



Procedimiento en materia de protección de datos personales para la recepción y respuesta de dudas y quejas de los titulares

Objetivo.

Contar un instrumento de apoyo que facilite las actividades para recibir y dar una eficiente atención a 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.

El alcance aplica a todos los titulares de los datos personales que tenga en posesión la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI).

Medios en los que puede ser presentada su duda o queja:

Las dudas y quejas podrán ser realizadas de forma anónima y la CONAVI garantizará la confidencialidad de la información que presente la ciudadanía, las cuales podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.

Presencialmente: En el Módulo de Atención de la Unidad de Transparencia, ubicado en la Avenida Heroica Escuela Naval Militar número 669, Planta baja, Colonia Presidentes Ejidales Primera Sección, Alcaldía de Coyoacán, Código Postal 04470, Ciudad de México, Horario de atención: 9:00 a 15:00 horas. y 17:00 a 19:00 horas.

Medios electrónicos: A través del correo electrónico: utransparencia@conavi.gob.mx

Vía telefónica: Comunicarse a la Unidad de Transparencia, en el teléfono (55) 9138 9991 extensión 156, en un horario de atención: 9:00 a 15:00 horas. y 17:00 a 19:00 horas.



Los requisitos para presentar una duda o queja serán los siguientes:

- I. Presentar un escrito libre en el cual exprese de forma clara sobre la duda o queja relacionado con los datos personales del titular o su representante.
- II. En los casos en que sea presentada una queja se deberá relatar los hechos de manera clara y breve, realizando la precisión de las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o manifestar mayores datos que permitan establecer una investigación de los hechos suscitados.
- III. Proporcionar un medio de contacto para los casos en que se tenga que solicitar información adicional o algún tipo de aclaración, en los casos que sea aplicable.

En caso de que no se reúnan los requisitos que fueron establecidos o no se aporten datos o indicios mínimos para realizar las investigaciones pertinentes, a efecto de recompilar los elementos que hagan proceder la queja, esta se archivará como expediente concluido.

Plazos de atención

Dudas: el plazo establecido para la atención de dudas será de 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la unidad de transparencia, ya sea de manera física o electrónica.

Quejas: El plazo para la atención de quejas será de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la unidad de transparencia, ya sea de manera física o electrónica.

Descripción del procedimiento.

- I. Se recibirá la solicitud de manera física o electrónica en la Unidad de Transparencia.
- II. Se realizará la asignación de un numero consecutivo a la duda o queja que sea presentada.
- III. La Unidad de Transparencia deberá realizar un análisis de la duda o queja y se elaborará un proyecto de respuesta para proporcionar atención a cada caso específico.
- IV. En los casos de queja, se deberá analizar y proponer las posibles soluciones que se puedan efectuar, solo en aquellos casos que se consideren necesarios.



DESARROLLO TERRITORIAL

SECRETARÍA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO



CONAVI

COMISIÓN NACIONAL
DE VIVIENDA

- V. Se realizará una sesión del Comité de Transparencia para someter a consideración de sus integrantes, la respuesta de la duda o quejas, para su aprobación.
- VI. Notificación al titular sobre la respuesta de la duda o quejas, a través del medio que haya sido designado para recibir notificaciones.

