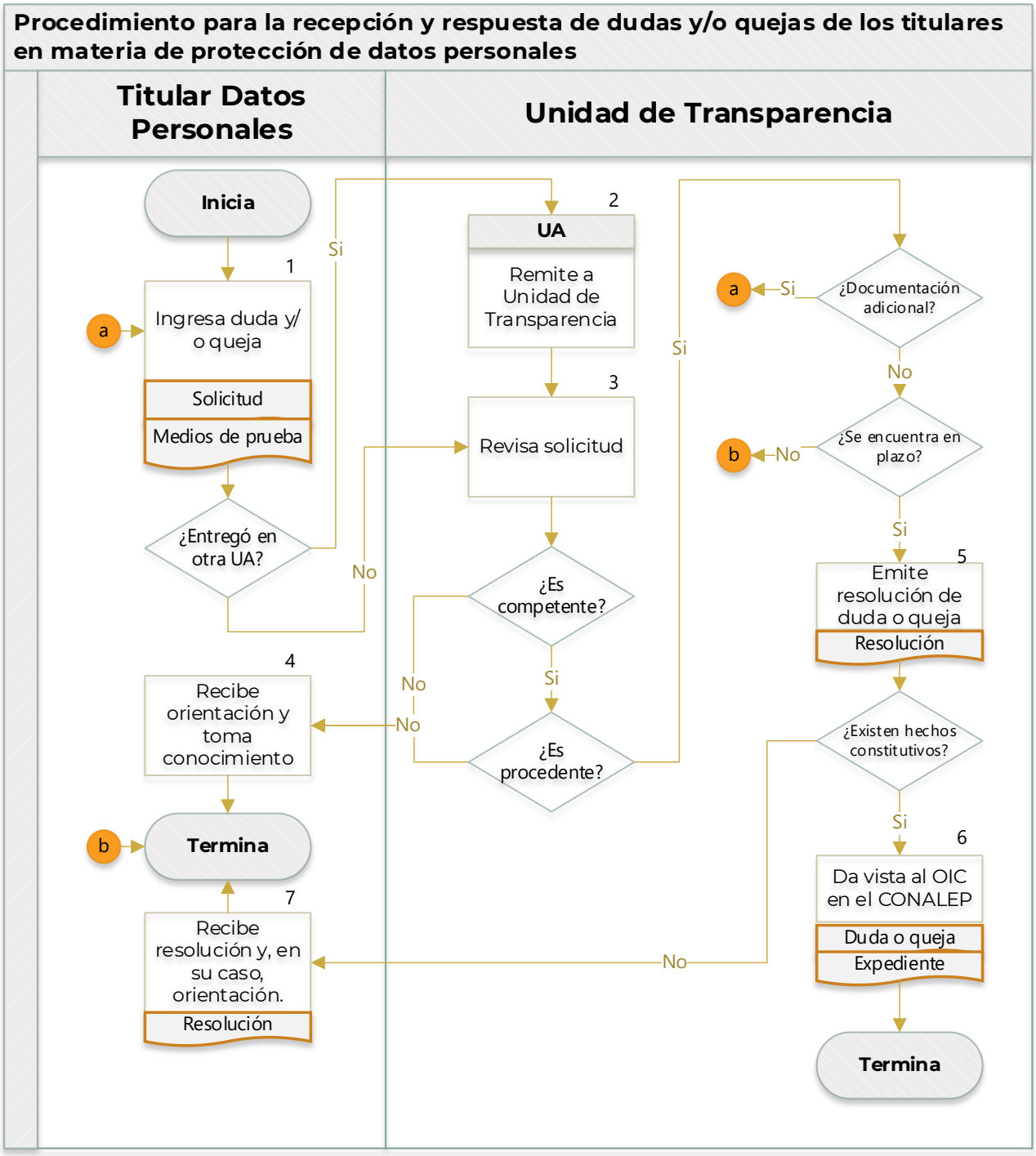
    unidaddeenlace@conalep.edu.mx.
  - Por escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia de la Unidad de Transparencia ubicada en Calle 16 de septiembre N°147 Nte. Col. Lázaro Cárdenas, C.P. 52148, Metepec, Estado de México.
  - Por teléfono, llamando al teléfono 7222712800 extensión 2624
  - El horario para la recepción de dudas y quejas por escrito y por teléfono, comprende de lunes a jueves de las nueve a las quince horas.

- La duda o queja, deberá contener como mínimo:
  - Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante (Esta información será proporcionada de manera voluntaria. En ningún caso el dato sobre el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y tramite de la duda o queja).
  - Descripción clara y precisa de la duda o queja.
  - La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.
  - 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 ese medio.
- Atención a 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 a la información pública, y de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales y sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión de particulares, misma que será atendida por la Unidad de Transparencia.

  Las dudas que se reciban por alguna unidad administrativa distinta a la Unidad de Transparencia serán canalizadas a ésta para su registro y atención, si la consulta ingresa por medios electrónicos, deberá enviarse en un plazo no mayor a dos días hábiles, si la consulta se recibe vía telefónica deberá transferirse a la extensión 2624. En caso de ser presencial se conducirá de inmediato al módulo de atención de la Unidad de Transparencia, ubicada en la Dirección de Evaluación Institucional.

  El plazo para emitir una respuesta a las dudas, orientación, asesoría y/o queja relacionada con el ejercicio de los derechos ARCO, formuladas por el particular, será de máximo 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al ingreso de la duda.

5.1.7 Diagrama de Flujo



X.X Descripción del Procedimiento

No.	Responsable	Descripción de la actividad
		INICIA
1	Titular de datos personales	Ingresa al CONALEP duda y/o queja, el cual podrá presentarse, 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 CONALEP. Así mismo, deberá de acompañarse con los medios de prueba, para el caso de quejas. **¿Se entregó en otra Unidad Administrativa?** **Si:** Continua en la **actividad 2.** **No:** Continua en la **actividad 3.**
2	Otra unidad administrativa	Toda solicitud se canalizará a la Unidad de Transparencia para su registro y atención. Si la consulta ingresa por medios electrónicos, deberá enviarse en un plazo no mayor a dos días hábiles. Si la consulta se recibe vía telefónica, deberá transferirse a la extensión 2624. En caso, de ser presencial, se conducirá de inmediato al módulo de atención de la Unidad de Transparencia, ubicada en la Dirección de Evaluación Institucional.
3	Unidad de Transparencia	La solicitud será revisada tomando como base lo descrito en las leyes y normatividad aplicables. *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.* **¿Es competente la Unidad de Transparencia?** **No:** Se notifica al titular de datos personales y se asesora al respecto a fin de atender las posibles inquietudes, continua en la **actividad 4.** **Si: ¿Es procedente?** **No:** La duda o queja será desechada por improcedente cuando:

No.	Responsable	Descripción de la actividad
	Unidad de Transparencia	a. Constituyan una solicitud de acceso a la información o de acceso a 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. Por lo que, se notifica al titular de datos personales y se asesora al respecto a fin de atender las posibles inquietudes. **Continua en la actividad 4.** **Si: ¿Prevenciones o requerimientos de información adicional?** **Si:** 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 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. **No: ¿La duda o queja se encuentra en plazo?** **Si:** Continua en **actividad 5.** **No:** Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la duda o queja y se archivará el expediente como concluido. **Termina.**
4	Titular de Datos Personales	Recibe Orientación al respecto y toma conocimiento del status a fin de tomar la decisión más idónea. **Termina.**
5	Unidad de Transparencia	La Unidad de Transparencia, deberá informar al titular el motivo de su determinación. El plazo para emitir una respuesta a las dudas, orientación, asesoría y/o queja relacionada con el ejercicio de los derechos ARCOP, formuladas por el particular, será de máximo 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al ingreso de la duda. **¿Existen hechos constitutivos?** **Si:** Continua en **actividad 6.** **No:** Continua en **actividad 7.**

No.	Responsable	Descripción de la actividad
6	Unidad de Transparencia	En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Unidad de Transparencia deberá dar vista al Órgano Interno de Control en el CONALEP, con la queja correspondiente, y enviar un expediente en que se contengan todos los elementos que sustenten la presunta responsabilidad administrativa por incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y las demás disposiciones aplicables. **Termina.**
7	Titular de Datos Personales	Recibe resolución y orientación al respecto. Con el objetivo de aclarar todas las dudas del Titular de Datos Personales.
		TERMINA

Total de actividades: 7