



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS, Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES (CONOCER).

1. OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar los lineamientos y procedimientos para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad al artículo 30, fracción VI de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, que a la letra dice:

"Artículo 30. Entre los mecanismos que deberá adoptar el responsable para cumplir con el principio de responsabilidad establecido en la presente Ley están, al menos, los siguientes: [...] VI. Establecer procedimientos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares;" (SIC)

2. OBJETIVOS PARTICULARES:

Garantizar a los titulares de los datos personales en posesión del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, el resguardo, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los mismos.

3. POLÍTICAS:

1. Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada.
2. Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.
3. El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas en materia de protección de datos personales, será a través del correo de la Unidad de Transparencia: unidadenlace@conocer.gob.mx y a través de medios físicos en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicado en Barranca del Muerto 275, primer piso, Colonia San José Insurgentes, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03900.
4. El requisito para presentar una duda es presentar un escrito libre, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.
5. Cuando el cuestionamiento se reciba por medio electrónico se contestará de la misma manera.
6. Para presentar una queja se deberá llenar el formato descargable de la página del apartado "Protección de datos personales" en la sección "Procedimiento para la recepción y respuesta de dudas, y quejas de los titulares de datos personales en posesión del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales", o le será proporcionado físicamente en la Unidad de Transparencia, ubicada en el domicilio antes mencionado.



7. 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 el expediente como concluido.
8. La Unidad de Transparencia llevará un registro de todas las dudas y quejas recibidas.
9. El plazo para contestar contado a partir del día siguiente de la recepción de una solicitud de duda es de cinco días hábiles.
10. El plazo para contestar contado a partir del día siguiente de la recepción de una queja de duda es de veinte días hábiles.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DUDAS	
1. Presenta la duda, utilizando los medios electrónicos o físicos disponibles para remitirla	Titular de los datos personales
2. Recibe y registra la duda, asignándole un número de folio.	Unidad de Transparencia
3. Da respuesta a la duda en los tiempos señalados.	Unidad de Transparencia
QUEJAS	
1. Presenta la queja, utilizando los medios electrónicos o físicos disponibles para remitirla.	Titular de los datos personales
2. Recibe y registra la queja, asignándole un número de folio.	Unidad de Transparencia
3. Remite al Comité de Transparencia y área competente, mediante oficio.	Unidad de Transparencia
4. Emite un Acuerdo para determinar si la queja es procedente o no, lo cual será notificado al quejoso.	Comité de Transparencia
5. Da vista, en caso de resultar procedente, a la Autoridad Investigadora sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituirse en responsabilidad administrativa.	Unidad de Transparencia

José Omar Villarreal Ochoa
Titular de la Unidad de Transparencia



ANEXO 1.
FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR PARTE DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES (CONOCER)

El presente formato servirá de ayuda para que el Titular realice alguna queja de conformidad al artículo 30, fracción VI de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, que a la letra dice:

“Artículo 30. Entre los mecanismos que deberá adoptar el responsable para cumplir con el principio de responsabilidad establecido en la presente Ley están, al menos, los siguientes: [...] VI. Establecer procedimientos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares;” (SIC).

Fecha: _____

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES:

Nombre completo: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES:

Domicilio (Deberá cubrir con el pago correspondiente del servicio de mensajería)-

Correo electrónico.

En caso de seleccionar la opción de “Domicilio” favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle: _____ Número: _____ Colonia: _____

Municipio o Alcaldía: _____ Estado: _____ Código postal: _____

DATOS DEL FUNCIONARIO AL QUE SE INTERPONE LA QUEJA.

Nombre: _____

Departamento, área administrativa o Dirección General a la que pertenece el servidor público al que se le interpone la queja: _____

MOTIVOS DE LA QUEJA:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:



Fecha en que ocurrieron los hechos: _____.

Hora aproximada de los hechos: _____.

Lugar donde sucedieron los hechos: _____.

Describa como ocurrieron los hechos: _____.

MENCIONE LOS MEDIOS DE PRUEBA QUE ESTIME NECESARIOS (FOTOGRAFÍAS, DOCUMENTOS, TESTIGOS, ENTRE OTROS).