

# Procedimiento para la recepción de dudas y Quejas de los Titulares en materia de Datos Personales

1.- Presentar escrito libre a la Unidad de Transparencia de IEPSA

correo electrónico  
unidaddetransparencia@iepsa.gob.mx

Presencial:  
Av. San Lorenzo 244, Col. Paraje San Juan, Alcaldía Iztapalapa C.P. 09830, en la unidad de Transparencia

2.- El escrito debe contener por lo menos lo siguiente:

Fecha y hora

Nombre completo

Datos de contacto o Medio por el que desea recibir la respuesta

Motivo de la queja sobre los datos personales o en su caso señalar la duda

En caso de queja (Nombre y departamento al que se le atribuye la queja)

En caso de quejas señalar los hechos de manera clara y sucinta.

En caso de queja, medios de prueba que estime necesarios.

En caso de queja, datos de los testigos.



3.- La Unidad de Transparencia procederá a realizar el registro de la queja o duda en un plazo no mayor a **24 horas** en una base de datos en formato Excel denominada "Quejas de la LGPDPPSO", o "Dudas de la LGPDPPSO", otorgando un número de folio consecutivo.

4.- "**Duda**", la Unidad de Transparencia, atenderá la misma, siempre y cuando la respuesta no amerite la intervención de otras áreas, en un plazo no mayor a **10 días** hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de ésta.

5.- En el momento en que la Unidad de Transparencia de respuesta a una duda se archivará el asunto como concluido.

La procedencia o no, de la queja, en caso de no ser procedente se informará lo correspondiente al interesado.

En caso de ser procedente y dependiendo el caso particular y la gravedad de la queja se ordenará a la Unidad de Transparencia dar vista al Órgano Interno de Control sobre posibles actos y omisiones.

La emisión de una resolución en la cual se resuelva la queja.

7.-En el supuesto de que, en la investigación y estudio de la información producto de una queja, se requiera más tiempo para emitir una resolución, se podrá ampliar el plazo de respuesta hasta por **10 días hábiles** más, previa notificación fundada y motivada a la parte quejosa. Dicha ampliación deberá notificarse al interesado dentro del plazo originalmente señalado (punto 6)..



8.-Al emitir la resolución el comité y notificar al interesado, se dará como totalmente concluida la queja.



6.-La Unidad de Transparencia, turnará al Comité de Transparencia la **queja** correspondiente para que en conjunto con la Unidad Administrativa competente, en un plazo no mayor a **20 días hábiles** emitan un acuerdo en el que señale una de las siguiente opciones:

