



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES EN NACIONAL FINANCIERA S.N.C, I.B.D.

OBJETIVO

El presente documento tendrá por objeto establecer el procedimiento que Nacional Financiera S.N.C. deberá seguir en la recepción y atención de las dudas y quejas presentadas por los titulares de los datos personales.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

ALCANCE

El presente procedimiento está dirigido a los **titulares de los datos personales** cuyo tratamiento es responsabilidad de las áreas administrativas de Nacional Financiera S.N.C., I.B.D.

RECEPCIÓN DE LAS DUDAS O QUEJAS EN MATERIA DE DATOS PERSONALES:

Las dudas y/o quejas en materia de datos personales, se podrán presentar por el titular o por su representante legal, a través de los siguientes medios:

- ✓ Por **escrito** presentado en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicado en: Av. Insurgentes Sur 1971, piso 8, Col. Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas.
- ✓ Por **correo electrónico**, a la siguiente dirección: unidaddetransparencia@nafin.gob.mx.
- ✓ Por **teléfono**, al número (55) 53 25 60 00, ext. 6995, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas.

Para efectos de la fecha de recepción, aquellas dudas o quejas que se presenten después de los horarios previamente señalados se considerarán recibidas al día hábil siguiente.



RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

- Al recibir una duda o queja de forma presencial o por correo electrónico, la Unidad de Transparencia le proporcionará al titular o a su representante legal, un acuse de recibo que contendrá la fecha de recepción de la duda, el número de folio interno asignado, el nombre del servidor público que la recibe y, en su caso, los anexos que se recibieron.
- Para el caso de que la duda o queja se reciba vía telefónica, se informará al titular o su representante legal, el número de folio interno con el cual podrá dar seguimiento a la misma, así como, el nombre del servidor público que atendió la llamada.
- Los requisitos para presentar una DUDA son los siguientes:
 - **Nombre completo.**
 - **Medio para recibir notificaciones (correo electrónico, número de celular o domicilio).**
 - **Descripción clara y precisa de su(s) pregunta(s) y si está en posibilidad, señalar al área Responsable que posee los datos personales de cuales tiene duda.**
 - **y de ser el caso, el titular podrá adjuntar los elementos que le ayuden a respaldar su duda/pregunta.**
- Los requisitos para presentar una QUEJA son los siguientes:
 - **Nombre completo medio para recibir notificaciones (correo electrónico, número de celular o domicilio).**
 - **Narración de forma clara y detallada su inconformidad en materia de datos personales.**
 - **Descripción precisa de los hechos ocurridos que motiven su queja, incluyendo las circunstancias de modo, tiempo y lugar.**
 - **y de ser el caso, puede adjuntar elementos que le ayuden a respaldar su inconformidad.**
- En caso de que el escrito o correo electrónico no reúna los requisitos previamente indicados, la Unidad de Transparencia por una única ocasión deberá requerir al titular, dentro de los **3 (tres)** días hábiles siguientes a la fecha de recepción, la información que sea necesaria para realizar el trámite, para lo cual tendrá un plazo de **5 (cinco)** días hábiles.



- En caso de que este requerimiento no sea atendido la queja o duda se tendrá por no presentada y se archivara.
- Una vez recibida la duda o queja, el plazo para dar respuesta a la misma será de **15 (quince)** días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción indicada en el acuse.
- Cuando de los elementos proporcionados por el titular o por quien en su representación ha presentado la duda o queja, se advierta que NAFIN no cuenta con la información requerida, la Unidad de Transparencia deberá hacerlo del conocimiento del titular, dentro de los **4 (cuatro)** días hábiles siguientes al día en que se recibió, y en su caso indicar el Sujeto Obligado que podría atender la misma.
- La Unidad de Transparencia será la encargada de analizar el contenido de la duda o queja, y en caso de que advierta que la misma constituye una **solicitud de acceso a la información**, una **solicitud de ejercicio de derechos ARCO**, o bien se trate del **trámite de algún medio de impugnación** o una **denuncia por el incumplimiento a las obligaciones de transparencia**, dentro de los **5 (cinco)** días hábiles siguientes a la fecha de recepción, deberá hacer del conocimiento del titular o de su representante legal la vía correspondiente para llevar a cabo su trámite y los medios que tiene a su disposición para tal efecto.
- Del análisis del contenido de la duda o queja, la Unidad de Transparencia podrá turnar la misma a las áreas administrativas que puedan coadyuvar en su atención.
- La Unidad de Transparencia notificará la respuesta al titular o a la persona que en su representación haya presentado la duda o queja, a través del medio de notificación señalado por el titular o en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicado en Av. Insurgentes Sur 1971, piso 8, Col. Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.

Fecha de elaboración: 30 de marzo de 2024.

