



## **PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS POR PARTE DE TITULARES DE DATOS PERSONALES.**

### **FUNDAMENTO**

Artículo 30, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

### **AMBITO DE APLICACIÓN:**

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN).

### **POLÍTICA DE OPERACIÓN:**

- ✓ Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.
- ✓ Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.
- ✓ El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas será a través del correo de la Unidad de Transparencia [atenciontransparencia@indaabin.gob.mx](mailto:atenciontransparencia@indaabin.gob.mx) y de forma física en el domicilio de la Unidad de Transparencia del INDAABIN, ubicada en Avenida México número 151, Colonia del Carmen Coyoacán, Alcaldía Coyoacán, Edificio del INDAABIN planta baja.

### **Requisitos para la presentación de dudas:**

- ✓ Presentación de Escrito libre o correo electrónico, que describa de forma clara los cuestionamientos sobre el tema relacionado con los datos personales.
- ✓ Dependiendo del medio de recepción, se contestará por dicho medio.



### Requisitos para la presentación de quejas:

- ✓ Presentación de Escrito libre o correo electrónico que contenga la narración de los hechos en forma clara y breve precisando las circunstancias de tiempo, modo y lugar, o bien; además que en caso procedente anexar las pruebas y/o aportar los datos o indicios que permitan establecer una investigación.
- ✓ Cuando se cuenten con los requisitos señalados en el párrafo que antecede, la Unidad de Transparencia dará vista al Comité de Transparencia del INDAABIN a efecto de que determine lo conducente.
- ✓ En caso de que a consideración de la Unidad de Transparencia, no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación, se archivará el expediente como concluido.
- ✓ En cualquier caso de respuesta ya sea por la procedencia o improcedencia de la queja, deberá contestarse lo conducente al Titular de los Datos Personales.
- ✓ La Unidad de Transparencia deberá llevar un registro de todas las dudas y quejas recibidas.

### PLAZOS DE ATENCIÓN

Los plazos de respuesta serán contados a partir del día siguiente hábil a la recepción de la duda o la queja:

Tipo	Plazo (días hábiles)
Duda	3
Queja	20

### ACTIVIDADES POR RESPONSABLE:

#### Dudas:



#	Actividad	Responsables
1	Presentar la duda	Titular de los Datos Personales
2	Recibir y registrar la duda	Unidad de Transparencia
3	Contestar la duda	Unidad de Transparencia

**Quejas:**

#	Actividad	Responsables
1	Presentar la queja	Titular de los Datos Personales
2	Recibir y registrar la queja	Unidad de Transparencia
3	Remitir al Comité de Transparencia y notificar a la Unidad Administrativa competente	Unidad de Transparencia
4	Emitir Acuerdo	Comité de Transparencia
5	Vista al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.	Comité de Transparencia

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS:**

**En caso de dudas:**

1. **Presentación de la duda.** El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su duda.
2. **Recepción y registro de la duda.** Una vez que la Unidad de Transparencia recibe la duda, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.



3. **Atención de la duda.** La Unidad de Transparencia dará respuesta a la duda presentada.

**En caso de quejas:**

1. **Presentación de la queja.** El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja.
2. **Recepción y registro de la queja.** Una vez que la Unidad de Transparencia recibe la queja, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.
3. **Remisión al Comité de Transparencia.** Una vez registrada la queja, en el caso procedente, la Unidad de Transparencia turnará el asunto al Comité de Transparencia, con copia a la Unidad Administrativa que resulte competente.
4. **Emisión de Acuerdo.** El Comité de Transparencia determinará si la queja es procedente o no, lo cual será notificado a las partes.
5. **Vista al Órgano Interno de Control en la SHCP.** En caso de resultar procedente, el Comité de Transparencia dará vista al Órgano Interno de Control en la SHCP, a efecto de que lleve a cabo el proceso para determinar si los actos u omisiones pudieran constituirse en responsabilidad administrativa.