



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS, Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LA UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA DE MÉXICO (UNADM).

Objetivo general

Proporcionar los lineamientos y procedimientos para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad con el artículo 30, fracción VI de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, que a la letra establece:

"Artículo 30. Entre los mecanismos que deberá adoptar el responsable para cumplir con el principio de responsabilidad establecido en la presente Ley están, al menos, los siguientes: [...] VI. Establecer procedimientos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares;" (sic)

Objetivos particulares

Garantizar a los titulares de los datos personales en posesión de la Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM), el resguardo, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los mismos.

Políticas de operación

1. Las dudas y quejas podrán ser anónimas, se garantizará la confidencialidad de la información presentada.
2. Las dudas y quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.
3. El medio electrónico para recibir y contestar dudas y quejas en materia de protección de datos personales, será a través del correo de la Unidad de Transparencia: unidaddeenlace@nube.sep.gob.mx o a través del correo electrónico del Oficial de Protección de Datos Personales: rodrigo.martinezr@nube.sep.gob.mx y a través de medios físicos en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicado en Calle de Donceles número 100, Colonia Centro Histórico, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06020.
4. Requisitos para presentar una duda:
 - a. Escrito libre, que exprese de forma clara el cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales.
 - b. Cuando se reciba por medio electrónico se contestará de la misma manera o bien por estrados.
5. Requisitos para presentar una queja:



- a. Llenar el formato descargable en el portal web institucional www.unadmexico.mx, en el apartado "Protección de datos personales", en la sección "*Información relevante en materia de protección de datos personales*", o bien, le será proporcionado físicamente en la Unidad de Transparencia, ubicada en las instalaciones antes descritas.
 - b. Escrito libre que contenga la narración de los hechos en forma clara y breve precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, datos o indicios que permitan establecer una investigación.
6. Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación a efecto de que proceda la queja, se archivará el expediente como concluido.
 7. El Oficial de Protección de Datos Personales llevará un registro de todas las dudas y quejas recibidas.
 8. Los plazos para contestar serán contados a partir del día siguiente de su recepción:

Supuesto	Plazo (días hábiles)
Duda	3 días hábiles
Queja	20 días hábiles

9. Responsables de realizar las actividades

DUDAS		
Nº	Actividad	Responsable
1	Presentar la duda	Titular de los datos personales
2	Recibir y registrar la duda	Oficial de Protección de Datos Personales
3	Contestar la duda	Oficial de Protección de Datos Personales
QUEJAS		
Nº	Actividad	Responsable
1	Presentar la queja	Titular de los datos personales
2	Recibir y registrar la queja	Oficial de Protección de Datos Personales
3	Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente	Oficial de Protección de Datos Personales
4	Emitir Acuerdo	Comité de Transparencia y Unidad Administrativa
5	Vista a la Autoridad Investigadora	Unidad de Transparencia y en su defecto el Comité de Transparencia cuando así lo determine





10. Descripción del proceso

- En caso de 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. Una vez que el Oficial de Protección de Datos Personales recibe la duda, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.
 - 3) Contestar la duda. El Oficial de Datos Personales dará respuesta a la duda presentada en los tiempos señalados para ello.

- En caso de 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. Una vez que el Oficial de Protección de Datos Personales recibe la queja, procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un número de folio.
 - 3) Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente. Una vez registrada la queja, el Oficial de Protección de Datos Personales, la turnará mediante oficio al Comité de Transparencia, con copia a la Unidad Administrativa que resulte competente.
 - 4) Emitir Acuerdo. El Comité de Transparencia y la Unidad Administrativa deberán emitir un Acuerdo para determinar si la queja es procedente o no, lo cual será notificado al quejoso.
 - 5) Vista a la Autoridad Investigadora. En caso de resultar procedente, la Unidad de Transparencia dará vista a la Autoridad Investigadora sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituirse en responsabilidad administrativa.

Rodrigo Martínez Rizo
Oficial de protección de datos personales

