



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

I. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento que deberá seguir el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) para recibir y atender las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, de conformidad con el artículo 24, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados que señala:

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;

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

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: unidaddeenlace@conalep.edu.mx.
 - b) Por escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia de la Unidad de Transparencia ubicada en Calle 16 de septiembre N°147 Nte. Col. Lázaro Cárdenas, C.P. 52148.
 - c) Por teléfono, llamando al teléfono 7222712800 extensión 2087

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

3. Los requisitos para presentar una duda o queja:
 - a) Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante (Esta información 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).



- 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 ese medio.

4. Formato para presentar queja o duda.

Podrá 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 del CONALEP.

5. Atención de dudas.

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, misma que será atendida por la Unidad de Transparencia.

Las dudas que se reciban por alguna unidad administrativa distinta a la Unidad de Transparencia serán canalizadas a ésta para su registro y atención, si la consulta ingresa por medios electrónicos, deberá enviarse en un plazo no mayor a dos días hábiles, si la consulta se recibe vía telefónica deberá transferirse a la extensión 2087. En caso de ser presencial se conducirá de inmediato al módulo de atención de la Unidad de Transparencia, ubicada en la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos.

El plazo para emitir una respuesta a las dudas, orientación, asesoría y/o queja relacionada con el ejercicio de los derechos ARCOP, formuladas por el particular, será de máximo 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al ingreso de la duda.

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 acceso a 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. 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 5 del presente documento.

En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Unidad de Transparencia deberá dar vista al Órgano Interno de Control en el CONALEP, 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. 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 realizará el registro y atención de la duda.
 3. Contestar la duda. La Unidad de Transparencia dará respuesta a la duda presentada.
- B. 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/o unidad administrativa competente. Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia la turnará a la unidad administrativa que resulte competente.

V. FECHA DE ELABORACIÓN Y/O ÚLTIMA MODIFICACIÓN: 10 de septiembre de 2025.