



## UNIDAD DE TRANSPARENCIA

### PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS Y/O QUEJAS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 84 fracción II de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (**LGPDPPO**), el cual confiere al Comité de Transparencia la función de **instituir**, procedimientos internos para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (**ARCO**).

#### I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que la Secretaría de Relaciones Exteriores (**SRE**) deberá seguir para recibir y responder a las consultas y/o 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 la **SRE**.

#### III. PROCEDIMIENTO

Los titulares de los Datos Personales:

1. Puede enviar, tramitar y recibir consultas y/o quejas a través de las siguientes:
  - 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 la **SRE**, 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 Plaza Juárez número 20, Planta Baja, Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México.
  - b) Por correo electrónico, escribiendo a la Unidad de Transparencia a la dirección [unidad.transparencia@sre.gob.mx](mailto:unidad.transparencia@sre.gob.mx)
  - c) Por teléfono, llamando al número 553686-5100, extensión 5023.





## UNIDAD DE TRANSPARENCIA

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

### 2. Requisitos para presentar consulta y/o queja.

- a) Nombre (opcional), o datos generales del representante.
- b) Descripción detallada y precisa de las consultas y/o quejas.
- c) La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los elementos que respalden la o su consulta y/o queja.
- d) En caso de presentar la consulta y/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 y/o queja.

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.

El Modulo de la Unidad de Transparencia recibe y entrega las respuestas a las consultas que formulen las personas titulares de los Datos Personales en posesión de la **SRE**, por escrito o correo electrónico.

### 4. Incompetencia

Quando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia para atender la consulta y/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 orientara con el o los sujetos obligados competentes. *f*

### 5. Procedencia

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

*y*







## UNIDAD DE TRANSPARENCIA

### 6. Plazos de respuesta.

Los plazos para atender las consultas y/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 y/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, la Unidad de Transparencia deberá remitir la queja correspondiente al Área de Especialidad en Quejas, Denuncias e Investigaciones en el Ramo Relaciones Exteriores.

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

### A. Tratándose de la tramitación de peticiones formuladas como "Consulta y/o queja".

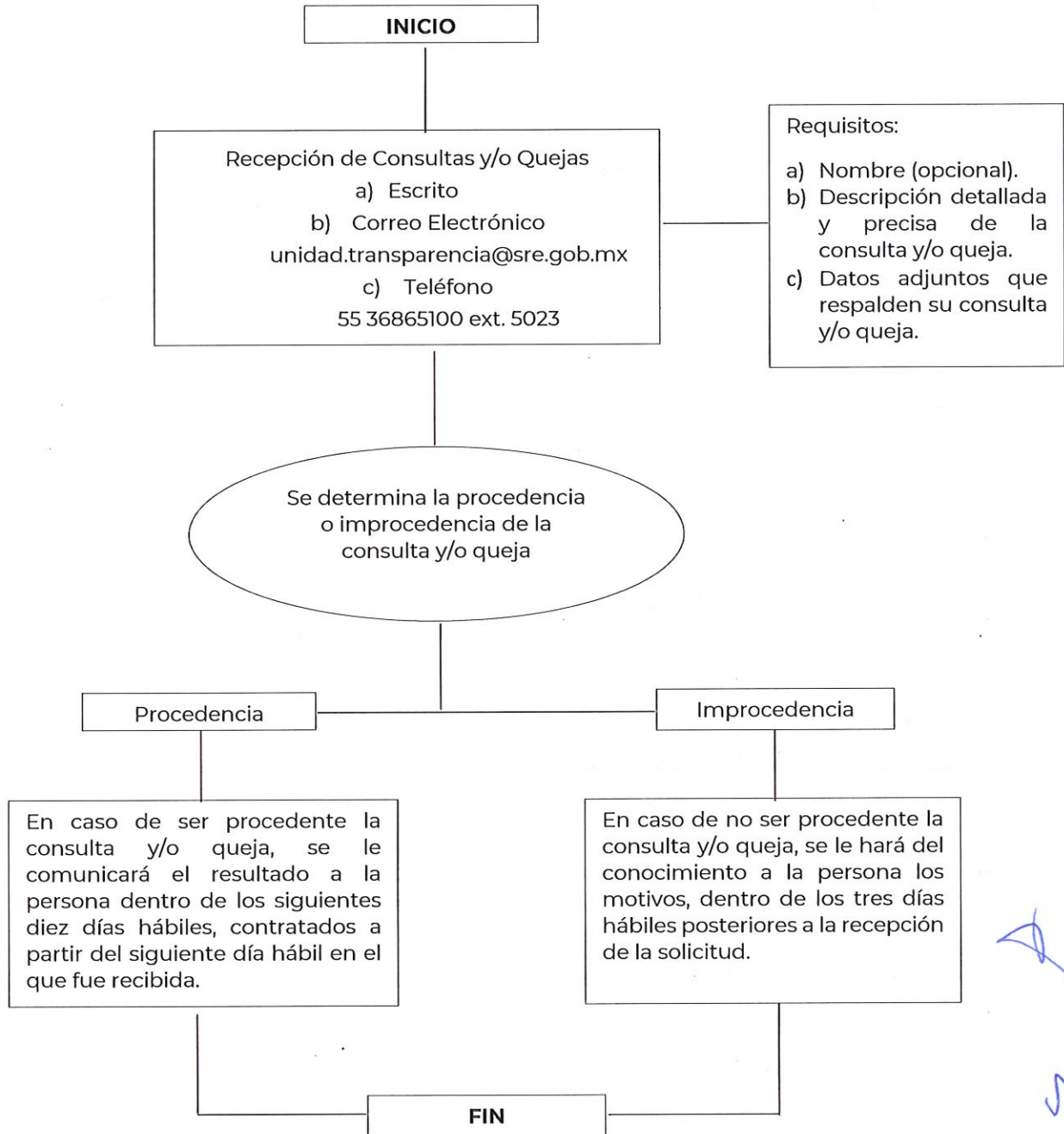
- a) **Presentar la consulta y/o queja.** El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su consulta.
- b) **Recibir y registrar la consulta.** La Unidad de Transparencia recibirá la consulta y/o queja y procederá a registrarla en su control interno, dándole un número de identificación.
- c) **Remitir a la Unidad Administrativa competente.** Una vez registrada la consulta y/o 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 la SRE, no sea competente para brindar elementos a la consulta o 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 consulta, 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.





## UNIDAD DE TRANSPARENCIA

### Procedimiento para la recepción de consultas y/o quejas de los titulares de los Datos Personales



*[Handwritten blue marks]*







## UNIDAD DE TRANSPARENCIA

### V. FECHA DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN

- a) 18 de Julio de 2024.
- b) 24 de julio de 2024, a través de la Tercera sesión Ordinaria del Comité de Transparencia celebrada en el día de su aprobación.
- c) Se publicará el presente procedimiento en la página electrónica de la Secretaría de Relaciones Exteriores, apartado Transparencia sub apartado Datos personales: <https://sre.gob.mx/proteccion-de-datos-personales>. Asimismo, en la ventanilla de atención a los usuarios ubicada en Planta Baja.

**C. GUILLERMO MUÑOZ  
MORALES**

Presidente del Comité de Transparencia  
y Titular de la Unidad de Transparencia  
de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

**C. SOLEDAD GUADALUPE LÓPEZ  
ACOSTA**

Miembro Suplente del Comité de  
Transparencia y Titular del Área de  
Especialidad en Control Interno, en el  
ramo Relaciones Exteriores

**C. GREGORIO JOAQUÍN LOZANO TREJO**

Integrante del Comité de Transparencia,  
Director General del Acervo Histórico  
Diplomático y Coordinador de Archivos de la  
Secretaría de Relaciones Exteriores.



