

## Aviso Privacidad Integral

### Atención de quejas, sugerencias y/o felicitaciones del Instituto Tecnológico Superior de Ciudad Serdán

Instituto Tecnológico Superior de Ciudad Serdán con domicilio en Av. Instituto Tecnológico SN Col. La Gloria, Ciudad Serdán, Puebla es la responsable del tratamiento de los datos personales que proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado Puebla y la demás normatividad que resulte aplicable.

#### Datos Personales que se recaban y su Finalidad.

Sus datos personales serán utilizados con la finalidad de Dar atención a las quejas, sugerencias y/o felicitaciones de los clientes y partes interesadas del Instituto Tecnológico Superior de Ciudad Serdán

Para la información antes señalada se recaban los siguientes datos personales: nombre y teléfono, correo electrónico, si es alumno o no, número de control, carrera, semestre, grupo, turno y aula. Se informa que no se recabarán datos personales sensibles

#### Fundamento Legal para el tratamiento de datos personales.

Instituto Tecnológico Superior de Ciudad Serdán, tratará los datos personales antes señalados con fundamento en lo dispuesto en los 1.- ISO 9001:2015 que nos pide en el apartado 8.2.1 Comunicación con el cliente lo siguiente: La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios; b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes; d) manipular o controlar la propiedad del cliente; e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente. 2.- ISO 9001:2015 en el apartado 10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias; 3.- Instrucción de trabajo del SGI para la Atención de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones. Propósito Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones del alumnado (as) y Parte Interesada; para cumplir sus expectativas, controlar los aspectos ambientales y disminuir los riesgos laborales en el Instituto. Alcance: Aplica para todas las partes interesadas del Instituto, así como los demás aplicables de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla.

#### Derechos ARCO.

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO), directamente ante la Unidad de Transparencia de este Responsable, ubicada Av. Instituto Tecnológico s/n Col. La Gloria, Ciudad Serdán, Puebla., o bien a través de la Plataforma Nacional de Transparencia: (<http://www.plataformadetransparencia.org.mx>) o en el correo electrónico: [vinculacion@tecserdan.edu.mx](mailto:vinculacion@tecserdan.edu.mx).

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de estos derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia, enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada o revisar la siguiente página de internet <http://resguardatos.puebla.gob.mx>

#### Transferencia de Datos.

Se informa que no se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquéllas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

#### Cambios al aviso de privacidad.

En caso de que exista un cambio a este aviso de privacidad, lo haremos de su conocimiento:

-En el lugar donde se recabaron sus datos personales.

-En la siguiente página de internet: <http://itsciudadserdan.edu.mx>