

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procedimiento para recibir y
responder dudas, y quejas de
los titulares en materia de
protección de datos
personales

Procuraduría Federal del Consumidor

I. Presentación

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en los artículos 6 y 16 incorpora el derecho de toda persona a la protección de sus datos personales, permitiéndoles conocer y controlar su información cuando la otorgan a las instituciones públicas y/o privadas, así como asegurarse de que se utilice de forma adecuada. Asimismo, se establece como derecho humano la protección de datos personales.

Por su parte, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (Ley General de Datos Personales) establece un conjunto de bases, principios, deberes y procedimientos para garantizar a los titulares el ejercicio de sus derechos ARCO respecto de los datos personales que se encuentren en posesión de los sujetos obligados, entre los que se ubica la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) como un organismo descentralizado de la administración pública federal.

Además, conforme a lo dispuesto por el artículo 30, fracción VI de la Ley General de Datos Personales, se determina que los sujetos obligados deberán establecer procedimientos para recibir y responder dudas, y quejas de los titulares.

Siendo la Unidad de Transparencia conforme a lo establecido en el artículo 85, fracción I de la Ley General de Datos Personales, el área facultada para auxiliar y orientar a los titulares que lo requieran con relación al ejercicio del derecho a la protección de datos personales.

Así, la Profeco responsable del tratamiento y protección de los datos personales que posee, a través de la Unidad de Transparencia elabora el presente documento titulado “Procedimiento para recibir y responder dudas, y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales”, con el objeto de explicar, de manera sencilla, a los titulares cómo pueden formular sus dudas, y quejas en materia de protección de datos personales en posesión de esta Entidad.



1 ¿Quién puede formular dudas y/o quejas en materia de datos personales?

En todo momento **el titular de datos personales** en posesión de Profeco, podrá formular dudas o preguntas sobre el tratamiento y protección de sus datos, y ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) así como plantear quejas en las mismas materias.



Siendo el titular aquella persona física a quien corresponden los datos personales, entendidos estos como cualquier información expresada en forma alfabética, numérica, gráfica, acústica, fotográfica o de cualquier otra índole, que la identifica o la hace identificable.

Esto es, la información que lo describe, que le da identidad, lo caracteriza y diferencia de otros individuos.



Los datos personales pueden ser agrupados, en las siguientes categorías:

Datos de identificación: Nombre completo; nacionalidad; fotografía; lugar y fecha de nacimiento; edad; estado civil; sexo; rúbrica y/o firma autógrafa; firma electrónica; Registro Federal de Contribuyentes (RFC); Clave Única de Registro de Población (CURP); número de seguridad social; matrícula del servicio militar nacional, domicilio; número telefónico; correo electrónico, entre otros.

Datos laborales: Número de empleado; clave de puesto; tipo de personal; cargo o nombramiento asignado; nivel de puesto en la estructura orgánica; fecha de alta en el cargo; información inscrita en documentos de reclutamiento, selección y contratación; incidencia; capacitación; actividades extracurriculares; referencias laborales, referencias personales, solicitud de empleo, hoja de servicio, demás análogos.




Datos patrimoniales: Número de cuenta; tipo de cuenta; número de tarjeta bancaria; número de cliente; CLABE bancaria; ingresos y egresos, bienes muebles e inmuebles; historial crediticio; información bancaria, de seguros, de fianzas, de afores y fiscal, servicios contratados, entre otros.

Datos académicos: Calificaciones, Institución académica de procedencia; matrícula escolar, información contenida en el título profesional, cédula profesional, certificados, reconocimientos, entre otros.

También, existen los **datos personales sensibles**, que son aquellos que conllevan una especial protección, dado que pueden revelar aspectos íntimos de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste.

Podrán agruparse, se manera enunciativa, más no limitativa, de acuerdo a las siguientes categorías:



-  **Estado de salud:** Estado físico o mental de la persona presente, pasado o futuro; Información genética, Referencias o descripción de sintomatologías; Detección de enfermedades; Incapacidades médicas; Intervenciones quirúrgicas; Uso de aparatos oftalmológicos, ortopédicos, auditivos, prótesis; Vacunas; y demás análogos
-  **Ideológicos:** Ideología; Convicciones religiosas; opinión filosófica, política y moral, características morales y emocionales.
-  **Culturales:** Dialecto o lengua; tipo de raza humana, preferencias sexuales; prácticas o hábitos sexuales y demás análogos.



2 ¿En dónde puedes presentar tus dudas y/o quejas?

Usted podrá presentar sus dudas y/o quejas en materia de protección de datos personales través de los siguientes medios:



De **manera presencial**, en la oficina de la Unidad de Transparencia de la Profeco, ubicada en avenida José Vasconcelos, número 208, planta baja, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06140 en la Ciudad de México.



Vía **correo electrónico**, a las direcciones electrónicas unidaddetransparencia@profeco.gob.mx y ut_datospersonales@profeco.gob.mx



Vía **telefónica**, al llamar al número (55) 56256700, extensión 11652.



Cuando el titular presente una consulta y/o queja a través de correo electrónico, preferentemente se le realizarán las notificaciones por esa vía, salvo que se indique un medio distinto para tal efecto.

Para el caso de consultas y/o quejas presentadas vía presencial y telefónica, el personal habilitado deberá registrarlas el mismo día de su recepción y enviar el acuse de recibo al titular a través del medio señalado para oír y recibir notificaciones en un plazo que no exceda de **2 días hábiles**.

El personal habilitado asignará un número de folio para cada consulta y/o queja que se presente, mismo que será único y con él, los titulares podrán dar seguimiento a sus peticiones.

El horario para la recepción de las consultas y/o quejas, comprende de las nueve a las dieciocho horas; aquellas cuya recepción se verifique después de las dieciocho horas o en días inhábiles, se considerarán recibidas el día hábil siguiente. Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.



3 ¿Cuáles son los requisitos para la presentación de dudas y/o quejas?

Requisitos generales: Al presentar tus dudas o quejas deberás cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

- 1 Nombre del titular de los datos personales;
- 2 Señalar el medio para recibir notificaciones, como puede ser su correo electrónico; y

Requisitos específicos: Además de la información general antes señalada, dependiendo del planteamiento que realices, deberás indicar lo siguiente:

Dudas

Descripción de las dudas o preguntas que formula en materia de protección de datos personales.

Quejas

Descripción clara y precisa de los hechos en los que basa su queja, en materia de protección de datos personales; y

Aportar cualquier elemento o documento con los que cuente para probar su dicho.

Es importante que tome en cuenta que, si la consulta y/o queja no cuenta con la información antes descrita, la Profeco a través de la Unidad de Transparencia podrá solicitar la información faltante. Lo anterior, con el propósito de brindar mejor atención a sus dudas y/o quejas en materia de datos personales.



4 ¿En qué plazo y como pueden ser atendidas las dudas y/o quejas?

La respuesta a la consulta y/o queja deberá ser notificada al titular en el menor tiempo posible, dentro del término máximo de **15 días hábiles**, contados a partir del día siguiente al de la presentación de aquélla.

La Unidad de Transparencia es el área facultada para recibir y dar trámite a las consultas y/o quejas que formulen los titulares a la Profeco.

Dudas

Las dudas serán atendidas directamente por la Unidad de Transparencia; sin embargo, en el caso de que se requiera información específica de alguna unidad administrativa adscrita a la Profeco, le solicitará que se pronuncie conforme a derecho proceda.

Para tales efectos, la Unidad de Transparencia dispondrá de un plazo máximo de **2 días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente a su recepción para analizar la consulta y, en su caso, turnarlo a la Unidad Administrativa competente para su correspondiente desahogo. Por su parte, el área contará con un plazo no mayor de ocho días hábiles para remitir la asesoría a la Unidad de Transparencia.

Cuando la Unidad de Transparencia o personal habilitado considere que la consulta no está vinculada con las funciones, atribuciones o facultades de la Profeco, o no corresponden a las normas aplicables a la protección de datos personales en posesión de esta Entidad, deberá informar al titular dicha situación, dentro de los **3**



días hábiles siguientes a su presentación.

Quejas



Las quejas que se reciban deberán ser sometidas, por la Unidad de Transparencia, a consideración del Comité de Transparencia para que determine las acciones necesarias para garantizar el derecho a la protección de los datos personales del titular.



Glosario

Para efectos del contenido del presente documento se deberá entender por:

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.

Datos personales sensibles: Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones.

Días hábiles: Todos los días del año, menos sábados, domingos y aquéllos señalados en el acuerdo anual correspondiente que emita la Procuraduría Federal del Consumidor, que será publicado en el Diario Oficial de la Federación.

Consulta: La petición de orientación o asesoría en materia de protección de datos personales, formulada por el titular a través de los canales de comunicación

Comité de Transparencia: El Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Personal habilitado: Los servidores públicos o personas designadas por el titular de la Unidad de Transparencia para recibir y dar trámite a las dudas, consultas, y quejas presentadas por los titulares en materia de protección de datos personales.

Profeco: Procuraduría Federal del Consumidor.



Queja: Manifestación de inconformidad efectuada por los titulares de datos personales en materia de protección de datos personales.

Titular: La persona física a quien corresponden 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.

Unidades Administrativas: Áreas o instancias previstas en el Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, las cuales conforme a sus funciones, facultades y atribuciones efectúan tratamiento a datos personales.

Unidad de Transparencia: Instancia a la que hace referencia el artículo 85 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

