



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

I. OBJETIVO.

Indicar el procedimiento a seguir en la Universidad Autónoma Chapingo para la recepción y tramitación de las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad con los artículos 30, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 50 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, en concordancia con lo previsto en el capítulo II del Título Tercero de los Lineamientos Generales para la Atención de Quejas y Denuncias de la Universidad Autónoma Chapingo.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión de la Universidad Autónoma Chapingo.

III. PROCEDIMIENTO.

1. La tramitación de las dudas y quejas podrán ser anónimas, esto es, no es requisito que proporcione datos de identificación.

2. 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 transparencia_pot@chapingo.mx.

B. Por escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia de la UACH, ubicada en km. 38.5, Edificio Efraím Hernández X. primer piso, cubículo 201, Colonia Chapingo, Texcoco, CP. 56230, Estado de México, México.

C. Por teléfono, llamando al teléfono 5959521500 extensiones 5227 y 5412.

El horario para la recepción de dudas y quejas por correo electrónico, por escrito y por teléfono, comprende de lunes a viernes de las nueve a las quince horas.

Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después del horario señalado en los incisos anteriores, se considerarán recibidas al día hábil siguiente. Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.

3. Los requisitos para presentar una duda o queja:

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



- b. Domicilio para recibir notificaciones, salvo las precisiones que describe el inciso e).
- c. Descripción clara y precisa de la duda o queja, señalando en su caso, la conducta que motivó su queja, y de ser posible, el nombre del servidor universitario que incurrió.
- d. La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.
- e. En caso de que la duda o queja se presente por escrito y/o por teléfono, deberá señalar el domicilio o medio para recibir notificaciones. Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.

En caso de que no se señale domicilio o medio para recibir notificaciones, o bien, señale un domicilio fuera del municipio de Texcoco, las notificaciones, aun las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados de la Unidad de Transparencia.

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

4. Formato para presentar duda o queja.

Podrá presentar la duda o queja en los formatos que se anexan, o bien, 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 UACH.

5. Atención de dudas.

Corresponderá a la Unidad de Transparencia la atención de dudas, orientación y/o asesoría a las personas para el efectivo ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad al tratamiento de los datos personales ante la UACH.

Se entenderá indistintamente como duda o consulta la petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona, sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública, y de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de sus datos personales.

6. 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 tres 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.

7. 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 o queja, la Unidad de Transparencia prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de su solicitud, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez 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 o queja y se archivará el expediente como concluido.

8. La duda o queja será desechada por improcedente cuando:

- a. Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales, en cuyo caso, se registrará en la Plataforma Nacional de Transparencia para el trámite correspondiente.
- 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.

9. Trámite de otro tipo de promociones.

Cuando el contenido de la duda o queja corresponda a otro tipo de promoción, tal como solicitud de acceso a la información o de datos personales, recurso de revisión, denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia o trámite, se hará del conocimiento de la persona dentro de los plazos establecidos para la atención de las dudas o quejas, en cuyo caso, se reenviará el correo o escrito al área competente para su conocimiento y atención.

10. Plazos de respuesta.

Los plazos para atender las dudas o quejas serán contados a partir del día siguiente de su recepción, los cuales no deberán exceder de los siguientes:

TIPO	PLAZO DÍAS HÁBILES
Duda	Se dará respuesta de manera inmediata o en un periodo máximo de tres días
Queja	Diez días

11. Resolución de la duda o queja. La Unidad de Transparencia, deberá informar al titular el motivo de su determinación, en el plazo máximo señalado en el numeral previo.

En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Unidad de Transparencia deberá dar vista al Órgano Interno de Control de la UACH, con la queja correspondiente, y enviar un expediente en que se contengan todos los elementos que sustenten la presunta responsabilidad administrativa por incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y las demás disposiciones aplicables.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.



A. Tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “Dudas”.

1. Presentar la duda. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su duda.
2. Recibir y registrar la duda. La Unidad de Transparencia recibe la duda y le da atención.
3. Contestar la duda. La Unidad de Transparencia dará respuesta a la duda presentada.

B. Tratándose de la tramitación de solicitudes formuladas como “Quejas”.

1. Presentar la queja. El titular de los datos personales utilizará los medios electrónicos o físicos disponibles para remitir su queja.
2. Recibir y registrar la queja. La Unidad de Transparencia recibirá la queja y procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un folio.
3. Remitir al Comité de Transparencia y al área de la Universidad competente. Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia la turnará a la unidad administrativa que resulte competente.

FECHA DE ELABORACIÓN Y/O ÚLTIMA MODIFICACIÓN: 13 de diciembre de 2023.



FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha	Día	Mes	Año

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE

Nombre: _____

Representante legal (en su caso): _____

FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio Correo electrónico

Correo electrónico: _____

En caso de seleccionar la opción a "Domicilio" favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

DESCRIPCIÓN CLARA Y PRECISA DE LA DUDA



FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha	Día	Mes	Año

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE

Nombre: _____

Representante legal (en su caso): _____

FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio Correo electrónico

Correo electrónico: _____

En caso de seleccionar la opción a "Domicilio" favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle: _____

Colonia: _____ Municipio: _____

Estado: _____ Código Postal: _____

MOTIVOS DE LA QUEJA:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS.

Fecha en que ocurrieron los hechos: _____

Hora aproximada de los hechos: _____

Lugar donde sucedieron los hechos: _____

Describe como ocurrieron los hechos:

MENCIONE LOS MEDIOS DE PRUEBA QUE ESTIME NECESARIOS (fotografías, documentos, testigos, entre otros).