



## **Procedimiento para la recepción y respuesta de dudas y quejas de las personas titulares en materia de protección de datos personales**

### **1. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento que deberá seguir la Administración del Sistema Portuario Nacional Salina Cruz S.A. de C.V., para recibir y responder las dudas y quejas que presenten las personas titulares de datos personales, en términos de lo previsto en los artículos 30, fracción VI, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 50 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Aplica a las personas titulares de los datos personales que se encuentran en posesión de la Administración del Sistema Portuario Nacional Salina Cruz S.A. de C.V.

### **3. PROCEDIMIENTO**

- La tramitación de las dudas y quejas podrán ser presentadas de forma anónima, no es requisito indispensable que las personas titulares de los datos personales proporcionen sus datos de identificación.
- Las dudas y quejas podrán ser presentadas por medio de las siguientes modalidades:
  - a) Correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia de la Administración del Sistema Portuario Nacional Salina Cruz a dirección electrónica [transparencia@puertosalina\\_cruz.com.mx](mailto:transparencia@puertosalina_cruz.com.mx)
  - b) Escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia de la Administración del Sistema Portuario Nacional Salina Cruz ubicada en Interior Recinto Fiscal SN Colonia Cantarranas, Salina Cruz, Oaxaca CP. 70680.





**c) Vía telefónica al número 971 717 3070 extensión 72131 O 72316**

El horario para la recepción de dudas y quejas en las modalidades antes mencionadas será de lunes a viernes de las 09:00 a 16:00 horas

Aquellas cuya recepción se verifique con posterioridad al horario antes referido, se considerarán recibidas al día hábil siguiente.

- Los requisitos para presentar una duda o queja son los siguientes:
  - a)** Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante.
  - b)** Domicilio o medio para recibir notificaciones.
  - c)** Descripción clara y precisa de la duda o queja y en su caso, la documentación con la que se acredite la duda o queja.

La información a que se refiere el inciso a) será proporcionada por la persona titular de manera optativa y, en ningún caso, podrá ser un requisito indispensable para la procedencia y tramite de la duda o queja.

La duda o queja podrá ser presentada a través de escrito libre en el que exprese, de forma clara y precisa, la duda o la queja originada por el tratamiento de los datos personales que obran en poder de la Administración del Sistema Portuario Nacional Salina Cruz, S.A. de C.V.

- ✓ Cuando la Unidad de Transparencia de la Administración del Sistema Portuario Nacional Salina Cruz S.A. de C.V. determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, lo hará del conocimiento de la persona titular, dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la duda o queja y, en caso de poder determinarlo, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.
- ✓ Cuando no se reúnan los requisitos o no se proporcionen los datos mínimos indispensables para gestionar el trámite de la duda o queja, la





Unidad de Transparencia podrá requerir a la persona titular, por una sola vez y dentro de un plazo que no podrá exceder de cinco días, contados a partir de la presentación de la duda o queja, para que, en un término de hasta diez días hábiles, subsane las omisiones.

Una vez transcurrido el plazo, sin que la persona titular desahogue la prevención se tendrá por no presentada la duda o queja y se archivará como asunto concluido.

- La duda o queja será desechada por improcedente cuando:
  - a) Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales, supuesto en el que, se registrará en la Plataforma Nacional de Transparencia para el trámite correspondiente, en términos de lo previsto en la normativa aplicable.
  - b) Cuando verse sobre el trámite de algún medio de impugnación.
  - c) Cuando del contenido de la duda o queja se advierta que corresponde a otro tipo de trámite, como solicitudes de acceso a la información o de datos personales, recursos de revisión, denuncias por incumplimiento a las obligaciones de transparencia, se hará del conocimiento de la persona titular dentro del plazo de tres días hábiles, en cuyo caso, se reenviará el correo o escrito al área competente para su conocimiento y atención.
- ✓ El plazo para atender las dudas o quejas será contado a partir del día siguiente de su recepción, el cual no deberá exceder de veinte días hábiles.
- ✓ La Unidad de Transparencia deberá informar a la persona titular el motivo de su determinación, en el plazo máximo previamente señalado.





## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### Tramitación de “Dudas”.

1. La persona titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos señalados para presentar su duda.
2. La Unidad de Transparencia recibirá, registrará y atenderá la duda dentro del plazo señalado.

### Tramitación de “Quejas”.

1. La persona titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para presentar su queja.
2. La Unidad de Transparencia recibirá la queja y procederá a registrarla en la base de datos correspondiente, asignándole un folio de identificación.
3. La Unidad de Transparencia remitirá a la Unidad Administrativa que resulte competente la queja, fijándole un plazo de atención máximo de 7 días hábiles. Asimismo, lo hará del conocimiento del Comité de Transparencia para las determinaciones que se estimen conducentes.

