



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

1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos para recibir y contestar las dudas y/o quejas que presenten las personas titulares de los datos personales, de conformidad con lo establecido en el Artículo 30, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

2. ALCANCE

Aplica a las personas titulares de los datos personales en posesión del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano (en adelante SPR).

3. POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

- Las dudas y/o quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.
- Las dudas y/o quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos con la finalidad de agilizar el tiempo de atención.
- El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas será a través del correo de la Unidad de Transparencia del SPR ut@spr.gob.mx y el medio físico es en Camino de Santa Teresa No. 1679, Colonia Jardines del Pedregal, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01900, Ciudad de México.



Los requisitos para presentar una duda:

- a) Escrito libre, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.
- b) Cuando se reciba por medio electrónico se contestará de la misma manera.

Los requisitos para presentar una queja:

- a) Escrito libre que contenga la narración de los hechos en forma clara y breve precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, datos o indicios que permitan establecer una investigación.
- b) Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación a efecto de que proceda la queja, se archivará como asunto concluido.

Se llevará un registro de todas las dudas y/o quejas recibidas.

4. PLAZOS

Los plazos para contestar serán computados a partir del día siguiente de su recepción:

TIPO	PLAZO (días hábiles)
Duda	3
Queja	15





5. RESPONSABLES DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES

Dudas:

Actividad	Responsable
Presentación de la duda	Cualquier persona ciudadana interesada en el tema de protección de datos personales
Recibir y registrar la duda	Unidad de Transparencia del SPR
Contestación	

Quejas:

Actividad	Responsable
Presentación de la queja	Persona titular de los datos personales
Recibir y registrar la queja	Unidad de Transparencia del SPR
Remitir a la(s) Unidad (es) Administrativa (s) competente (s) y a los integrantes del Comité de Transparencia	Unidad(es) Administrativa(s) Comité de Transparencia
Emitir acuerdo	Comité de Transparencia

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

En caso de dudas:

- Presentar la duda. La persona titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físico disponibles para remitir su duda.
- Recibir y registrar la duda. Una vez recibida la Unidad de Transparencia del SPR recibe la duda, procederá a registrarla y asignarle un número consecutivo.
- Contestación. La Unidad de Transparencia del SPR dará respuesta a la duda presentada.



En caso de quejas:

- Presentar la queja. La persona titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físico disponibles para remitir su queja.
- Recibir y registrar la queja. Una vez recibida la Unidad de Transparencia del SPR recibe la duda, procederá a registrarla y asignarle un número consecutivo.
- Remitir a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) competente(s) y al Comité de Transparencia del SPR la queja recibida para su atención.
- Emitir acuerdo en el que el Comité de Transparencia del SPR determina la procedencia o no de la queja, misma que deberá ser notificada a la persona quejosa.
- En caso de resultar procedente, la Unidad de Transparencia del SPR dará vista a la autoridad investigadora sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituirse en responsabilidad administrativa.

