



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 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.