

Atención de dudas y/o quejas de titulares en materia de protección de datos personales

La recepción de las dudas y/o quejas, en el ámbito de las facultades, funciones o competencias en materia de datos personales a cargo del Infonavit, se atenderán conforme lo siguiente:

- De manera inmediata a través de la **línea telefónica (55)-5322-6600 o (55)- 5322-6300** extensión **096073** en un horario de 9 a 15 de lunes a viernes, a excepción de días inhábiles.
- Por **correo electrónico** de la Unidad de Transparencia, unidadtransparencia@infonavit.org.mx
- De manera **personal** en la oficina de la Unidad de Transparencia, con domicilio en Avenida Barranca del Muerto, núm. 280, piso 1, oficina 105, colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01020, entre Manuel M. Ponce y Macedonio Alcalá en un horario de 9:00 a 15:00 horas, en días hábiles

A través de la vía por la que ingrese su duda y/o queja, se le indicará, en función de la naturaleza y complejidad de la misma, la modalidad, así como los términos y condiciones de la respuesta respectiva.

Si las dudas o quejas son dirigidas a alguno de los correos institucionales del personal de la Unidad de Transparencia, éstos las remitirán al correo específico de la Unidad de Transparencia de manera inmediata para su registro y trámite correspondiente.

Las dudas y/o quejas que presenten las personas titulares deberán de contar con los siguientes requisitos:

- Nombre de quien presenta la duda y/o queja.
- La descripción clara de la duda o queja, así como de los datos personales que guarden relación con la misma.
- Datos de contacto o medio por el que desea recibir la respuesta (correo electrónico o teléfono).
- En su caso, el folio de la solicitud para el ejercicio de derechos ARCO con el que está relacionada la duda o queja, y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la atención de la duda o queja en materia de protección de datos personales, en su caso.

La atención se desarrollará conforme lo siguiente:

1. **Presentación.** La persona interesada debe presentar la duda o queja por los medios a que se hicieron referencia anteriormente.
2. **Análisis.** Una vez recibida la duda y/o queja, la Unidad de Transparencia, analiza el contenido para su atención inmediata o en su caso gestionarla como solicitud de ejercicio de derechos ARCO o como un recurso de revisión.
3. **Asignación.** Si la duda o queja puede ser atendida dentro de la propia Unidad de Transparencia, procederá a desahogarla.

En caso de que la duda derive en una solicitud de ejercicio de derechos ARCO, el personal de la Unidad de Transparencia realiza las gestiones para registrarla en el TAI (sistema interno de atención y gestiones de solicitudes de acceso a la información y de ejercicio de derechos ARCO) y en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT).

En caso de que la Unidad de Transparencia identifique que se trata de la interposición de un recurso de revisión o una denuncia a las que se refiere la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, orientará al titular para presentar y completar el proceso.

4. **Respuesta.** La respuesta podrá consistir en el desahogo de la duda y/o queja o bien, en la orientación al trámite o procedimiento que corresponda.

En caso de que la Unidad de Transparencia identifique que se trata de la interposición de un recurso de revisión o una denuncia a las que se refiere la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, serán desahogados de acuerdo a lo previsto en dicha norma.

La Unidad de Transparencia podrá modificar el horario de atención, en caso fortuito o de fuerza mayor.