

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS EN EL INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL, POR PARTE DE LAS PERSONAS TITULARES DE DATOS PERSONALES

1.-OBJETIVO

Informar y proporcionar a las personas titulares de datos personales el procedimiento para presentar, recibir y atender sus dudas y/o quejas, instrumentado por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) en estricto cumplimiento al principio de responsabilidad previsto en la **fracción** VI del artículo 30 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO)

2.-ALCANCE

El presente procedimiento aplica a las personas titulares de los datos personales que se encuentran en posesión del IMPI, así como a la Unidad de Transparencia como instancia responsable de la recepción y atención de las dudas y/o quejas presentadas. Asimismo, aplica a las unidades administrativas del IMPI que resulten responsables.

3.-POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a) La duda y/o queja podrá ser presentada por la persona titular de los datos personales, su representante o también de forma anónima dirigida al Titular de la Unidad de Transparencia del IMPI; quien se obliga a garantizar la confidencialidad y protección de la información proporcionada, la cual será utilizada con el fin de dar la atención que resulte correspondiente.

b) Las dudas y/o quejas podrán presentarse tanto por **medios físicos, electrónico y telefónicamente**, con lo cual el IMPI garantiza contar con los mecanismos y medidas para agilizar el trámite respectivo.

- **Físicos**, la persona titular de los datos personales, la persona representando o la persona anónima, podrá presentarla directamente en la oficina de la Unidad de Transparencia del IMPI o enviarla por correo postal, en el siguiente domicilio

Unidad de Transparencia del IMPI,

Periférico Sur No. 3106, Col. Jardines del Pedregal, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01900, en un horario de 09:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.

- **Electrónicos:** Al correo uenlace@impi.gob.mx
- **Telefónicamente:** A los números **55 56240400 Extensiones 11894 y 11241**

La duda o queja no tiene que ser remitida en algún formato específico, sin embargo en el caso de las dudas o quejas presentadas en documentos, se solicita que sean en formatos que faciliten su trámite, así como que sea legible.

c) Los requisitos para presentar una **queja** son:

- Nombre de la persona titular de los datos personales, persona representante, o en su caso se podrá presentar de manera anónima;
- Medio para recibir notificaciones y respuesta;
- Descripción en forma clara la narración de los hechos precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, así como los datos o indicios relacionados con el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición (ARCO) y/o de portabilidad, así como referente a la protección de los datos personales, que permitan establecer una investigación.
- Señalar, en su caso, el área o unidad administrativa del IMPI, que pueda estar vinculada a la materia de la queja.

d) Los requisitos para presentar una **duda** son:

- Escrito libre en el cual se describa en forma clara la duda o cuestionamiento relacionado con el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición (ARCO) y/o de portabilidad, así como referente a la protección de los datos personales.
- Las dudas que se reciban por medios electrónicos se contestarán en esta misma modalidad a reserva de que el titular solicitante señale otra forma para entregar la respuesta. En caso de no contar con el medio para entregar la respuesta, esta será publicada en los estrados ubicados en la Unidad de Transparencia.

e) Si la **queja y/o duda** recibida está incompleta o resulta confusa, la Unidad de Transparencia podrá hacer una prevención y solicitar a la persona titular, precisar, completar o aportar información adicional que permita atenderla.

En caso de que no sea atendida la prevención, no reunirse los requisitos señalados, no se aporten los datos o indicios mínimos que permitan establecer una investigación para hacer procedente la queja, en un término de 15 días hábiles, el expediente respectivo se dará por concluido.

e) Los escritos de las quejas y/o dudas presentadas ante la Unidad de Transparencia del IMPI, serán, registradas de manera interna, otorgándoles un folio interno para su identificación y atención.

f) En caso de advertir que la duda y/o queja presentada no tengan este carácter por tratarse del ejercicio de derechos ARCO o de Portabilidad por parte de la persona titular, la persona representante o la persona anónima, la Unidad de Transparencia del le podrá auxiliar y orientar con relación al ejercicio de estos derechos mediante el procedimiento previsto en los artículos 48 al 57 de la LGPDPSO y que se puede consultar en el siguiente vínculo: <https://home.inai.org.mx/wp-content/documentos/DPDP/ProcedimientoARCO.pdf>

4.-PLAZO DE RESPUESTA A DUDAS

Para la atención y respuesta: 3 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción en la Unidad de Transparencia. Para tal fin, se proporcionará el acuse de recibido correspondiente.

5.-PLAZO DE RESPUESTA A QUEJAS

Para la atención y respuesta: 20 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción en la Unidad de Transparencia

6.-RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN

Unidad de Transparencia del IMPI o Comité de Transparencia del IMPI