



## PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

**OBJETIVO:** De acuerdo con lo previsto en el artículo 30, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados se deben establecer procedimientos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales.

### PROCEDIMIENTO:

- 1) La Unidad de Transparencia de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, atiende y resuelve las dudas y quejas de los particulares a través de las siguientes vías:
  - a) Por **correo electrónico** a la Unidad de Transparencia a través del correo [enlace@cnsf.gob.mx](mailto:enlace@cnsf.gob.mx)
  - b) Por **línea telefónica**, llamado al 55-5724-7699 (línea directa).
  - c) Por **escrito y/o presencial**, en el domicilio de la Unidad de Transparencia de la CNSF ubicada en: Calle Fernando M. Villalpando 18, Colonia Guadalupe Inn, Código Postal 01020, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.
- 2) El horario de atención en los medios antes señalados será de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 y viernes de 09:00 a 15:00 horas, en caso de que las quejas o dudas lleguen después del horario establecido, se tomarán en cuenta al día hábil siguiente de recepción.
- 3) Podrá presentar su queja o consulta en formato libre donde se describa detalladamente la situación en materia de protección de datos personales en posesión de esta Comisión Nacional, precisando que, las dudas que reciba la Unidad de Transparencia se canalizarán a las unidades administrativas correspondientes o que tengan acceso a la información de los titulares de datos personales.
- 4) Los requisitos para presentar estas consultas serán los siguientes:
  - a) Nombre y datos que identifiquen a la persona titular.
  - b) Identificación oficial vigente.
  - c) Documento donde se describa la queja o duda.
  - d) Domicilio o correo electrónico donde se desee que la respuesta sea notificada.
- 5) En caso de requerir prevención de datos del particular, la Unidad de Transparencia se apegará a lo establecido el artículo 52, párrafo tercero de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, que señala que en caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el artículo de mérito y esta entidad no cuente con elementos para subsanarla, **se prevendrá al titular de los datos personales para que dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud, subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación**, transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada.