cofece

Comisión
Federal de
Competencia
Económica

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

Comisión Federal de Competencia Económica

Objetivo.

Proporcionar un instrumento de apoyo que facilite y estandarice las actividades 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 General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados*.

Alcance.

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión de la Comisión Federal de Competencia Económica.

Reglas generales.

1. Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.

2. Las dudas y quejas podrán presentarse por los siguientes medios:

   - **Físicos:** En la oficina de la Unidad de Transparencia Unidad de Transparencia de la Comisión Federal de Competencia Económica ubicada en Avenida Revolución 725, piso 1, Colonia Santa María Nonoalco, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03700, Ciudad de México.
   - **Electrónicos:** A través de los correos electrónicos transparencia@cofece.mx o protecciondedatospersonales@cofece.mx

3. La respuesta a la duda o queja se dará en el mismo medio en el que fue presentada.

4. Los requisitos para presentar una duda o queja serán:

   I. Escrito libre, que exprese de forma clara la duda o queja sobre el tema relacionado con los datos personales.
   II. Cuando se trate de una queja deberá narrar 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 del hecho.
   III. Deberá proporcionar un medio de contacto para solicitar más información o alguna aclaración, en caso de ser necesario.

5. 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.

6. El plazo para la atención de dudas será de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.

7. El plazo para la atención de quejas será de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.

Descripción del procedimiento.

1. La Unidad de Transparencia recibe la solicitud de manera física o electrónica.

2. Se asignará un número consecutivo.

3. Se analizará la duda o queja y se elaborará un proyecto de respuesta para su atención.

4. En caso de queja, se analizarán y propondrán las posibles soluciones en caso de ser necesario.

5. Se someterá a consideración del Comité de Transparencia la respuesta a la duda o queja.

6. Se notificará al titular la respuesta a la duda o queja en el mismo medio en el que fue presentada.