



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**CONAMER**  
COMISIÓN NACIONAL  
DE MEJORA REGULATORIA

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A DUDAS, QUEJAS Y/O  
SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES

# PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A DUDAS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Comisión Nacional de Mejora Regulatoria  
Unidad de Transparencia





**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A DUDAS, QUEJAS Y/O  
SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

**CONTENIDO**

**OBJETIVO** .....3

**MARCO NORMATIVO** ..... ¡Error! Marcador no definido.

**GLOSARIO** .....5

**PRESENTACIÓN DE DUDAS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS** .....5

**III.1. RECEPCIÓN** ..... ¡Error! Marcador no definido.

**III.2. TRÁMITE Y SEGUIMIENTO** ..... ¡Error! Marcador no definido.

**III.3. RESPUESTA** ..... ¡Error! Marcador no definido.

**III.4. INFORMACIÓN DE CONTACTO** ..... ¡Error! Marcador no definido.





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**CONAMER**  
COMISIÓN NACIONAL  
DE MEJORA REGULATORIA

**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A DUDAS, QUEJAS Y/O  
SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

**OBJETIVO**

Establecer el procedimiento que deberá seguirse para la recepción, tramitación, seguimiento y respuesta a las dudas, quejas y/o sugerencias de los titulares en materia de protección de datos personales, el cual cumpla con las características de ser de fácil acceso y con la mayor cobertura posible, considerando el perfil de las personas titulares y la forma en que se mantiene contacto o comunicación directa o cotidiana con ellos.





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**CONAMER**  
COMISIÓN NACIONAL  
DE MEJORA REGULATORIA

**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A DUDAS, QUEJAS Y/O  
SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

**MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- Política General de Gestión y Tratamiento de Datos Personales de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria.





**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A DUDAS, QUEJAS Y/O  
SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

**GLOSARIO**

Adicionalmente a los términos establecidos en el artículo 3 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, para efecto de la presente política, se entenderá por:

**Comité de Transparencia:** Instancia a que hace referencia el artículo 43 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que funge como autoridad máxima, en materia de protección de datos personales, al interior de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria.

**CONAMER:** Comisión Nacional de Mejora Regulatoria.

**LGPDPSSO:** Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**Lineamientos Generales:** Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

**PRESENTACIÓN DE DUDAS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS**

Las dudas, quejas y/o sugerencias en materia de protección de datos personales, en el ámbito de aplicación de la LGPDPSO y los Lineamientos Generales, podrán ser presentadas ante la CONAMER por la persona titular o persona interesada, mediante escrito libre:

- Vía electrónica, a la cuenta de correo electrónico [unidad.transparencia@conamer.gob.mx](mailto:unidad.transparencia@conamer.gob.mx)
- Vía presencial o correo electrónico, a la Unidad de Transparencia, que se encuentra en la Planta Baja del edificio ubicado en calle Frontera, número 16, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, previa cita al teléfono 55 5629 9500, extensión 22665 y 22635.

Con el objeto de atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento de manera más eficiente a las dudas, quejas y/o sugerencias, para su presentación ante la CONAMER, se solicitará:

| Tipo   | Información requerida   |   |
|--------|---|---|
| Dudas  | Nombre (opcional)   | Expresar de forma clara la interrogante en materia de protección de datos personales.   |
| Quejas | Medio para recibir respuesta (correo electrónico, correo certificado o presencial). | Expresar y narrar de forma clara y detallada la inconformidad en materia de protección de datos personales, que deberá incluir la descripción de los hechos ocurridos, precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, los elementos o indicios que permitan darle |





**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A DUDAS, QUEJAS Y/O  
SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

|             |  |  |
|-------------|--|--|
|             |  | seguimiento a su queja y emitir una respuesta.   |
| Sugerencias |  | Expresar de forma clara la sugerencia en materia de protección de datos personales, las cuales podrán o no ser tomados en cuenta por la CONAMER. |

Las dudas, sugerencias y/o quejas podrán ser presentadas por el titular o la persona interesada de manera anónima. No obstante, cuando la CONAMER no cuente con los elementos necesarios para brindar atención, orientación y/o seguimiento correspondiente, podrá requerir al titular o a la persona interesada que proporcione información adicional que resulte adecuada, relevante y estrictamente necesaria, de conformidad con el principio de proporcionalidad en el tratamiento de los datos personales. Dicha información será mantenida con carácter confidencial y bajo estrictas medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas por la CONAMER.

**RECEPCIÓN**

Una vez recibidas las dudas, quejas y/o sugerencias, la Unidad de Transparencia entregará o enviará a la persona titular o a la persona interesada, de manera presencial, vía correo electrónico o correo certificado, un acuse de recibo en el que conste un número de folio, fecha y hora de recepción, así como, en su caso, la relación de los anexos en que consten los elementos o indicios aportados por la persona titular o la persona interesada. El número de folio será único y consecutivo, según el momento y el orden en que se reciba cada duda, queja y/o sugerencia.

**TRÁMITE Y SEGUIMIENTO**

El trámite y seguimiento de las dudas, quejas y/o sugerencias, estará a cargo de la Unidad de Transparencia y el Comité de Transparencia, en coordinación con las áreas de la CONAMER, que son competentes, conforme a las actividades previstas a continuación:

**Dudas**

| <b>Actividad</b>                        | <b>Partícipes</b>  |
|---|--|
| Presentación de dudas                   | Persona titular de datos personales o persona interesada     |
| Recepción y registro de dudas           | Unidad de Transparencia                                      |
| Elaboración de la contestación de dudas | Unidad de Transparencia y/o áreas de la CONAMER, competentes |
| Notificación de la respuesta            | Unidad de Transparencia                                      |





**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A DUDAS, QUEJAS Y/O  
SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

**Quejas**

| <b>Actividad</b>                         | <b>Partícipes</b>   |
|--|---|
| Presentación de quejas                   | Persona titular de datos personales o persona interesada  |
| Recepción y registro de quejas           | Unidad de Transparencia   |
| Elaboración de la respuesta a las quejas | Comité de Transparencia, previa propuesta de la Unidad de Transparencia y/o de las áreas de la CONAMER, competentes |
| Notificación de la respuesta             | Unidad de Transparencia   |

**Sugerencias**

| <b>Actividad</b>   | <b>Partícipes</b>  |
|--|--|
| Presentación de sugerencias  | Persona titular de datos personales o persona interesada     |
| Recepción y registro de sugerencias  | Unidad de Transparencia                                      |
| Emisión de respuesta a las sugerencias y, en su caso, implementación de las sugerencias. | Unidad de Transparencia y/o áreas de la CONAMER, competentes |
| Notificación de la respuesta   | Unidad de Transparencia                                      |

**RESPUESTA**

Los plazos para dar respuesta a las dudas, quejas y/o sugerencias presentadas por la persona titular o la persona interesada, se contarán a partir del día siguiente de su recepción, conforme a lo siguiente:

| <b>Tipo</b> | <b>Plazo (días hábiles)</b> |
|-------------|-----------------------------|
|             |                             |





**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A DUDAS, QUEJAS Y/O  
SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

|             |    |
|-------------|----|
| Dudas       | 15 |
| Quejas      | 20 |
| Sugerencias | 20 |

La respuesta será notificada por oficio a la persona titular de los datos personales o a la persona interesada, de manera presencial en la ubicación física de la Unidad de Transparencia; mediante correo electrónico en la cuenta que en su caso hubiese señalado y/o correo certificado de conformidad con los datos proporcionados en la presentación de la duda, queja y/o sugerencia.

**INFORMACIÓN DE CONTACTO**

En caso de que la persona titular de los datos personales o la persona interesada tenga alguna duda respecto al presente procedimiento, puede acudir, preferentemente previa cita, al módulo de la Unidad de Transparencia; o bien, enviar un correo electrónico a la cuenta [unidad.transparencia@conamer.gob.mx](mailto:unidad.transparencia@conamer.gob.mx) o comunicarse al teléfono 55 56299500, extensiones 22665 y 22635.

