



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Con fundamento en los artículos 60, apartado A; 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 24, 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, el Comité de Transparencia de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones emite el Procedimiento para la recepción y atención de dudas y quejas en materia de protección de datos personales, con el propósito de otorgar claridad en este procedimiento.

ACUERDO

Único. - Se aprueba el Procedimiento para la recepción y atención de dudas y quejas en materia de protección de datos personales en los términos siguientes:

I. Objetivo

Establecer el procedimiento que deberá seguir la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten las personas titulares de los datos personales, de conformidad con los artículos 24, 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

El procedimiento para la recepción y respuesta de dudas y quejas es aplicable para la Unidad de Transparencia, así como para las personas servidoras públicas adscritas a las Unidades administrativas que conforman la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

III. Procedimiento

1. La recepción, trámite y respuesta de las dudas y quejas podrá ser a través de los siguientes medios:
 - Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica ut.crt@crt.gob.mx





La persona solicitante acepta la responsabilidad por el mantenimiento activo de la cuenta de correo electrónico proporcionado y su capacidad para recibir correos electrónicos nuevos, así como por el uso de la dirección de correo electrónico.

- Por escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1143 Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720.

Se podrá presentar la duda o queja, a través de escrito libre en el que se exprese, de forma clara y precisa, el cuestionamiento o la queja originada con motivo del tratamiento de los datos personales que obran en poder de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, o a través del llenado del formato que se encuentra anexo al presente documento.

Por teléfono, llamando al número 55-5015-4002.

El horario para la recepción de dudas y quejas comprende los días hábiles de lunes a viernes de las nueve a las dieciocho horas con fundamento en los artículos 28 y 30 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Las dudas o quejas cuya recepción se realice después de las dieciocho horas en días hábiles o en día inhábil, se considerarán recibidas con fecha del día hábil siguiente. Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.

2. Los requisitos para presentar una duda o queja:

a. Nombre de quien la presenta o en su caso, los datos de identificación de su representante, así como el documento que acredite la representación, ya sea instrumento público, o bien, carta poder simple firmada ante dos testigos anexando copias de la identificación de los suscriptores.

Se podrá acreditar identidad mediante:

- Identificación oficial vigente.
- Instrumentos electrónicos o mecanismos de autenticación permitidos por la normativa aplicable.
- Mecanismos previamente establecidos por el responsable, siempre que permitan una identificación inequívoca.

La identidad de menores de edad podrá acreditarse con:



- Acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población (CURP), credenciales de instituciones educativas o de seguridad social, pasaporte u otro documento oficial.

b. Descripción clara y precisa de la duda o queja.

c. Adjuntar los documentos que estime convenientes para respaldar su duda o queja.

d. En caso de que la duda o queja se presente por escrito y/o por teléfono, deberá señalar un domicilio o un correo electrónico para recibir notificaciones. Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.

Cuando no se señale medio por parte de la persona titular de los datos personales para recibir notificaciones, las notificaciones, incluso las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados de la Unidad de Transparencia de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

3. Formato para presentar dudas o quejas.

Se podrá presentar la duda o queja, a través de escrito libre en el que se exprese, de forma clara, legible y precisa, el cuestionamiento o la queja originada con motivo del tratamiento de los datos personales que obran en poder de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones; señalando el medio para oír y recibir notificaciones. De igual forma podrá presentar su duda o queja a través del formato que se encuentra anexo al presente documento.

4. Atención de dudas.

Se entenderá como duda indistintamente a la consulta de orientación, o asesoría formulada por una persona, sobre el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales (derechos ARCOP).

Las dudas recibidas por la Unidad de Transparencia serán registradas y, en caso de corresponder al ámbito de competencia o tratarse de cuestiones generales, serán atendidas directamente por esta Unidad. Si la consulta requiere la intervención de un área específica, se turnará a la instancia correspondiente para su atención.

El plazo para atender dudas y realizar la orientación y/o asesoría del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y la portabilidad al tratamiento de datos personales ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, formuladas por las personas titulares o sus





representantes, no excederá de veinte días hábiles y serán computados a partir del día hábil siguiente a su presentación.

En caso de que la Unidad de Transparencia identifique que se trata de la interposición de un recurso de revisión o una denuncia a las que refiere la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, serán desahogados conforme a lo previsto en dicha norma.

5. Atención de quejas.

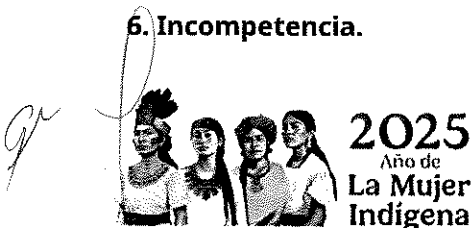
Si la Unidad de Transparencia considera que se trata de una queja en materia de protección de datos personales, relacionada con la gestión de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCOP, podrá ser atendida por la propia Unidad de Transparencia en el ámbito de sus atribuciones, o en su caso, canalizada para su registro y atención a las Unidades Administrativas correspondientes; el plazo para proporcionar una respuesta por el medio solicitado no excederá de veinte días hábiles y serán contados a partir del día hábil siguiente a su presentación.

Si la queja requiere la intervención de un área específica, la Unidad de Transparencia, al día hábil siguiente de la recepción de la queja, turnará la misma al área responsable, la cual contará con tres días hábiles posteriores al turno para comunicar su respuesta.

Si la Unidad de Transparencia advierte que la queja puede corresponder a un recurso de revisión derivado de la respuesta a una solicitud de derechos ARCOP, de acuerdo con las causales previstas en el artículo 96 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la remitirá a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno al día hábil siguiente a su recepción para el trámite que corresponda, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 99 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y en los artículos 138 y 139 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

En caso de que la Unidad de Transparencia observe que la queja corresponde a un asunto que deba conocer el Órgano Interno de Control, se hará de conocimiento de dicho Órgano; si la misma se encuentra relacionada con la sustanciación de un recurso de revisión en el que se pudo haber incurrido en una probable responsabilidad por el incumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia, se remitirá a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno dentro del día hábil siguiente a su recepción para el trámite que corresponda, de conformidad con lo previsto en los artículos 86, 96, 97 y 103 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

6. Incompetencia.





Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, lo hará del conocimiento de la persona, a más tardar dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la duda o queja y, en caso de poderlo determinar, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.

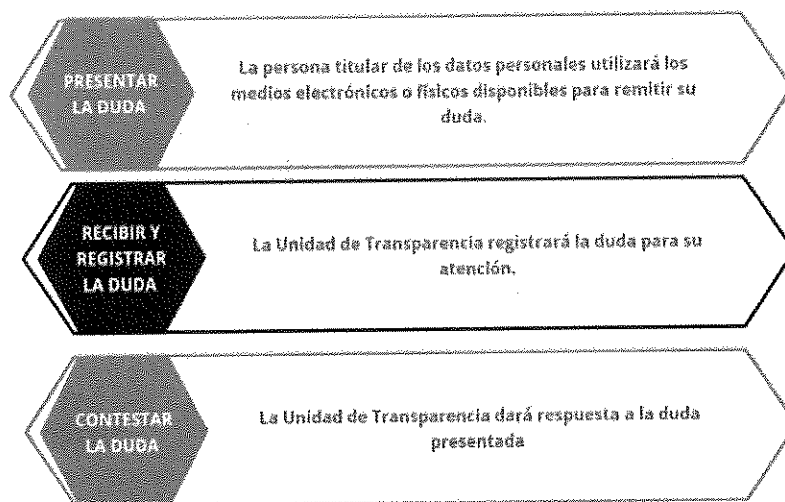
7. Prevenciones o Requerimientos de Información Adicional.

Cuando no se reúnan los requisitos o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo el trámite de la duda o queja, la Unidad de Transparencia prevendrá a la persona titular de los datos, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de su solicitud y por una sola ocasión, para que subsane las omisiones en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación.

Transcurrido el plazo sin recibir desahogo de la prevención, se tendrá por no presentada la duda o queja y archivandose el expediente como concluido, dejando a salvo el derecho de la persona a volver a realizar una nueva solicitud.

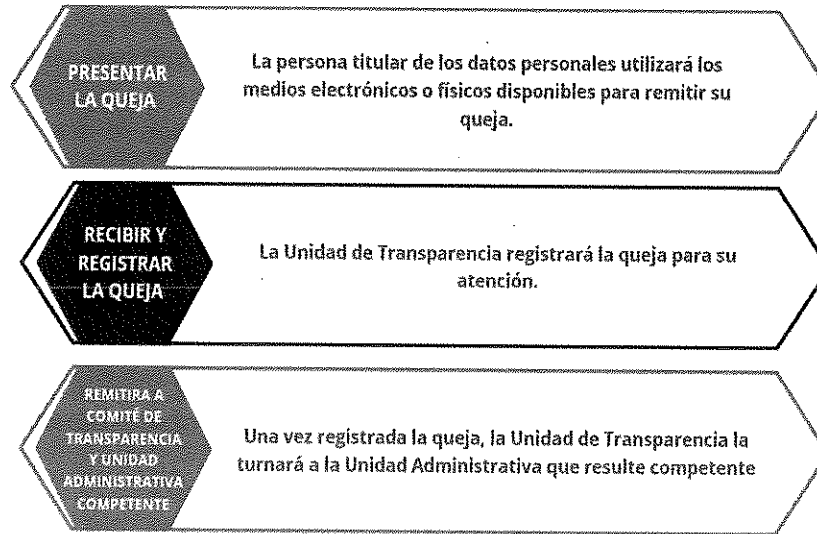
IV. Descripción del proceso.

A. Tratándose de la tramitación de requerimientos formulados como “Dudas”.



B. Tratándose de la tramitación de requerimientos formulados como “Quejas”.





V. FECHA DE ELABORACIÓN Y/O ÚLTIMA MODIFICACIÓN:

Ciudad de México a veinte de noviembre de dos mil veinticinco, mediante **ACUERDO-CTCRT/1SO/03/2025**, adoptado en la Primera Sesión Ordinaria, las personas servidoras públicas que integran del Comité de Transparencia de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, aprueban por unanimidad de votos el "Procedimiento para la recepción y atención de dudas y quejas en materia de protección de datos personales".

PRESIDENTA

PAULINA ORTEGA GARCÍA
TITULAR DE LA UNIDAD
DE TRANSPARENCIA

INTEGRANTE

FORTUNATO ANTONIO HERNÁNDEZ
RESPONSABLE DEL ÁREA
COORDINADORA DE
ARCHIVO

INTEGRANTE

CÉSAR ALFONSO ESPINOSA PALAFOX
TITULAR DEL ÓRGANO
INTERNO DE CONTROL EN LA
AGENCIA DE
TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y
TELECOMUNICACIONES



2025
Año de
La Mujer
Indígena



ANVERSO

FORMATOS ANEXOS

FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha Día Mes Año

DATOS DE LA PERSONA TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE Y/O APODERADO LEGAL

Nombre: _____

Nombre del Representante legal (en su caso): _____

FORMA EN LA QUE DESEA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio:

Correo electrónico:

Indicar, en su caso, correo electrónico:

En caso de seleccionar la opción a "Domicilio" favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

DESCRIPCIÓN CLARA Y PRECISA DE LA DUDA, ASÍ COMO LOS DOCUMENTOS QUE ESTIME CONVENIENTES PARA RESPALDAR LA DUDA

Para obtener más información sobre el tratamiento de sus datos personales, consulte el Aviso de Privacidad en el siguiente enlace: <https://portal.crt.gob.mx/transparencia-proteccion-avisos>



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena, Alcaldía Benito Juárez, CDMX, C.P. 03720



REVERSO

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, EJERCICIO DE DERECHOS ARCOP Y MEDIOS DE IMPUGNACIÓN

¿Quién es el Responsable del tratamiento de los datos personales?

La Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, a través de la Unidad de Transparencia, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México (<https://www.gob.mx/crt>), es el sujeto obligado y responsable del tratamiento de los datos personales que proporcione para la atención de solicitudes de acceso a la información pública y ejercicio de derechos ARCOP, así como los recursos de revisión, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y demás normatividad que resulte aplicable.

¿Para qué finalidad se recaban los datos personales?

Los datos personales recabados serán utilizados para las siguientes finalidades:

Finalidad	Consentimiento
Recibir, registrar, tramitar y dar atención a las solicitudes de acceso a la información pública, el ejercicio de derechos ARCOP, así como de recursos de revisión.	No se requiere consentimiento
Las solicitudes que sean remitidas de manera directa, ya sea por escrito o correo electrónico, serán cargadas a la Plataforma Nacional de Transparencia, con la finalidad de asignarles un folio consecutivo, con el que se dará seguimiento a su petición.	No se requiere consentimiento
Turnar ante las unidades administrativas de la Comisión, a las solicitudes de acceso a la información y ejercicio de derechos ARCOP.	No se requiere consentimiento
Los recursos de revisión e inconformidades serán remitidos a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, con la finalidad de que sean tramitados por dicha instancia.	No se requiere consentimiento

¿Con quién compartimos los datos personales y para qué fines?

Sólo se realizan transferencias de datos personales cuando sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente que estén debidamente fundados y motivados, así como aquellas que se realicen entre responsables para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos señalados en los artículos 16, 80 y 84 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como, en el artículo 36 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, para las que no se requerirá del consentimiento de la persona titular.

Mecanismos y medios para que la persona titular pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias que requieran su consentimiento.

Las personas titulares podrán manifestar la negativa para el tratamiento de sus datos personales, a través del ejercicio de los derechos de cancelación u oposición, directamente ante la Unidad de Transparencia de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México, en un horario de atención al público de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto días inhábiles, o bien, a través del correo electrónico: ut.crt@crt.gob.mx o mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, a través del siguiente enlace: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>.

La recepción y trámite de las solicitudes para el ejercicio de los derechos de cancelación u oposición, se sujetará al procedimiento establecido en el Título Tercero de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia.

Sitio donde se podrá consultar el Aviso de Privacidad Integral

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales o por otras causas. Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, en el apartado denominado Avisos de Privacidad, a través de la página de internet <https://portal.crt.gob.mx/transparencia-proteccion-aviso>, o bien, de manera presencial, en nuestras instalaciones, en el Módulo de Atención de la Unidad de Transparencia.



Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena, Alcaldía Benito Juárez, CDMX, C.P. 03720



ANVERSO

FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha Día Mes Año

DATOS DE LA PERSONA TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE Y/O APODERADO LEGAL

Nombre: _____

Nombre del Representante legal (en su caso): _____

FORMA EN LA QUE DESEA OÍR RECIBIR NOTIFICACIONES

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio:

Correo electrónico:

Indicar, en su caso, correo electrónico:

En caso de seleccionar la opción a "Domicilio" favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle y número: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

MOTIVOS DE LA QUEJA

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS.

Fecha en que ocurrieron los hechos: _____

Hora aproximada de los hechos: _____

Lugar donde sucedieron los hechos: _____

Para obtener más información sobre el tratamiento de sus datos personales, consulte el Aviso de Privacidad en el siguiente enlace: <https://portal.crt.gob.mx/transparencia-proteccion-aviso>



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena, Alcaldía Benito Juárez, CDMX, C.P. 03720



REVERSO

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, EJERCICIO DE DERECHOS ARCOP Y MEDIOS DE IMPUGNACIÓN

¿Quién es el Responsable del tratamiento de los datos personales?

La Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, a través de la Unidad de Transparencia, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México (<https://www.gob.mx/crt>), es el sujeto obligado y responsable del tratamiento de los datos personales que proporciona que proporciona para la atención de solicitudes de acceso a la información pública y ejercicio de derechos ARCOP, así como los recursos de revisión, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y demás normatividad que resulte aplicable.

¿Para qué finalidad se recaban los datos personales?

Los datos personales recabados serán utilizados para las siguientes finalidades:

Finalidad	Consentimiento
Recibir, registrar, tramitar y dar atención a las solicitudes de acceso a la información pública, el ejercicio de derechos ARCOP, así como de recursos de revisión.	No se requiere consentimiento
Las solicitudes que sean remitidas de manera directa, ya sea por escrito o correo electrónico, serán cargadas a la Plataforma Nacional de Transparencia, con la finalidad de asignarles un folio consecutivo, con el que se dará seguimiento a su petición.	No se requiere consentimiento
Turnar ante las unidades administrativas de la Comisión, a las solicitudes de acceso a la información y ejercicio de derechos ARCOP.	No se requiere consentimiento
Los recursos de revisión e inconformidades serán remitidos a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, con la finalidad de que sean tramitados por dicha instancia.	No se requiere consentimiento

¿Con quién compartimos los datos personales y para qué fines?

Sólo se realizan transferencias de datos personales cuando sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente que estén debidamente fundados y motivados, así como aquellas que se realicen entre responsables para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos señalados en los artículos 18, 60 y 64 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como, en el artículo 38 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, para las que no se requerirá del consentimiento de la persona titular.

Mecanismos y medios para que la persona titular pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias que requieran su consentimiento.

Las personas titulares podrán manifestar la negativa para el tratamiento de sus datos personales, a través del ejercicio de los derechos de cancelación u oposición, directamente ante la Unidad de Transparencia de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México, en un horario de atención al público de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto días inhábiles, o bien, a través del correo electrónico: ut.crt@crt.gob.mx o mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, a través del siguiente enlace: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>.

La recepción y trámite de las solicitudes para el ejercicio de los derechos de cancelación u oposición, se sujetará al procedimiento establecido en el Título Tercero de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia.

Sitio donde se podrá consultar el Aviso de Privacidad Integral

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales o por otras causas. Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, en el apartado denominado Avisos de Privacidad, a través de la página de internet <https://portal.crt.gob.mx/transparencia-proteccion-aviso>, o bien, de manera presencial, en nuestras instalaciones, en el Módulo de Atención de la Unidad de Transparencia.



Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena, Alcaldía Benito Juárez, CDMX, C.P. 03720