

SECRETARÍA DEL MEDIO
AMBIENTE



UNIDAD DE TRANSPARENCIA

PROTECCIÓN DE
DATOS
PERSONALES

DUDAS Y QUEJAS



Procedimiento de recepción y atención de dudas y quejas por parte de Titulares de datos personales

El presente documento tiene la finalidad de proporcionar los lineamientos para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad con el artículo 28, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México.

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión de la Secretaría del Medio Ambiente.

OPERACIÓN

1. Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.
2. Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos.
3. El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas será a través del correo de la Unidad de Transparencia medioambiente@itaipem.org.mx y el medio físico en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicada en Ex Rancho San Lorenzo, Conjunto SEDAGRO s/n, Edificio "C", lado sur, Planta baja, C.P. 52140, Metepec, Estado de México. Tel.: 722 275 62 08.
4. **Los requisitos para presentar una duda:**
 - Escrito libre, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.
 - Cuando se reciba por medio electrónico se contestará de la misma manera.
5. **Los requisitos para presentar una queja:**
 - Escrito libre que contenga la narración de los hechos en forma clara y breve precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, datos o indicios que permitan establecer una investigación.
6. Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación a efecto de que proceda la queja, se archivará el expediente como concluido.
7. Los plazos para contestar contados a partir del día siguiente de su recepción: Dudas 3 días hábiles; Quejas 20 días hábiles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

En caso de dudas:

- Presentar la duda. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su duda.
- Recibir y registrar la duda. Una vez que la Unidad de Transparencia recibe la duda, procederá a registrarla, asignándole un número de folio.
- Contestar la duda. la Unidad de Transparencia dará respuesta a la duda presentada.

En caso de quejas:

- Presentar la queja. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja.
- Recibir y registrar la queja. Una vez que la Unidad de Transparencia recibe la queja, procederá a registrarla, asignándole un número de folio.
- Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente. Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia, la turnará mediante oficio al Comité de Transparencia, con copia a la Unidad Administrativa que resulte competente.
- Emitir Acuerdo. El Comité de Transparencia y la Unidad Administrativa deberán emitir un Acuerdo para determinar si la queja es procedente o no, lo cual será notificado al quejoso.
- Vista a la Autoridad Investigadora. En caso de resultar procedente, la Unidad de Transparencia dará vista a la Autoridad Investigadora sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituirse en responsabilidad administrativa.