



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

OBJETIVO

Determinar el procedimiento que deberá seguir la Secretaría de Energía para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad con los artículos 30, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 50 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

PROCEDIMIENTO

1. La tramitación de las dudas y quejas podrán ser anónimas, esto es, no es requisito que proporcione datos de identificación.
2. La recepción, trámite y respuesta de las dudas y quejas podrán presentarse a través de los siguientes medios:
 - A. Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica unidadtransparencia@energia.gob.mx
 - B. Por escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicada en Avenida Insurgentes Sur 890, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México.
 - C. Por teléfono, llamando al teléfono 55 5000 6000 extensiones 1322, 1179 o 1036.

El horario para la recepción de dudas y quejas por correo electrónico, por escrito y por teléfono comprende de lunes a viernes de las 10:00 a las 17:00 horas.

Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados en el párrafo anterior, se considerarán recibidas al día hábil siguiente. Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.

3. Los requisitos para presentar una duda o queja son:
 - a. Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante.
 - b. Descripción clara y precisa de la duda o queja.
 - c. La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.



SENER

SECRETARÍA DE ENERGÍA

d. 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 el mismo medio.

En caso de que no se señale domicilio o medio para recibir notificaciones, o bien, señale un domicilio fuera de la Ciudad de México, las notificaciones, aun las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados de la Secretaría.

La información del inciso a) será proporcionada de manera voluntaria. En ningún caso el dato sobre el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y trámite de la duda o queja.

4. Formato para presentar duda o queja.

Podrá presentar la duda o queja, 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 de la Secretaría.

5. Atención de dudas.

Corresponde a la Unidad de Transparencia la atención de consultas, dudas, orientación y/o asesoría a las personas para el efectivo ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad al tratamiento de los datos personales ante la Secretaría.

6. No competencia.

Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, lo hará del conocimiento de la persona, en el menor tiempo posible y, en caso de poderlo determinar, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.

7. Prevenciones o requerimientos de información adicional.

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 en el menor tiempo posible, 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.



Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la duda o queja y se archivará el expediente como concluido.

8. La duda o queja será desechada por improcedente cuando:

- a. Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de 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.

9. Trámite de otro tipo de promociones.

Cuando el contenido de la duda o queja corresponda a otro tipo de promoción, tal como solicitud de acceso a la información o de datos personales, recurso de revisión, denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia o trámite, se hará del conocimiento de la persona en el menor tiempo posible, en cuyo caso, se reenviará el correo o escrito al área o sujeto obligado competente para su conocimiento y atención.

10. Resolución de la duda o queja.

La Unidad de Transparencia deberá informar al titular el motivo de su determinación, en el menor tiempo posible.

En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Unidad de Transparencia deberá dar vista al Órgano Interno de Control de la Secretaría, 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.