



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional



**TREN
MAYA**
TSIMIN K'AAK



**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE
DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS
PERSONALES ANTE TREN MAYA S.A DE C.V.**



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**



I. MARCO JURÍDICO.

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, se establece el procedimiento para la Recepción y Atención de Dudas y Quejas de los Titulares de Datos Personales ante Tren Maya S.A. de C.V.

II. POBLACIÓN OBJETIVO.

Titulares de datos personales que se encuentren en posesión de Tren Maya S.A de C.V.

III. MEDIOS DE PRESENTACIÓN (FÍSICOS Y ELECTRÓNICOS).

Para presentar dudas o quejas relacionadas con el ejercicio de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) de los datos personales que son tratados en Tren Maya S.A de C.V., se ponen a disposición los siguientes medios:

A. Físicos.

De manera directa y personal en el Módulo de Atención Ciudadana de la Dirección de Transparencia de Tren Maya S.A de C.V., ubicada en Calle 27, No. 305 X 44 y 50, Colonia, Ampliación Revolución, C.P. 97115, Mérida, Yucatán, de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

B. Electrónicos.

Al correo electrónico unidad.transparencia.tm@sedena.gob.mx

IV. REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA.

Podrá presentar la duda o queja, a través de escrito libre en el que exprese, de forma clara y precisa, la duda o la queja originada con motivo del tratamiento de los datos personales que obran en poder de Tren Maya S.A de C.V.



El escrito en el que se presente la duda o queja deberá tener como requisitos mínimos para su procedencia los siguientes:

- A. Nombre
- B. Domicilio de notificación o correo electrónico en su caso.
- C. Descripción clara y precisa del tratamiento que motiva la queja por el indebido tratamiento de datos personales.
- D. Relación de hechos en que se basa la queja y elementos con los que cuente para probar su dicho.

En caso de que no se señale domicilio o medio para recibir notificaciones, o bien, señale un domicilio fuera del Estado de Yucatán, las notificaciones, aun las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados de la Dirección de Transparencia de Tren Maya S.A de C.V.

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 tramite de la duda o queja.

Se entenderá como queja al recurso que presenta la Persona titular de los datos personales o su representante legal, en contra de las acciones u omisiones respecto de los datos personales que trata Tren Maya S.A de C.V. con la finalidad de ejercer sus derechos de acceso, cancelación, oposición y en su caso portabilidad.

V. NO COMPETENCIA.

Cuando la Dirección de Transparencia de Tren Maya S.A de C.V. determine la notoria incompetencia para atender la duda o queja que se presenta, lo hará del conocimiento a la persona y en caso de poder determinar, se orientará con el sujeto obligado competente.





Se entiende por no competencia la ausencia de atribuciones del sujeto obligado para poseer la información solicitada, es decir, se trata de una cuestión de derecho, en tanto no existan facultades para contar con lo requerido.

VI. 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 Dirección 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.

VII. IMPROCEDENCIA.

La duda o queja será desechada por improcedente cuando:

- A. Constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales.
- 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.

En lo referente al inciso A., 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 un plazo de 5 días hábiles posteriores a su presentación.





VIII. PLAZOS DE RESPUESTA.

Los plazos para atender las dudas o quejas serán contados a partir del día siguiente de su recepción, el cual no podrá exceder de 20 días hábiles.

La Dirección de Transparencia informara a través de los medios de notificación proporcionados el trámite y acciones realizadas para la atención de la queja.

IX. RESOLUCIÓN DE LA DUDA O QUEJA.

La Dirección de Transparencia, deberá informar al titular el motivo de su determinación, en el plazo máximo señalado en el numeral previo.

En caso de determinar que existen hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Dirección de Transparencia deberá dar vista al Órgano Interno de Control del Instituto, con la queja correspondiente, y remitir en un término de cinco días hábiles posteriores a la presentación de la queja o duda, un expediente que contenga 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.