

**TURISMO****FONATUR****PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS POR PARTE DE LAS PERSONAS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

I.- OBJETIVO	Informar y proporcionar a las personas titulares de datos personales el procedimiento para presentar, recibir y atender sus dudas y/o quejas, instrumentado por el Fondo Nacional de fomento al Turismo en estricto cumplimiento al principio de responsabilidad señalado en la fracción VI del artículo 30 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO).
II.- ALCANCE	El presente procedimiento aplica a las personas titulares de los datos personales que se encuentran en posesión del Fondo Nacional de Fomento al Turismo, así como a la Unidad de Transparencia en tanto instancia responsable de la recepción y atención de las dudas y/o quejas presentadas.
III.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<p>1.- La duda y/o queja podrá ser presentada por la persona titular de los datos personales o también de forma anónima dirigida al Titular de la Unidad de Transparencia, Lic. Karla Karina Olalde Rizo. Este fondo garantizará la confidencialidad y protección de la información proporcionada y será utilizada para la finalidad de atender y dar respuesta a las mismas</p> <p>2.- Las dudas y/o quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos. El fondo Nacional de Fomento al Turismo garantizará contar con los mecanismos y medidas para agilizar el trámite correspondiente y también la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.</p>
III.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<p>3.- Para presentar una duda y/o queja por medios físicos, la persona titular de los datos personales, o en su caso anónima, podrá elaborarla por escrito en la oficina de la Unidad de Transparencia o enviarla por correo postal o presentarla telefónicamente en: • Unidad de Transparencia del Fondo Nacional de Fomento al Turismo con domicilio en Calle Tecoyotitla número 100, colonia florida, Alcaldía Álvaro Obregón, C:P: 0120, Ciudad de México o al teléfono 5550904200 Ext. 4734 El formato para presentar la queja le será proporcionados en la Unidad de Transparencia al momento de formularla o también podrá ser descargados de manera previa en el siguiente vínculo:</p> <p>http://inai.fonatur.gob.mx/Art70/FrXLV/2023/FORMATO%20SOLICITUD%20ARCO.pdf</p> <p>4.- Para presentar una duda y/o queja por medios electrónicos, la persona titular de los datos personales podrá enviarla por correo electrónico a: unidaddeenlace@fonatur.gob.mx</p> <p>Las dudas y/o quejas presentadas por escrito, deberán tener, por lo menos, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre de la persona titular de los datos personales,• en su caso, se podrá presentar de manera anónima;• Medio para recibir notificaciones y respuesta;• Descripción de los hechos materia de la queja y/o duda sobre el tratamiento y/o la protección de sus datos personales o del ejercicio de los



	<p>derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición (ARCO) o portabilidad, que en su caso se solicitó en ejercicio; • Señalar, en su caso, el área o unidad administrativa de la SHCP, que pueda poseer la información referente a la materia de la queja y/o duda.</p>	
	<p>5.- Los requisitos para presentar una duda son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escrito libre, o en el formato señalado, en el cual se describa en forma clara la duda o cuestionamiento relacionado 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. • Las dudas que se reciban por medios electrónicos se contestarán en esta misma modalidad a reserva de que el titular solicitante señale otra forma para entregar la respuesta. En caso de no contar con el medio para entregar la respuesta, esta será publicada en los estrados ubicados en la Unidad de Transparencia. 	
	<p>6.- Los requisitos para presentar una queja son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escrito libre o en el formato señalado, en el cual se describa en forma clara la narración 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. <p>7.- Los escritos de las quejas y/o dudas presentadas ante el Fondo Nacional de Fomento al Turismo serán, previo consentimiento de la persona titular de los datos personales que la presente, registradas de manera interna por parte de la Unidad de Transparencia del FONATUR, otorgándoles un folio interno para su identificación y atención. 8.- Si la queja y/o duda recibida está incompleta o resulta confusa, la Unidad de Transparencia podrá solicitar a la persona titular, precisar, completar o aportar información adicional que permita atenderla. 9.- En caso de advertir que la duda y/o queja presentada no tengan este carácter por tratarse del ejercicio de derechos ARCO o de Portabilidad por parte de la persona titular, la Unidad de Transparencia le podrá auxiliar y orientar con relación al ejercicio de estos derechos mediante el procedimiento previsto en los artículos 48 al 57 de la LGPDPPSO.</p>	
<p>IV.- PLAZOS DE RESPUESTA A DUDAS</p>	<p>Para la atención y respuesta: 3 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción en la Unidad de Transparencia. Para tal fin, se proporcionará el acuse de recibido correspondiente</p>	
<p>V.- PLAZO DE RESPUESTA A QUEJAS</p>	<p>Para la atención y respuesta: 20 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción en la Unidad de Transparencia.</p>	
<p>VI.- RESPONSABLES EN ATENCIÓN DE DUDAS ACTIVIDAD RESPONSABLES</p>	<p>1.- Presentar la duda</p>	<p>Persona titular de los datos personales</p>
	<p>2.- Recibir y registrar la duda</p>	<p>Unidad de Transparencia</p>
	<p>3.- Contestar la duda</p>	<p>Unidad de Transparencia</p>
<p>VII.- RESPONSABLES EN ATENCIÓN DE</p>	<p>1.- Presentar la queja</p>	<p>Persona titular de los datos personales</p>



TURISMO



FONATUR

QUEJAS RESPONSABLES

ACTIVIDAD

2.- Recibir y registrar la queja

Unidad de Transparencia

3.- Remitir la queja al Comité de Transparencia y a la unidad administrativa responsable

Unidad de Transparencia

4.- Emitir Acuerdo

Comité de Transparencia y unidad administrativa responsable

5.- Vista a la Autoridad investigadora

Unidad de Transparencia