Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA A DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

2025

CONTENIDO

OBJETIVO 3

ÁMBITO DE APLICACIÓN 3

PROCEDIMIENTO 3

I. Los requisitos para presentar una duda o queja: 4

II. Formato para presentar duda o queja. 4

III. Atención de dudas. 5

IV. No competencia. 5

V. Prevenciones o requerimientos de información adicional. 5

VI. Plazos de respuesta. 6

VII. Resolución de la duda o queja. 6

FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES 7

FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES 8

OBJETIVO

Determinar el procedimiento que deberá seguir la Universidad Autónoma Metropolitana para recibir y responder 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.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

PROCEDIMIENTO

1. La tramitación de las dudas y quejas podrán ser anónimas.

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@correo.uam.mx.

B. Por **escrito presentado físicamente** en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicada en Prolongación Canal de Miramontes No. 3855, Edificio "A" Planta Baja, Colonia Ex-Hacienda San Juan de Dios, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14387, Ciudad de México.

C. Por **teléfono**, llamando al 55 5483 4000 extensiones 1587, 1938 y 1898.

EI horario para la recepción de dudas y quejas por correo electrónico comprende de lunes a viernes de 10:00 horas a 18:00 horas. Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados 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.

I. Los requisitos para presentar una duda o queja:

a. Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante.
b. Descripción clara y precisa de la duda o queja.
c. La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.
d. 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 de la Ciudad de México, 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.

II. Formato para presentar duda o queja.

Las personas podrán presentar la duda 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 Universidad. De

igual forma podrá presentar su duda o queja a través del formato descargable disponible en el micrositio “Apartado de Protección de Datos Personales” disponible en la página https://datospersonales.uam.mx/

III. 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 esta Institución.

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 y sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión de particulares.

IV. 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.

V. 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.

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. 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.

VI. Plazos de respuesta.

Los plazos para atender las dudas o quejas serán contados a partir del día siguiente de su recepción y será de un periodo de diez días hábiles.

VII. 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.

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:

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:

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: _____

Describa como ocurrieron los hechos:

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