



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

---

Versión 2024



## 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 del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR).

## 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 de FONATUR, ubicada en calle Tecoyotitla número 100, Planta Baja, Colonia Florida, Código Postal 01030, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.

**Electrónicos:** A través de correo electrónico [unidaddeenlace@fonatur.gob.mx](mailto:unidaddeenlace@fonatur.gob.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.