



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO INTERNO  
PARA RECIBIR Y RESPONDER  
DUDAS Y QUEJAS DE LOS  
TITULARES EN MATERIA DE  
PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES DE LA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA  
NACIONAL



**ÍNDICE**

Datos de Emisión..... 2

I. Presentación..... 2

II. Objetivo ..... 5

III. Ámbito de aplicación..... 5

IV. Marco jurídico. .... 5

V. Glosario de términos..... 6

VI. Procedimiento interno para la recepción y respuesta de las dudas y quejas presentadas por las personas titulares. .... 8

    A. Sobre las quejas y dudas..... 8

    B. Requisitos para la presentación y plazos de respuesta de las dudas y quejas..... 8

    C. Procedimiento general de gestión para la atención de dudas y quejas..... 9

    D. Procedimiento interno específico para la atención de dudas..... 10

    E. Procedimiento interno específico para la atención de quejas..... 10

VII. Descripción del proceso..... 11

    A. Detalle de la gestión para la atención de las dudas..... 12

    B. Detalle de la gestión para la atención de las quejas..... 16

VIII. Anexos..... 21

Anexo 1. Formato para presentar dudas ..... 21

Anexo 2. Formato para presentar quejas ..... 22





**DATOS DE EMISIÓN.**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ÁREA RESPONSABLE DE LA CREACIÓN / ACTUALIZACIÓN	FECHA DE CREACIÓN / ACTUALIZACIÓN
1.0	CREACIÓN DEL PROCEDIMIENTO INTERNO DE ATENCIÓN A DUDAS Y QUEJAS	UNIDAD DE TRANSPARENCIA	AGOSTO DE 2023

**I. PRESENTACIÓN.**

Con motivo de la reforma constitucional del 1º de junio de 2009, en el artículo 16, segundo párrafo de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* se reconoce como derecho humano la prerrogativa que tiene toda persona a la protección de sus datos personales, así como el derecho al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, y a manifestar su oposición al uso de su información personal.

Asimismo, se contempla que el ejercicio de tales derechos se realizará de conformidad con los términos que fije la ley de la materia, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos personales, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud pública o para proteger los derechos de terceros.

Al respecto, en la **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados** (en subsecuente LGPDPPSO) se establecen las bases, **principios**, deberes, obligaciones y procedimientos para garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como el procedimiento y requisitos para ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad (ARCOP) de los datos personales.

En ese tenor, con fundamento en el artículo 1º de la LGPDPPSO, todas las disposiciones normativas contenidas en dicha Ley son de aplicación y observancia directa por los sujetos obligados pertenecientes al orden federal, a saber, cualquier autoridad, entidad, órgano de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos que den tratamiento a datos personales.

Por lo tanto, la Universidad Pedagógica Nacional (específicamente para el presente asunto la Unidad 092 Ajusco y las Unidades UPN Ciudad de México), en su carácter de organismo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, se considera como sujeto obligado en términos de la LGPDPPSO; por lo que está obligada a cumplir con los principios, deberes y obligaciones que establecidos en la citada Ley.

Atento a ello, el artículo 16 de la LGPDPPSO establece que los sujetos obligados deberán observar los **principios** de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y **responsabilidad** en el tratamiento de los datos personales.



Sobre el particular, en términos de los artículos 30 de la LGPDPSO y 46 de los *Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público* (en subsecuente Lineamientos Generales), el **principio de responsabilidad** se refiere a la obligación de los sujetos obligados de adoptar políticas e implementar mecanismos para asegurar y acreditar el cumplimiento de los principios, deberes y demás obligaciones establecidas en la normatividad en materia de datos personales aplicable.

Con respecto a los **mecanismos que deben adoptar los sujetos obligados para cumplir con el principio de responsabilidad**, está el referente a **establecer procedimientos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales**.

Al respecto, en términos de los artículos 30, fracción VI de la LGPDPSO y 50 de los Lineamientos Generales, dicho procedimiento debe ser de fácil acceso y con la mayor cobertura posible, esto considerando el perfil de los titulares y la forma en que se mantiene contacto o comunicación directa o cotidiana con ellos, así como estar, en todo momento habilitado.

No pasa desapercibido que, de conformidad al artículo 250 de los Lineamientos Generales<sup>1</sup>, así como en seguimiento al *Documento Técnico de Evaluación se establece la metodología, criterios, formatos e indicadores en materia de evaluación del desempeño de los responsables respecto al cumplimiento de la LGPDPSO y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia*<sup>2</sup>; **el procedimiento habilitado por los sujetos obligados para atender las dudas y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales es uno de los criterios de evaluación del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) que debe ser publicado en los portales electrónicos de tales sujetos obligados, específicamente en el apartado denominado “Protección de datos personales”**.

En suma, a efecto de cumplir con parte del principio de responsabilidad en materia de protección de datos personales, resulta necesario que la Universidad Pedagógica Nacional (específicamente para el presente asunto la Unidad 092 Ajusco y las Unidades UPN Ciudad de México), en su carácter de sujeto obligado, cuente con un procedimiento interno para la gestión de dudas y quejas presentadas por los titulares de los datos personales en posesión de esta Casa de Estudios.

En consecuencia y con fundamento en el artículo 84, fracción I de la LGPDPSO, el Comité de Transparencia, como órgano máximo en materia de protección de datos personales dentro de este sujeto obligado, cuenta con facultades para coordinar supervisar y realizar las acciones necesarias para garantizar el derecho a la protección de los datos personales.

Aunado a lo anterior, en términos del artículo 85, fracción I de la citada Ley la Unidad de Transparencia de esta Casa de Estudios es la responsable de auxiliar y orientar a las personas

<sup>1</sup> Artículo adicionado con motivo del *Acuerdo mediante el cual se aprobó la adición de un Título Décimo a los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público en el cual se establecen las bases del Sistema de Evaluación para determinar el estado general que guarda el cumplimiento a la Ley General de Datos por parte de los sujetos obligados del sector público federal*; publicado en el Diario Oficial de la Federación el día veinticinco de noviembre de dos mil veinte.

<sup>2</sup> Anexo del *Acuerdo mediante el cual se aprueban los Instrumentos Técnicos que refiere el Título Décimo de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales del Sector Público Federal en el cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiséis de noviembre del dos mil veintiuno.



titulares de los datos personales, que así lo requieran, con relación al ejercicio del derecho a la protección de sus datos personales.

Por ende, resulta claro que el Comité de Transparencia, con apoyo de la Unidad de Transparencia, es el órgano colegio responsable y facultado para emitir, establecer o determinar, así como dar seguimiento al procedimiento dispuesto en los artículos 30, fracción VI de la LGPDPPSO y 50 de los Lineamientos Generales, a saber, el procedimiento para la atención de dudas y quejas de los titulares en materia de protección de datos personales.

Así pues, por lo expuesto y en apego a lo establecido en los artículos 3, fracciones V y XXXIV, 30, fracción VI, 84, fracción I, 85, fracción I de la LGPDPPSO, y 50 de los Lineamientos Generales; se presenta el ***Procedimiento Interno para recibir y responder dudas y quejas de los titulares en materia de Protección de Datos Personales de la Universidad Pedagógica Nacional.***



## II. OBJETIVO.

Determinar el procedimiento que deberá seguir la Unidad de Transparencia, el Comité de Transparencia y las áreas integrantes de la Universidad Pedagógica Nacional (específicamente para el presente asunto la Unidad 092 Ajusco y las Unidades UPN Ciudad de México) para la recepción, tramitación, seguimiento y resolución a las dudas y quejas que presenten las personas titulares de los datos personales en posesión de esta Casa de Estudios; lo anterior, con fundamento en 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*.

## III. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión de la Universidad Pedagógica Nacional (específicamente para el presente asunto la Unidad 092 Ajusco y las Unidades UPN Ciudad de México) y es de observancia obligatoria para las áreas y el personal de esta Casa de Estudios, que traten datos personales y participen en la gestión de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP, así como al Comité de Transparencia y la Unidad de Transparencia.

## IV. MARCO JURÍDICO.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- Decreto que crea la Universidad Pedagógica Nacional.
- Manual de Organización de la Universidad Pedagógica Nacional.



## V. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

**Áreas.** Instancias de la Universidad Pedagógica Nacional previstas en el Decreto de Creación, en el Manual de Organización de esta Casa de Estudios vigente, o bien, en los respectivos reglamentos internos o instrumentos equivalentes, que traten datos personales.

**Comité de Transparencia.** Instancia a la que hace referencia el artículo 43 de la *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública* y el artículo 84 de la LGPDPPSO.

**Datos personales.** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información<sup>3</sup>.

**Datos personales sensibles.** Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual<sup>4</sup>.

**Derechos ARCOP.** Los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de datos personales.

**Días.** Días hábiles.

**Duda.** Se entiende como la petición de orientación, asesoría o servicio formulada por la persona titular de datos personales en posesión del sujeto obligado, sobre el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de sus datos personales, y/o sobre el tratamiento y protección de sus datos personales.

**INAI.** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

**Interesado.** Será la persona titular de los datos personales o, en su caso, su representante, que presente ante este sujeto obligado una duda y/o queja con motivo del ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de sus datos personales, y/o sobre el tratamiento y protección de sus datos personales en posesión de este sujeto obligado.

**LGPDPPSO.** Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**Lineamientos Generales.** Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

**OIC.** Órgano Interno de Control en la Universidad Pedagógica Nacional.

<sup>3</sup> Artículo 3, fracción IX de la LGPDPPSO.

<sup>4</sup> Artículo 3, Fracción X de la LGPDPPSO.



**Procedimiento Interno de atención a dudas y quejas.** Procedimiento Interno para recibir y responder dudas y quejas de los titulares en materia de Protección de Datos Personales de la Universidad Pedagógica Nacional.

**Queja.** Inconformidad de la persona titular de los datos personales o, en su caso, su representante legal sobre el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de sus datos personales, y/o sobre el tratamiento y protección de sus datos personales en posesión de este sujeto obligado.

**Sujeto obligado o responsable.** La Universidad Pedagógica Nacional (específicamente la Unidad 092 Ajusco y las Unidades UPN Ciudad de México), en términos del artículo 1 de la LGPDPPSO.

**Titular.** La persona física a quien corresponden los datos personales.

**Tratamiento.** Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales<sup>5</sup>.

**Unidad de Transparencia.** Instancia a la que hace referencia el artículo 45 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 85 de la LGPDPPSO.

**UPN.** Universidad Pedagógica Nacional, específicamente a la Unidad 092, Ajusco, así como a las Unidades UPN Ciudad de México.

---

<sup>5</sup> Artículo 3, fracción XXXIII de la LGPDPPSO.



## **VI. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE LAS DUDAS Y QUEJAS PRESENTADAS POR LAS PERSONAS TITULARES.**

### **A. SOBRE LAS QUEJAS Y DUDAS.**

**Primero.** Toda persona, por sí misma o a través de su representante, podrá presentar sus dudas y/o quejas con motivo del ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de sus datos personales, y/o sobre el tratamiento y protección de sus datos personales en posesión de este sujeto obligado.

**Segundo.** Las dudas y quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la identidad de las personas que las presenten y demás información relacionada.

**Tercero.** Las dudas y quejas podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- I. Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica [unidaddetransparencia@upn.mx](mailto:unidaddetransparencia@upn.mx)

El horario para la recepción de dudas y quejas por correo electrónico comprende de lunes a viernes de las 10:00 a las 18:00 horas.

- II. Por escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia de esta Casa de Estudios ubicada en Carretera al Ajusco 24, Edificio de Gobierno, Primer Piso (Nivel 1), Colonia Héroes de Padierna, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, Código Postal 14200.

El horario para la recepción de dudas y quejas por escrito y presencialmente comprende de lunes a viernes en un horario de 10:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas.

**Cuarto.** Las dudas y quejas cuya presentación se verifique después de los horarios señalados en el numeral anterior o, en su caso, en días inhábiles, se considerarán recibidas al día hábil siguiente. La Unidad de Transparencia podrá modificar el horario de atención, en caso fortuito o por fuerza mayor.

**Quinto.** La duda o queja se podrá presentar, a través de escrito libre, en la que se exprese, de forma clara y precisa, el motivo que origina la duda o la inconformidad y que contenga los elementos detallados en el siguiente numeral. De igual forma se podrá presentar la duda o queja a través de los formatos editables (Anexo 1 y Anexo 2) que forman parte integral de este Procedimiento Interno de atención a dudas y quejas.

### **B. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN Y PLAZOS DE RESPUESTA DE LAS DUDAS Y QUEJAS.**

**Sexto.** Los requisitos para presentar una duda o queja son los siguientes:

- I. Nombre del titular y/o, en su caso, de su representante;
- II. Domicilio o medio para recibir notificaciones;
- III. En el supuesto de presentar una duda, la descripción clara y precisa de la duda, o



- IV. En el supuesto de presentar una queja, los motivos de su queja, las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, los datos o indicios que permitan el seguimiento y tramitación a su queja, y los elementos con los que cuenta para probar su dicho.

En caso de no señalar domicilio o medio para recibir notificaciones, se practicarán a través de los Estrados de la Unidad de Transparencia.

En el supuesto de señalar un domicilio físico, las notificaciones se realizarán mediante correo certificado, cuyos costos serán cubiertos por el interesado.

La información de la fracción I será proporcionada de manera voluntaria. En ningún caso el dato sobre el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y tramite de la duda o queja.

**Séptimo.** Los plazos para atender las dudas o quejas serán contados a partir del día siguiente de su recepción, los cuales no deberán exceder de diez días cuando se traten de dudas y de veinte días cuando se presente alguna queja, sin que puedan ser prorrogadas, tal y como se ilustra a continuación:

TIPO	PLAZO (DÍAS HÁBILES)
Duda	Diez días
Queja	Veinte días

### C. PROCEDIMIENTO GENERAL DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS.

**Octavo.** Las dudas o quejas deberán ser presentadas ante la Unidad de Transparencia, a través de los medios expuestos en el numeral Tercero de este Procedimiento Interno de atención a dudas y quejas.

En el supuesto de que el interesado presente su duda o queja ante un área diferente a la Unidad de Trasporencia, aquella deberá recibirla y remitirla a la unidad a más tardar el día hábil siguiente de su recepción.

**Noveno.** La Unidad de Transparencia, una vez recibida la duda y/o queja deberá:

- I. Registrar la duda y/o queja en la base de datos correspondiente;
- II. Asignar un número de folio, único y consecutivo, según el momento y orden de recepción, y
- III. Emitir, entregar y/o enviar a la persona interesada, de manera presencial o a través del medio señalado, el acuse de recibido en el que conste el número de folio asignado, la fecha y hora de la recepción, así como, en su caso, la relación de los anexos entregados.

El acuse deberá ser entregado al interesado a más tardar al día hábil siguiente de su recepción.



**Décimo.** Cuando no se reúnan los requisitos descritos en el numeral Sexto de este procedimiento o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo el trámite de la duda o queja, la Unidad de Transparencia prevendrá a la persona interesada dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir del día hábil siguiente a la presentación de su petición, 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 y/o queja, y se archivará el expediente como concluido.

**Undécimo.** Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja, lo hará del conocimiento de la persona interesada, dentro de los tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la duda o queja y, en caso de poderlo determinar, le orientará con el o los sujetos obligados competentes.

#### **D. PROCEDIMIENTO INTERNO ESPECÍFICO PARA LA ATENCIÓN DE DUDAS.**

**Duodécimo.** La Unidad de Transparencia, es la encargada de tramitar, estudiar y analizar la duda a efecto de emitir la respuesta correspondiente.

La respuesta de la duda deberá ser notificada al interesado, través del medio elegido para tal efecto o, en su caso, de conformidad con lo señalado en el numeral Sexto, párrafos segundo y tercero de este Procedimiento Interno de atención a dudas y quejas, en un plazo que no exceda de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de la presentación de la duda.

**Decimotercero.** La Unidad de Transparencia podrá solicitar la participación del área, cuya competencia tenga relación con la duda plantada, para que, de manera conjunta y con la información proporcionada por el área correspondiente, emita la respuesta dentro del plazo señalado en el numeral anterior.

En ese supuesto, la Unidad de Transparencia turnará la duda al área competente, dentro de los dos días siguientes a su recepción, quien contará con un plazo de cinco días contados a partir del día hábil siguiente al turno para comunicar su respuesta a la unidad.

**Decimocuarto.** Cuando el contenido de la duda corresponda a otro tipo de promoción, tal como una solicitud de acceso a la información o de ejercicio de los derechos ARCOP, recurso de revisión, denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia o trámite diverso, la Unidad de Transparencia deberá realizar las acciones necesarias para reconducir la duda al procedimiento o proceso correspondiente y lo hará del conocimiento de la persona interesada; lo anterior dentro de un plazo que no exceda los cinco días contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la duda.

#### **E. PROCEDIMIENTO INTERNO ESPECÍFICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS.**

**Decimoquinto.** La Unidad de Transparencia, en su caso, turnará la queja al área competente para conocer sobre la misma, con copia de conocimiento al Comité de Transparencia, dentro de los dos días siguientes a su recepción.



El área correspondiente, contará con un plazo de diez días contados a partir del día hábil siguiente del turno para enviar su respuesta al Comité de Transparencia, a través de la Unidad de Transparencia, fundando y motivando la procedencia o no de la queja.

**Decimosexto.** El Comité de Transparencia, previo estudio y análisis de la respuesta del área correspondiente y con apoyo de la Unidad de Transparencia, determinará sobre la procedencia o no de la queja dentro de un plazo de veinte días contados a partir del día siguiente de su recepción.

La determinación del Comité de Transparencia se notificará a través del medio elegido para tal efecto o, en su caso, de conformidad con lo señalado en el numeral Sexto, párrafos segundo y tercero de este Procedimiento Interno de atención a dudas y quejas.

**Decimoséptimo.** El Comité de Transparencia dará vista al OIC en la UPN, cuando advierta que se configura alguno o algunos supuestos de incumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales, establecidos en el artículo 163 de la LGPDPPSO, y/o se adviertan posibles actos u omisiones que puedan constituirse en responsabilidad administrativa en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

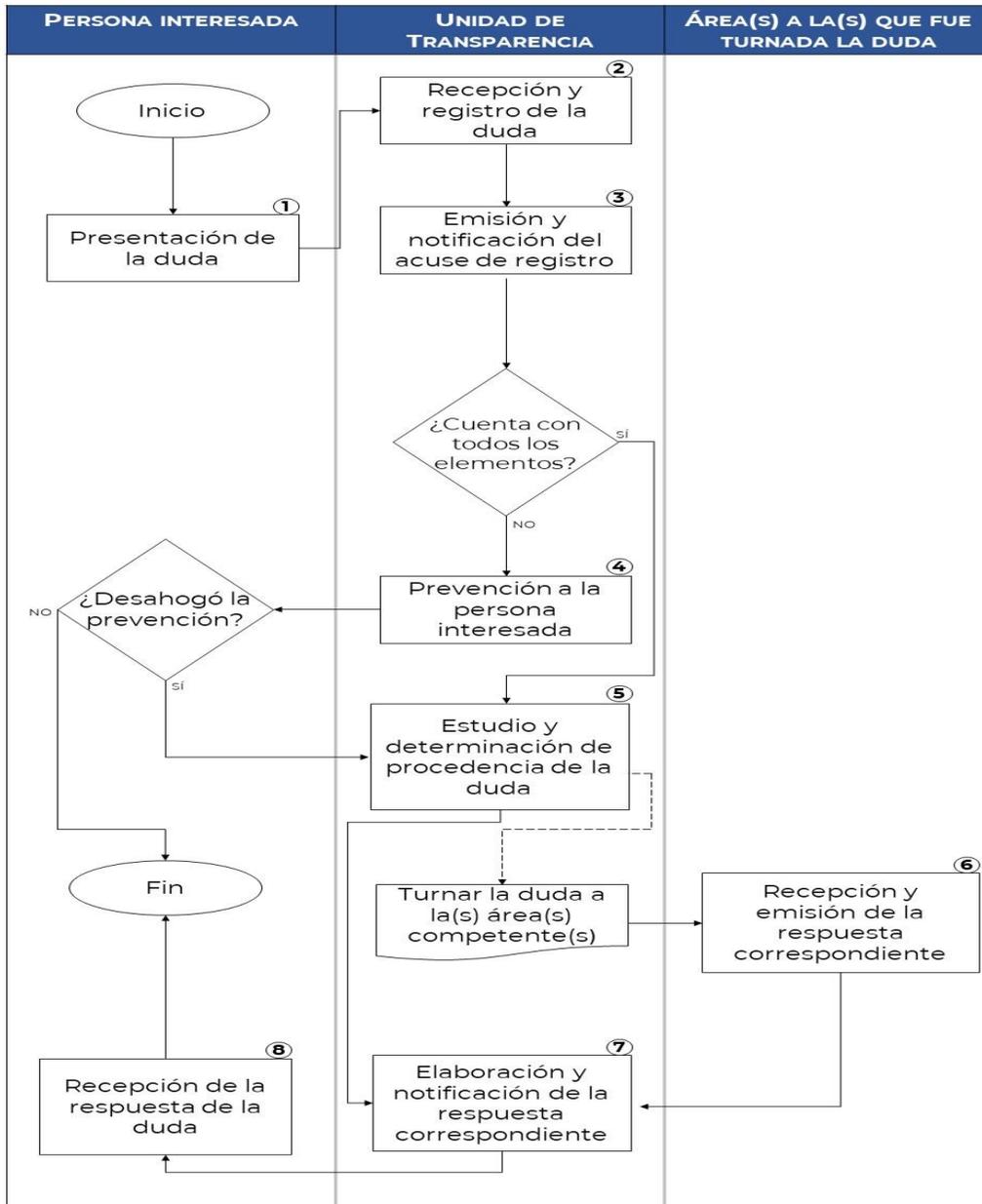
**Decimooctavo.** Cuando el contenido de la queja corresponda a otro tipo de promoción, tal como un recurso de revisión tramitado ante el INAI o una queja relacionada con la tramitación y/o sustanciación del recurso de revisión, o, en su caso, constituye una denuncia por actos de este sujeto obligado que puedan ser contrarios a los dispuesto en la LGPDPPSO y demás normativa aplicable; la Unidad de Transparencia deberá realizar las acciones necesarias para reconducir la queja al procedimiento o proceso correspondiente y lo hará del conocimiento de la persona interesada con copia de conocimiento al Comité de Transparencia; lo anterior dentro de un plazo que no exceda los cinco días contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la queja.

## VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

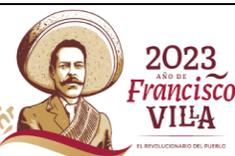
En esta sección se ilustrará el flujo de las actividades relacionadas con la recepción, tramitación y atención de las dudas y quejas presentadas ante la Unidad de Transparencia, mismas que fueron descritas en el apartado VI, sub apartados C, D y E de este *Procedimiento Interno para recibir y responder dudas y quejas de los titulares en materia de Protección de Datos Personales de la Universidad Pedagógica Nacional*.



**A. DETALLE DE LA GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS DUDAS.**



ETAPA	ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE
1. Presentación de la duda.	1.1. Presentar la duda directamente ante la Unidad de Transparencia, mediante correo electrónico o personalmente en el domicilio de la citada unidad.	No aplica	Persona interesada
	1.1.1. En el supuesto de presentar la duda en un área	1 día hábil	Área(s) a la(s) que fue turna la duda





ETAPA	ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE
	diferente a la Unidad de Transparencia, aquella deberá recibirla y remitirla a la citada unidad.		
2. Recepción y registro de la duda.	<p>2.1. Recibir la duda presentada por la persona interesada.</p> <p>2.1.1. Registrar la duda recibida, en la base datos correspondiente y generar el acuse.</p>	1 día hábil	Unidad de Transparencia
3. Emisión y del notificación del acuse de registro	<p>3.1. El acuse de registro de la duda deberá tener los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de folio;</li> <li>- Fecha y hora de la recepción, y</li> <li>- En su caso, la relación de los anexos entregados.</li> </ul> <p>3.2. Entregar el acuse a la persona interesada, ya sea personalmente o por el medio elegido para oír y recibir notificaciones o en los Estrados de la Unidad de Transparencia.</p> <p><b><u>Sí cuenta con los elementos.</u></b></p> <p>3.3. La duda sí cumple con los requisitos señalados en el numeral Sexto del Procedimiento Interno de atención a dudas y quejas. Pasa a la Etapa 5.</p> <p><b><u>No cuenta con los elementos.</u></b></p> <p>3.4. La duda no cumple con los requisitos señalados en el numeral Sexto del Procedimiento Interno de atención a dudas y quejas. Pasa a la Etapa 4.</p>	1 día hábil	Unidad de Transparencia





ETAPA	ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE
4. Prevención a la persona interesada.	4.1. Formular el oficio de prevención, en el cual se detallan los elementos que deben ser subsanados por la persona interesada.  4.1.1. Notificar a la persona interesada la prevención, a través del medio elegido para oír y recibir notificaciones o por los Estados de la Unidad de Transparencia.	5 días hábiles	Unidad de Transparencia
	<b><u>Sí desahogó la prevención.</u></b>  4.2. La persona interesada desahogó la prevención formulada, dentro del término señalado para ello, en los términos formulados. Pasa a la Etapa 5.  <b><u>No desahogó la prevención.</u></b>  4.3. La persona interesada fue omisa en desahogar la prevención formulada o el desahogó no satisface los términos de la misma.  <b>Fin del procedimiento</b> y se archiva el expediente como concluido.	10 días hábiles	Persona interesada y Unidad de Transparencia
5. Estudio y determinación de la duda.	5.1. La duda presentada no es competencia del sujeto obligado.  5.1.1. Elaborar la respuesta de incompetencia. Pasa a la Etapa 7.	3 días hábiles	Unidad de Transparencia
	5.2. La duda corresponda a otro tipo de promoción.  5.2.1. Elaborar la respuesta respecto a la reconducción de la duda al proceso o procedimiento correspondiente. Pasa a la Etapa 7.	5 días hábiles	
	5.3. En su caso, turnar la duda al área que tenga competencia con respecto al	2 días hábiles	



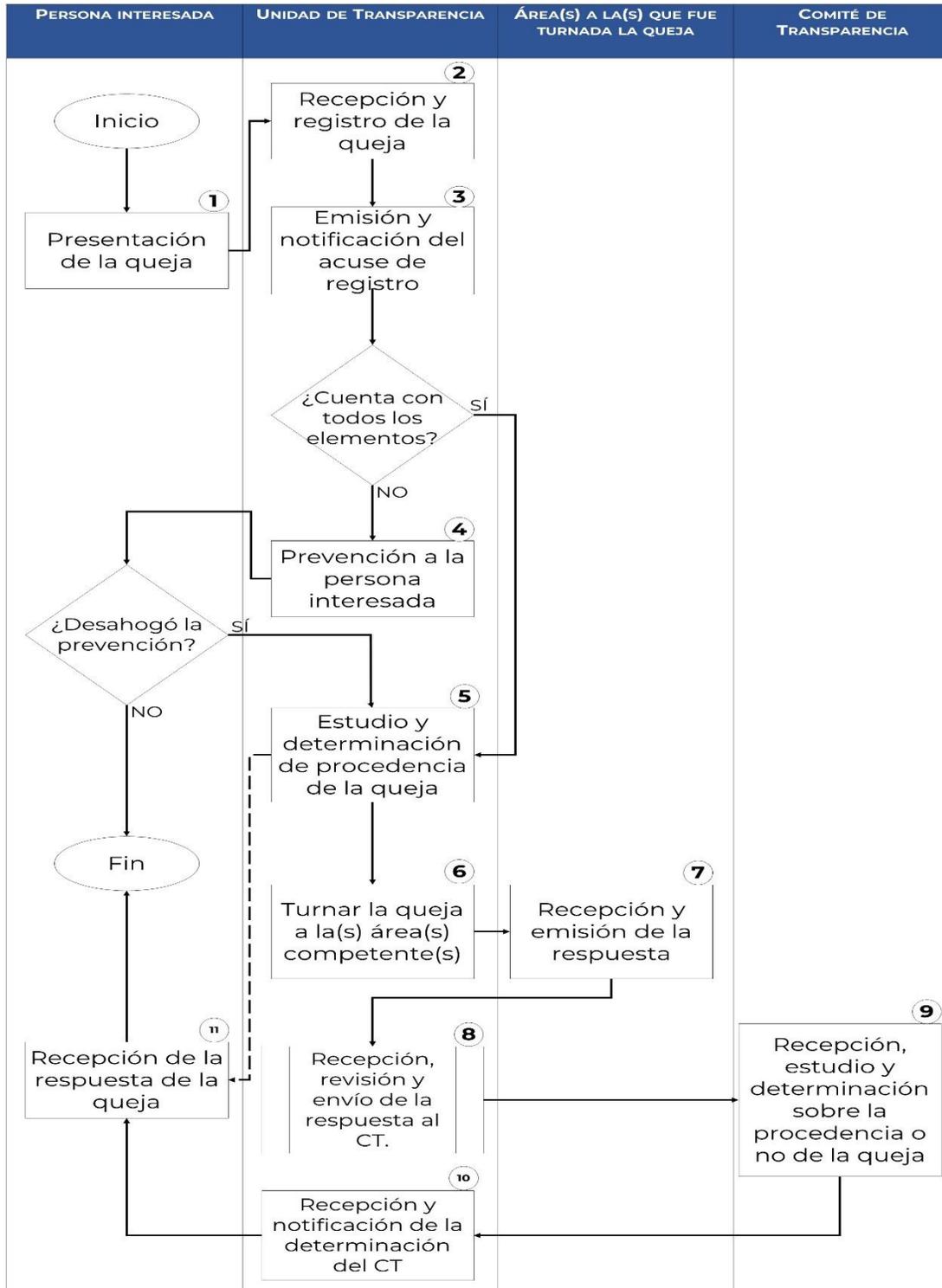


ETAPA	ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE
	tema planteado. Pasa la Etapa 7.		
6. Recepción y emisión de la respuesta correspondiente.	6.1. Recibe la duda turnada, estudia y emite la respuesta correspondiente.  6.1.1. Envía la respuesta a la Unidad de Transparencia. Pasa a la Etapa 7.	5 días hábiles	Área(s) a la(s) que fue turna la duda.
7. Elaboración y notificación de la respuesta correspondiente	7.1. Elaborar el oficio de respuesta, ya sea con la información y datos emitidos por el área a la que fue turnada la duda o con la información y datos con los que cuenta la Unidad de Transparencia.  7.1.1. Notificar la respuesta a la persona interesada, a través del medio elegido para oír y recibir notificaciones o en los Estrados de la Unidad de Transparencia. Pasa a la Etapa 8.	10 días hábiles  [Contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la duda]	Unidad de Transparencia
8. Recepción de la respuesta de la duda.	8.1. Recibir la respuesta de la duda plateada.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Dentro del plazo de 10 días hábiles	Persona interesada.





**B. DETALLE DE LA GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS.**





ETAPA	ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE
1. Presentación de la queja.	1.1. Presentar la queja directamente ante la Unidad de Transparencia, mediante correo electrónico o personalmente en el domicilio de la citada unidad.	No aplica	Persona interesada
	1.1.1. En el supuesto de presentar la queja en un área diferente a la Unidad de Transparencia, aquella deberá recibirla y remitirla a la citada unidad.	1 día hábil	Área(s) a la(s) que fue turna la queja
2. Recepción y registro de la queja.	2.1. Recibir la queja presentada por la persona interesada.	1 día hábil	Unidad de Transparencia
	2.1.1. Registrar la queja recibida, en la base datos correspondiente y generar el acuse.		
3. Emisión y notificación del acuse de registro	3.1. El acuse de registro de la queja deberá tener los siguientes datos: – Número de folio; – Fecha y hora de la recepción, y – En su caso, la relación de los anexos entregados.	1 día hábil	Unidad de Transparencia
	3.2. Entregar el acuse a la persona interesada, ya sea personalmente o por el medio elegido para oír y recibir notificaciones o en los Estrados de la Unidad de Transparencia. <b><u>Sí cuenta con los elementos.</u></b>		
	3.3. La queja sí cumple con los requisitos señalados en el numeral Sexto del Procedimiento Interno de atención a dudas y quejas. Pasa a la Etapa 5. <b><u>No cuenta con los elementos.</u></b>		
	3.4. La queja no cumple con los requisitos señalados en el numeral Sexto del Procedimiento Interno de		





ETAPA	ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE
	atención a dudas y quejas. Pasa a la Etapa 4.		
4. Prevención a la persona interesada.	4.1. Formular el oficio de prevención, en el cual se detallan los elementos que deben ser subsanados por la persona interesada.  4.1.1. Notificar a la persona interesada la prevención, a través del medio elegido para oír y recibir notificaciones o por los Estados de la Unidad de Transparencia.	5 días hábiles	Unidad de Transparencia
	<b><u>Sí desahogó la prevención.</u></b>  4.2. La persona interesada desahogó la prevención formulada, dentro del término señalado para ello, en los términos formulados. Pasa a la Etapa 5.  <b><u>No desahogó la prevención.</u></b>  4.3. La persona interesada fue omisa en desahogar la prevención formulada o el desahogó no satisface los términos de la misma.  <b>Fin del procedimiento</b> y se archiva el expediente como concluido.	10 días hábiles	Persona interesada y Unidad de Transparencia
5. Estudio y determinación de procedencia de la queja.	5.1. La queja presentada no es competencia del sujeto obligado.  5.1.1. Elaborar la respuesta de incompetencia. Pasa a la Etapa 11.	3 días hábiles	Unidad de Transparencia
	5.2. La queja corresponda a otro tipo de promoción.  5.2.1. Elaborar la respuesta respecto a la reconducción de la queja al proceso o procedimiento correspondiente. Pasa a la Etapa 11.	5 días hábiles	
	5.3. En su caso, turnar la queja al área que tenga competencia con respecto a	2 días hábiles	



ETAPA	ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE
	la controversia planteada. Pasa la Etapa 7.		
6. Turnar la queja a la(s) área(s) competente(s).	6.1. Elaborar y enviar el oficio para turnar la queja a la(s) área(s) competente(s).	2 días hábiles	Unidad de Transparencia
7. Recepción y emisión de la respuesta.	7.1. Recibir la queja turnada, estudiar y emitir la respuesta correspondiente.  7.1.1. Elaborar el oficio de respuesta, ya sea sobre la procedencia o improcedencia de la queja, mismo que debe estar debidamente fundado y motivado  7.1.2. Enviar a la Unidad de Transparencia el oficio de respuesta correspondiente, en el que también se deberá incluir la petición sobre la presentación y, en su caso, aprobación del Comité de Transparencia de la respuesta. Pasa a la Etapa 8.	10 días hábiles	Área(s) a la(s) que fue turna la queja
8. Recepción, revisión y envío de la respuesta a la CT.	8.1. Revisar la respuesta enviada por el área correspondiente.  8.1.1. Enviar al Comité de Transparencia la respuesta de la queja, para su valoración y determinación. Pasa a la Etapa 9.	Antes del vencimiento del plazo de 20 días	Unidad de Transparencia
9. Recepción, estudio y determinación sobre la procedencia o no de la queja.	9.1. Previo estudio y análisis de la respuesta del área correspondiente, y con apoyo de la Unidad de Transparencia, determina sobre la procedencia o no de la queja.  9.1.1. En su caso, dar vista al OIC en la UPN cuando se configura alguno o algunos supuestos de incumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales, establecidos en el artículo 163 de la LGPDPPSO, y/o se adviertan	Antes del vencimiento del plazo de 20 días	Comité de Transparencia



ETAPA	ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE
	posibles actos u omisiones que puedan constituirse en responsabilidad administrativa en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.  9.2. Instruir a la Unidad de Transparencia para que notifique la determinación a quien corresponda.		
10. Recepción y notificación de la determinación del CT.	10.1. Recibir la determinación del Comité de Transparencia y cumplir con las instrucciones dispuestas.  10.1.1. Notificar dicha determinación a la persona interesada.  10.1.2. En su caso, hacer del conocimiento del OIC en al UPN sobre la determinación del Comité de Transparencia.	Antes del vencimiento del plazo de 20 días	Unidad de Transparencia
11. Recepción de la respuesta de la queja.	11.1. Recibir la respuesta de la queja planteada.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Dentro del plazo de 20 días hábiles	Persona interesada.





**VIII. ANEXOS.**

**ANEXO 1. FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS**

	<b>FOLIO</b>	/	/	
	<b>FECHA</b>	DÍA	MES	AÑO

**FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS POR PARTE DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Previo a la presentación de la duda, consulte el aviso de privacidad de la Unidad de Transparencia, disponible en el **PORTAL ELECTRÓNICO** de la Universidad Pedagógica Nacional, en la sección **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**, apartado [\*\*AVISOS DE PRIVACIDAD INTEGRALES DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL\*\*](#)

**DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Representante legal (en su caso): \_\_\_\_\_

**DOMICILIO O MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES.**

Marque con una **X** el medio deseado y proporcione la información correspondiente:

Correo electrónico

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

Domicilio físico

Calle: \_\_\_\_\_ Número exterior: \_\_\_\_\_ Número interior: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ Alcaldía/Municipio: \_\_\_\_\_

Entidad Federativa: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono (opcional): \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN CLARA Y PRECISA DE LA DUDA.**



**ANEXO 2. FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS**

	<b>FOLIO</b>	/	/	
	<b>FECHA</b>			
		<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS POR PARTE DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Previo a la presentación de la queja, consulte el aviso de privacidad de la Unidad de Transparencia, disponible en el **PORTAL ELECTRÓNICO** de la Universidad Pedagógica Nacional, en la sección **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**, apartado [AVISOS DE PRIVACIDAD INTEGRALES DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL](#)

**DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Representante legal (en su caso): \_\_\_\_\_

**DOMICILIO O MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES.**

Marque con una **X** el medio deseado y proporcione la información correspondiente:

Correo electrónico

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

Domicilio físico

Calle: \_\_\_\_\_ Número exterior: \_\_\_\_\_ Número interior: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ Alcaldía/Municipio: \_\_\_\_\_

Entidad Federativa: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono (opcional): \_\_\_\_\_

**MOTIVO DE LA QUEJA.**

**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS.**

Fecha en que ocurrieron los hechos: \_\_\_\_\_

Hora aproximada de los hechos: \_\_\_\_\_

Lugar donde ocurrieron los hechos: \_\_\_\_\_



**DESCRIBA COMO OCURRIERON LOS HECHOS:**

**ELEMENTOS O MEDIOS PARA PROBAR SU DICHO:**