Procedimiento para recibir, responder dudas y/o quejas de los titulares de los datos personales recabados por la Auditoría Superior del Estado de Chiapas.

Recepción, trámite y respuesta:

La recepción, trámite y respuesta de las dudas y quejas podrán presentarse a través de los siguientes medios:

a. Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica ut@asechiapas.gob.mx

b. Por escrito, presentado físicamente ante la Unidad de Transparencia de esta Auditoría Superior del Estado de Chiapas, ubicada en Libramiento Norte Poniente No. 476 Fraccionamiento Santa Clara C.P. 29024, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

c. Por vía telefónica al (961) 3468520 ext. 1204.

El horario para la recepción de dudas y/o quejas comprende de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas. Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados anteriormente, se considerarán recibidas al día hábil siguiente.

Información para presentar una duda y/o queja:

a. Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante.

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

c. La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda y/o queja.

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

La información del inciso a. será proporcionada de manera voluntaria en la queja. En ningún caso el dato sobre el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y tramite de la duda o queja.

Podrá presentar la duda y/o queja, a través de escrito libre en el que 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 Auditoría Superior del Estado de Chiapas. De igual forma, podrá presentar su duda o

queja a través de los formatos anexos al presente documento. **(Formato para presentación de dudas y Formato para presentación de quejas).**

Atención de dudas:

Se entenderá indistintamente como duda o consulta la petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona, sobre sus datos personales. Las dudas que reciba la Unidad de Transparencia serán canalizadas para su registro y atención, el plazo para emitir una respuesta a las dudas, orientación y/o asesoría al tratamiento de sus datos personales ante la Auditoría, formuladas por el particular, no excederá un plazo de **15 días hábiles.**

No competencia:

Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, lo hará del conocimiento de la persona, dentro de los **3 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.

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 y/o queja, la Unidad de Transparencia prevendrá a la persona titular de los datos dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la presentación de su duda y/o queja, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación.

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la duda y/o queja y se archivará el expediente como concluido.

La duda y/o queja será desechada por improcedente cuando:

a. Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales.
b. Cuando verse sobre el trámite de algún medio de impugnación.
c. En caso de no desahogar la prevención o requerimiento de información adicional a que se hace referencia en el numeral anterior.
d. Denuncias por incumplimiento de obligaciones.

e. Cuando se trate de cualquier otro tipo de trámites o promociones.
f. Cuando la consulta se realice de forma ofensiva, insultante o denigrante a los servidores públicos o terceros, mediante la utilización de expresiones que tienen un significado dirigido a la descalificación y que repercuta directamente en su dignidad individual o contribuyan en el menosprecio en la probidad y ética en el desempeño de sus funciones públicas.

En cualquiera de los casos mencionados se le informará a la persona titular de los datos personales, la improcedencia de su consulta y/o queja en un plazo no mayor a **5 día hábiles.**

Plazos de respuesta:

Los plazos para atender las dudas y/o quejas serán contados a partir del día siguiente de su recepción, y no podrá ser mayor a **15 días hábiles.**

PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE CHIAPAS

ASE | AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE CHIAPAS

FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha: _____/_____/_____
Hora: _____: _____

1. Nombre de la persona titular de los datos personales.

Nombre completo:

_____

Nombre del Representante Legal (en su caso):

_____

2. Forma en la que desea recibir notificaciones

Maque con una ☒ la decisión de su elección:

Correo electrónico☐

☐ Por mensajería, siempre y cuando cubra el pago correspondiente por el servicio de mensajería.

Correo certificado☐

En caso de seleccionar la opción de correo certificado o mensajería, favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle:_____
Colonia: _____Alcaldía/Municipio: _____
Estado:_____ Código Postal: _____

3. Descripción clara y precisa de la duda.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE CHIAPAS

ASE | AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE CHIAPAS

FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha: _____/_____/_____
Hora: _____: _____

1. Nombre de la persona titular de los datos personales (Opcional).

Nombre completo:

_____

Nombre del Representante Legal (en su caso):

_____

2. Forma en la que desea recibir notificaciones

Maque con una ☒ la decisión de su elección:

Correo electrónico☐

☐ Por mensajería, siempre y cuando cubra el pago correspondiente por el servicio de mensajería.

Correo certificado☐

En caso de seleccionar la opción de correo certificado o mensajería, favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle:_____
Colonia: _____Alcaldía/Municipio: _____
Estado:_____ Código Postal: _____

3. Descripción de los hechos motivo de la queja (fecha, hora, lugar y descripción clara de los hechos sucedidos):

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____