



Guía para la Recepción de Consultas y Quejas de los Titulares de los Datos Personales en Estudios Churubusco Azteca, S.A.

En cumplimiento al artículo 30 fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO) y 50 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, se presenta una Guía para la recepción de consultas y quejas de los titulares de los datos personales

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que Estudios Churubusco Azteca, S.A., (ECHASA) deberá seguir para recibir y responder a las consultas y quejas presentadas por los titulares de los datos personales, conforme a lo dispuesto 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.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se aplica a los titulares de los datos personales que están bajo la posesión de ECHASA.

III. PROCEDIMIENTO

Los titulares de los Datos Personales:

1. Puede enviar, tramitar y recibir consultas y quejas a través de lo siguiente:

- a) Por escrito libre donde exprese de manera clara y precisa el cuestionamiento o queja relacionada con el tratamiento de los datos personales que están en posesión de ECHASA, de manera anónima, es decir, sin necesidad que se proporcionen datos de identificación. Sin embargo, deberá señalar un medio de contacto, en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicada en calle Atletas #2 Col. Country club, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04210, CDMX.
- b) Por correo electrónico, escribiendo a la Unidad de Transparencia a la dirección abaron@estudioschurubusco.com; por teléfono, llamando al número 55493060 extensión 4245.

El horario para la recepción de consultas y quejas por correo electrónico, por escrito y por teléfono es de lunes a viernes de las 09:00 a las 18:00 horas. Los recibidos después de este horario se considerarán recibidas el siguiente día hábil.

2. Requisitos para presentar consulta o queja.

- a) Nombre (opcional), o datos generales del representante.
- b) Descripción detallada y precisa de la consulta o queja.
- c) La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los elementos que respalden la o su consulta o queja.
- d) En caso de presentar la consulta o queja por escrito y/o por teléfono, deberá indicar el domicilio o medio para recibir su atención. Si se presenta por correo electrónico, se entenderá que acepta las notificaciones por el mismo medio.

3. Atención de consulta o queja.

3.1 Se entenderá indistintamente como duda o consulta la petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona, sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública, y de



acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales y sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión de particulares.

La Unidad de Transparencia recibe y entrega las respuestas a las consultas que formulen las personas titulares de los Datos Personales en posesión de ECHASA, por escrito o correo electrónico.

- 3.2 Se entenderá indistintamente como queja la formulada por un titular de datos personales sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública, y de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales y sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión de particulares.

La Unidad de Transparencia recibe y entrega las respuestas a las quejas que formulen las personas titulares de los Datos Personales en posesión de ECHASA, por escrito o correo electrónico.

4. Incompetencia

Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia para atender la consulta o queja, lo hará del conocimiento de la persona, dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de esta, para brindar mayor atención se orientará con el o los sujetos obligados competentes.

5. Procedencia

Cuando la Unidad de Transparencia determine la procedencia para atender la consulta o queja, realizará el trámite administrativo correspondiente y coordinará la atención a la misma.

6. Plazos de respuesta.

Los plazos para atender las consultas o quejas serán contados a partir del día hábil siguiente de su recepción, los cuales no deberán exceder de los siguientes diez días hábiles, esto sin menoscabo de los plazos establecidos en la normatividad aplicable para la presentación de los Recursos de Revisión.

7. Resolución de la consulta o queja.

La Unidad de Transparencia, informará al titular el motivo de su determinación, en el plazo máximo que no deberá de exceder de diez días hábiles.

Si se identifican posibles hechos que podrían constituir responsabilidad administrativa, el Comité de Transparencia deberá remitir la queja correspondiente a la Oficina de Representación.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES FORMULADAS COMO CONSULTA O QUEJAS

Tratándose de la tramitación de peticiones formuladas como Consulta

- a) Presentar la queja. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja.
- b) Recibir y registrar la queja. La Unidad de Transparencia recibirá la queja y procederá a registrarla en su control interno, dándole un número de identificación.
- c) Remitir a la Unidad Administrativa competente. Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia la turnará al área administrativa que resulte competente.



- d) Improcedencia: Se hará de conocimiento al titular de los datos en los casos que ECHASA, no sea competente para brindar elementos a la queja, el cual se hará de conocimiento en un plazo máximo de tres días hábiles.
- e) Contestar y/o entregar la respuesta a la queja. La Unidad de Transparencia entregará la respuesta a la queja, o en su caso entregará la respuesta del área administrativa que solvente la queja en un plazo que no excede de los diez días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil en el que fue recibido.

Tratándose de la tramitación de peticiones formuladas como queja

- a) Presentar la queja. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja.
- b) Recibir y registrar la queja. La Unidad de Transparencia recibirá la queja y procederá a registrarla en su control interno, dándole un número de identificación.
- c) Remitir a la Unidad Administrativa competente. Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia la turnará al área administrativa que resulte competente.
- d) Improcedencia: Se hará de conocimiento al titular de los datos en los casos que ECHASA, no sea competente para brindar elementos a la queja, el cual se hará de conocimiento en un plazo máximo de tres días hábiles.
- e) Contestar y/o entregar la respuesta. La Unidad de Transparencia entregará la respuesta a la queja, o en su caso entregará la respuesta del área administrativa que solvente la queja en un plazo que no excede de los diez días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil en el que fue recibido.