



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRÍA (INP), EN MATERIA DE DATOS PERSONALES

1.-OBJETIVO

Informar y proporcionar a la persona titular de datos personales o representante legal, en su caso, el procedimiento para presentar, recibir y atender **dudas y/o quejas**, instrumentado por el Instituto Nacional de Pediatría (INP) en estricto cumplimiento al principio de responsabilidad previsto en la fracción VI del artículo 30 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO).

2.-ALCANCE

El presente procedimiento aplica para las personas titulares de los datos personales o representante legal, en su caso, respecto de los datos personales que se encuentran en posesión del INP, así como a la Unidad de Transparencia como instancia responsable de la recepción y atención de las **dudas y/o quejas** presentadas. Asimismo, aplica a las unidades administrativas del INP que resulten responsables.

3.-POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a) Las **dudas y/o quejas** podrán ser presentada por la persona titular de los datos personales, o representante legal, en su caso, dirigida al Titular de la Unidad de Transparencia del INP; quien se obliga a garantizar la confidencialidad y protección de la información proporcionada y la relativa a datos personales, la cual será utilizada con el fin de dar la atención y el seguimiento que resulte correspondiente.

b) Las **dudas y/o quejas** podrán presentarse por los medios a continuación señalados, con lo cual el INP garantiza contar con los mecanismos y medidas para agilizar el trámite respectivo.

- **Físicos**, escrito presentado por la persona titular de los datos personales o representante legal en su caso, quien podrá presentarla o enviarla por servicio postal o de mensajería, directamente en la oficina de la Unidad de Transparencia del INP, en el siguiente domicilio:

Unidad de Transparencia del INP,

Insurgentes Sur No. 3700 C, Col. Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04530, en un horario de 09:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
(Edificio de Planeación a un costado de la Subdirección Jurídica)

- **Electrónicos:** A través del correo transparenciainp@pediatria.gob.mx
- **Telefónicamente:** A los números 5510840900 **Extensión 1220**

El formato para presentar la queja puede ser proporcionados en la Unidad de Transparencia o bien ubicarlo dentro del presente documento bajo la denominación **“FORMATO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR PARTE DE LAS PERSONAS TITULARES O REPRESENTANTES DE DATOS PERSONALES 2023-2024”**

c) Los **requisitos** para presentar una **queja** son:

- Nombre de la persona titular de los datos personales o representante legal, en su caso.
- Medio para recibir notificaciones y respuesta;
- Descripción en forma clara, de los hechos precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, así como los datos o indicios relacionados con el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición (ARCO) y/o de portabilidad, así como referente a la protección de los datos personales, que permitan establecer una investigación.
- Señalar, en su caso, el área o unidad administrativa del INP, que pueda estar vinculada a la materia de la queja.

d) Los **requisitos** para presentar una **duda** son:

- Descripción en forma clara de la duda o cuestionamiento relacionado con el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición (ARCO), portabilidad, así como referente a la protección de los datos personales.
- Las dudas que se reciban por medios electrónicos se contestarán en esta misma modalidad, a reserva de que el solicitante titular o representante legal señale otra forma para entregar la respuesta.; para el caso de que la presentación hubiese sido físicamente en la Unidad de Transparencia estas se entregaran directamente en la misma unidad salvo que exista petición de otra modalidad de entrega.

En caso de no establecer el medio para entregar la respuesta, esta será publicada en los **estrados** de la Unidad de Transparencia del INP en Insurgentes Sur No. 3700 C, Col. Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04530.

e) Si la **queja y/o duda** recibida está incompleta o resulta confusa, la Unidad de Transparencia podrá hacer solamente una prevención dentro de los **5 días hábiles** siguientes, contados a partir del día siguiente de su recepción, con el fin de solicitar a la persona titular o representante legal. en su caso, precisar, completar o aportar información adicional que permita atenderla.

En caso de que la prevención no sea atendida, no se reúnan los requisitos señalados, no se aporten los datos o indicios mínimos que permitan establecer una respuesta o dar inicio a una investigación en el caso de la queja la queja, en un término de **15 días hábiles**, el expediente respectivo se dará por concluido.

e) Los escritos de las quejas y/o dudas presentadas ante la Unidad de Transparencia del INP, serán registradas de manera interna, otorgándoles un **folio** para su identificación y atención.

f) En caso de advertir que la duda y/o queja presentada no tengan ese carácter, por tratarse del ejercicio de derechos ARCO o bien corresponder un trámite o servicio específico, la Unidad de Transparencia informara y orientara a la persona titular o representante legal, en su caso, con relación los ejercicios previstos en los artículos 48 al 57 de la LGPDPPSO consultable en el documento denominado "**PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y DE PROTABILIDAD**" localizado en la parte final del presente documento..

4.-PLAZO DE RESPUESTA A DUDAS

3 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción por la Unidad de Transparencia, siempre y cuando no exista requerimiento de información, cuestión que interrumpiría este plazo.

5.-PLAZO DE RESPUESTA A QUEJAS

20 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción por la Unidad de Transparencia, siempre y cuando no exista requerimiento de información, cuestión que interrumpiría este plazo.

6.-RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN (según sea el caso)

- Unidad Administrativa del INP
- Unidad de Transparencia del INP
- Comité de Transparencia del INP



FORMATO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR PARTE DE LAS PERSONAS TITULARES O REPRESENTANTES DE DATOS PERSONALES 2023-2024

Folio _____

1. Trámite a realizar

Queja

Fecha de presentación: _____ Hora: _____

2. Datos de la persona titular de los datos o representante que presenta la queja:

Nombre: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

3. Forma en que desea recibir notificaciones:

Por correo certificado*

Por mensajería*

Por correo electrónico

*Los envíos por correo certificado y mensajería generan un costo por el servicio.

En caso de seleccionar la opción de correo certificado o mensajería, se solicita proporcionar los siguientes datos:

Calle: _____ No. Exterior _____ No. Interior _____

Colonia: _____ Alcaldía o Municipio: _____

Estado: _____ C.P. _____

4. Datos del servidor público al que se interpone la queja:

Nombre: _____

Área donde labora _____

En caso de no contar con los datos del funcionario, favor de hacer una descripción basada en sus rasgos físicos (Tez, complexión, color de ojos, cabello, nariz, boca, edad aproximada, sexo y/o otras señas particulares;

5. Descripción de los hechos.

Fecha en que ocurrieron los hechos: _____ Hora aproximada: _____

Lugar: _____

Descripción: _____

6. En su caso, mencione los elementos de prueba que considere necesarios o anexe relacionando los mismos en las líneas siguientes

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y/O QUEJAS PRESENTADAS POR PARTE DE LAS PERSONAS TITULARES DE DATOS PERSONALES

El Instituto Nacional de Pediatría (INP) a través de su Unidad de Transparencia, es la responsable del tratamiento de los datos personales que se proporcionen, de forma directa por el titular de los mismos o representante legal, de ser el caso; los cuales serán protegidos, incorporados y tratados en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad que resulte aplicable.

Los datos personales son recabados para la siguiente finalidad: la atención y el desahogo de dudas y/o quejas en materia de datos personales; para la finalidad señalada, no se solicitan datos sensibles, y no se realizan transferencias de los mismos, salvo aquéllas que sean necesarias para la contestación a que haya o las necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Usted podrá conocer el aviso de privacidad integral de este tratamiento de datos personales en el siguiente vínculo: https://www.pediatria.gob.mx/interna/aviso_privacidad.html .

Fecha de elaboración: **01 de marzo de 2024**



PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y DE PROTABILIDAD

Si usted desea ejercer alguno de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, conocidos como derechos ARCO, es importante que tome en cuenta que el derecho a la protección de datos personales es un derecho personalísimo, por lo que sólo usted, como titular de sus datos personales o, en su caso, su representante podrán solicitarlo.

A continuación, le explicamos el procedimiento a seguir para la presentación y atención de una solicitud de ejercicio de derechos ARCO:

A. Requisitos para la presentación de una solicitud de ejercicio de derechos ARCO.

1. Presentar la solicitud ante el responsable que posee los datos personales, a través de los medios y mecanismos señalados en el aviso de privacidad, con la siguiente información:

Información general. Toda solicitud de ejercicio de derechos ARCO deberá contener la siguiente información:

- Nombre del titular de los datos personales.
- Documentos que acrediten la identidad del titular.
- En su caso, nombre del representante del titular y documentos para acreditar su identidad y personalidad.
- Domicilio o cualquier medio para recibir notificaciones.
- Descripción clara y precisa de los datos personales que se quieran rectificar, cancelar u oponerse a su tratamiento.
- Descripción del derecho que se quiere ejercer o de lo que solicita el titular.
- En su caso, documentos o información que faciliten la localización de los datos personales, entre ella, el área responsable del tratamiento.

Información específica. Además de la información general antes señalada, dependiendo del derecho que desee ejercer, deberá incluir la siguiente información en la solicitud:

- Derecho de **ACCESO**: la modalidad en la que prefiere que se reproduzcan los datos personales solicitados.
- Derecho de **RECTIFICACIÓN**: las modificaciones que solicita que se realicen a los datos personales, así como aportar los documentos que sustenten la solicitud.
- Derecho de **CANCELACIÓN**: las causas que motivan la petición de que se eliminen los datos de los archivos, registros o bases de datos del responsable del tratamiento.
- Derecho de **OPOSICIÓN**: las causas o la situación que lo llevan a solicitar que finalice el tratamiento de sus datos personales, así como el daño o perjuicio que le causaría que dicho tratamiento continúe; o bien, deberá indicar las finalidades específicas respecto de las cuales desea ejercer este derecho.

Es importante que tome en cuenta que, si la solicitud no cuenta con la información antes descrita, el responsable podrá solicitar la información faltante por medio de una **PREVENCIÓN**, la cual se deberá emitir en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud, y usted tendrá 10 días hábiles, después de recibir la prevención, para proporcionar la información requerida, pues de lo contrario se tendrá como no presentada su solicitud.

Cuando presente su solicitud, el responsable le deberá entregar un **ACUSE** en el que conste la fecha de recepción de la misma.

2. Acreditar la identidad del titular y, en su caso, la de su representante, así como la personalidad de este último. La solicitud se deberá acompañar de copia simple de una identificación oficial de usted como titular de los datos personales, así como de su representante, en caso de que éste sea quien presente la solicitud.

Entre las identificaciones oficiales válidas se encuentran: **credencial para votar, pasaporte, cartilla militar, cédula profesional, licencia para conducir y documento migratorio.**

La identidad de los menores de edad se podrá acreditar mediante su acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, credenciales expedidas por instituciones educativas o instituciones de seguridad social, pasaporte, o cualquier otro documento oficial utilizado para tal fin.

La identidad de personas en estado de interdicción o incapacidad declarada por ley se podrá acreditar mediante su **acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, pasaporte o cualquier otro documento o identificación oficial** expedida para tal fin.

La personalidad de su representante, en su caso, se podrá acreditar de la siguiente forma:

- Si el representante es **persona física**, se podrá elegir cualquiera de las siguientes tres opciones: 1) la presentación de una carta poder simple suscrita ante dos testigos, anexando copia simple de sus identificaciones oficiales; 2) mediante instrumento público (documento suscrito por un Notario Público), o 3) acudiendo usted y su representante a declarar en comparecencia ante el responsable.
- La personalidad de un representante **persona moral**, sólo se podrá acreditar mediante instrumento público.

Es importante tener en cuenta que la identidad del titular y su representante, así como la personalidad de este último, deberán quedar debidamente acreditadas previo al ejercicio del derecho de que se trate, en caso de que resulte procedente, mediante la presentación de los documentos originales antes señalados o copia certificada de los mismos, para su cotejo.

3. Tomar en cuenta las siguientes reglas de representación en caso de solicitudes relacionadas con datos personales de menores de edad, personas en estado de interdicción o incapacidad declarada por ley, o fallecidas.

Para el ejercicio de derechos ARCO de este grupo de titulares, además de la presentación de la solicitud con la información descrita en el requisito 1, se deberán aportar los siguientes documentos, según sea el caso:

Para solicitudes de ejercicio de derechos ARCO de datos personales de **menores de edad**:

Si los **padres** ejercen la patria potestad y son los que presenten la solicitud:

- Documento que acredite la identidad de menor.
- Acta de nacimiento del menor.
- Identificación oficial del padre o de la madre, que pretenda ejercer el derecho.
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el padre o la madre es quien ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la patria potestad.

Si una **persona distinta a los padres** es quien ejerce la patria potestad, y es quien presenta la solicitud:

- Documento que acredite la identidad de menor.
- Acta de nacimiento del menor.
- Documento legal que acredite la posesión de la patria potestad
- Identificación oficial de quien presenta la solicitud y posee la patria potestad
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la patria potestad.

Cuando un **tutor** es quien ejerce la patria potestad:

- Documento que acredite la identidad de menor.
- Acta de nacimiento del menor.
- Documento legal que acredite la tutela
- Identificación oficial del tutor

Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la tutela.

Para solicitudes de derechos ARCO de datos personales de personas en **estado de interdicción o incapacidad legal**:

Documento que acredite la identidad del titular de los datos personales.

Instrumento legal de designación del tutor.

Identificación oficial del tutor.

Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela, y que no se encuentra dentro de lo alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la misma.

Para solicitudes de derechos ARCO de datos personales de personas **fallecidas**:

- Identificación oficial de la persona a quien pertenecían los datos personales.
- Acta de defunción correspondiente.
- Documento(s) que acrediten el interés jurídico de quien presenta la solicitud; aquél donde el titular de los datos personales hubiere expresado fehacientemente su voluntad de que esta persona ejerza los derechos ARCO con relación a sus datos personales, o el mandato judicial que en su caso exista para dicho efecto.
- Documento de identificación oficial de quien presenta la solicitud.

Se entenderá por interés jurídico aquel derecho subjetivo derivado de una ley que permite a una persona actuar a nombre de otra que por su situación le es imposible. Ello, a efecto de solicitar el ejercicio efectivo de los derechos ARCO.

Quienes pueden alegarlo son, de manera enunciativa mas no limitativa: el albacea, los herederos, los legatarios o cualquier persona que haya sido designada previamente por el titular para ejercer los derechos ARCO en su nombre, lo que se acreditará con copia simple del documento delegatorio, pasado ante la fe de notario público o suscrito ante dos testigos.

En el supuesto de que el titular sea un menor de edad, el interés jurídico se acreditará con la copia del acta de defunción, de las identificaciones del menor y de quien ejercía la patria potestad y/o tutela, así como una carta en la que el requirente manifieste, bajo protesta de decir verdad, que no se encontraba dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la misma.

En el supuesto de que el titular sea una persona en estado de interdicción o incapacidad declarada por ley o por autoridad judicial, el interés jurídico se acreditará con la copia de su acta de defunción, el documento de su identificación oficial y de quien ejercía la tutela, el instrumento legal de designación del tutor, así como carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela, y que no se encuentra dentro de lo alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la misma.

En ambos supuestos, se deberá acompañar una carta en la cual se expresen los motivos por los cuales solicita el acceso, rectificación, cancelación u oposición de los datos de la persona fallecida.

B. Plazos y procedimiento para la atención de las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO

Una vez que se presentó la solicitud y que ésta cumplió con los requisitos antes descritos, el sujeto obligado ante el cual se presentó deberá realizar lo siguiente:

- En un plazo de **20 días hábiles**, contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud, deberá informarle si procede o no el ejercicio del derecho solicitado.

- En caso de que haya procedido el ejercicio del derecho, deberá llevar a cabo las acciones necesarias para hacerlo efectivo, en un plazo de **15 días hábiles**, contados a partir del día siguiente en el que le haya notificado la respuesta anterior.

Los plazos antes señalados se pueden ampliar por un periodo igual, cuando esté justificado y se le informe de ello.

Aunque no proceda el ejercicio del derecho solicitado, el sujeto obligado deberá responder la solicitud, explicando las causas de la improcedencia respectiva, en el plazo de 20 días hábiles antes señalado.

El ejercicio de los derechos ARCO es **GRATUITO**, y sólo podrán realizarse cobros para recuperar los costos de reproducción, certificación o envío de información, bajo las siguientes reglas:

- Cuando el titular proporcione un medio magnético, electrónico o el mecanismo necesario para la reproducción de los datos personales (ej: USB o CD), éstos deberán ser entregados sin costo.
- La información deberá ser entregada sin costo cuando implique la entrega de no más de 20 hojas simples.

Por último, si la normatividad aplicable al tratamiento de datos personales en cuestión, establece un trámite o procedimiento específico para el ejercicio de los derechos ARCO, el sujeto obligado le deberá informar la existencia de dicho trámite o procedimiento en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud, a fin de que usted decida si presentará su solicitud de acuerdo con el trámite específico o con base en el procedimiento aquí descrito