



## **PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS POR PARTE DE LAS PERSONAS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

### **I. Objetivo**

Determinar el procedimiento que deberá seguir el Servicio de Administración Tributaria (en lo sucesivo "SAT") para recibir y contestar las dudas y quejas que presenten los titulares de datos personales, 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.

### **II. Ámbito de Aplicación**

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del SAT.

### **III. Procedimiento**

1. La tramitación de las dudas y quejas podrán ser anónimas, es decir, no es requisito obligatorio que proporcione datos de identificación los cuales podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- a.** Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia del SAT en la dirección electrónica [unidaddetransparenciasat@sat.gob.mx](mailto:unidaddetransparenciasat@sat.gob.mx).
- b.** Por mensajería o correo postal dirigido a la Unidad de Transparencia del SAT con domicilio en Av. Hidalgo, No. 77, Módulo I, planta baja, Colonia Guerrero, C.P. 06300, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México.
- c.** Por escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia del SAT, ubicada en Av. Hidalgo, No. 77, Módulo I, planta baja, Colonia Guerrero, C.P. 06300, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, así como en las Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente, cuyo directorio nacional puede ser consultado en el siguiente vínculo electrónico:  
<https://www.sat.gob.mx/personas/directorio-nacional-de-modulos-de-servicios-tributarios>
- d.** Atención personalizada en la Unidad de Transparencia del SAT y en las Administraciones Desconcentradas de Servicios al Contribuyente al interior de la república.
- e.** Vía telefónica al número: 55 5802 0000, extensiones 49137 y 57884.

El horario para la recepción de dudas y quejas por correo electrónico y por teléfono comprende de lunes a viernes de las 9:00 a las 18:00 horas.

El horario para la atención personal y recepción de dudas y quejas por escrito comprende de lunes a viernes de las 9:00 a las 14:30 horas.

Las dudas o quejas cuya recepción se verifique después de los horarios señalados en los párrafos anteriores, se considerarán recibidas al día hábil siguiente. Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.

### **3. Los requisitos para presentar una duda o queja, son los siguientes:**

- a). Descripción clara y precisa de la duda o queja.



- b). La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios.
- c). En caso de que la duda o queja se presente por escrito, de manera presencial y/o por teléfono, deberá señalar el medio para recibir notificaciones (domicilio o en su caso entrega de manera física). Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.

En ningún caso el nombre podrá ser un requisito para la procedencia y trámite de la duda o queja, queda a consideración del titular su incorporación.

#### **4. Formato para presentar duda o queja.**

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 SAT. De igual forma podrá presentar su duda o queja a través del formato descargable del micrositio "Apartado de Protección de Datos Personales", disponible en la página: [http://omawww.sat.gob.mx/gobmxtransparencia/Paginas/proteccion\\_datos\\_personales.html](http://omawww.sat.gob.mx/gobmxtransparencia/Paginas/proteccion_datos_personales.html)

#### **5. Trámite y respuesta de dudas y quejas.**

Una vez que la Unidad de Transparencia del SAT, reciba las dudas y quejas procederá a realizar el trámite y brindará la atención de dudas, quejas, orientación y/o asesoría a las personas para el efectivo ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición (en lo sucesivo "ARCO") y Portabilidad al tratamiento de los datos personales ante el SAT. Estas se registrarán y responderán en el plazo establecido en el numeral 10 del presente procedimiento.

En caso de identificar hechos constitutivos de presunta responsabilidad administrativa, la Unidad de Transparencia remitirá a la unidad administrativa responsable, la queja correspondiente, y enviará un expediente en que se contengan todos los elementos que sustenten el incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y las demás disposiciones aplicables.

La Unidad de Transparencia del SAT, deberá informar al titular el motivo de su determinación, en el plazo máximo señalado en el numeral 10.

#### **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 3 días hábiles posteriores a la recepción de las mismas 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 del SAT prevendrá al titular de los datos dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de las mismas, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación.



En caso de que el titular no desahogue la prevención dentro del plazo indicado, 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 protección de 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 corresponda a otro tipo de promoción, tales 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. Plazos de respuesta.**

Los plazos para atender las dudas o quejas serán contados a partir del día siguiente de su recepción, los cuales no deberán exceder de los siguientes:

TIPO	DÍAS HÁBILES
Duda	5 días
Queja	10 días

**IV. Descripción del Proceso**

*a). Tratándose de 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 recibirá la duda y procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un folio.
- 3. Contestar la duda. La Unidad de Transparencia dará respuesta a la duda presentada.

*b). Tratándose de 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 del SAT recibirá la queja y procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un folio.
- 3. Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia del SAT la turnará al Área que resulte competente.
- 4. Informar al titular de los datos personales la atención de la queja.

Fecha última modificación: 27 de diciembre de 2023.



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

Fecha	Día	Mes	Año

**DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE**

Nombre (Opcional): \_\_\_\_\_

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

**FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES**

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio

Entrega de manera física  
donde presentó la duda

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

En caso de seleccionar la opción a "Domicilio" favor de proporcionar los siguientes:

Calle y número:

\_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ Municipio o Alcaldía: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN CLARA Y PRECISA DE LA DUDA**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



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

Fecha	Día	Mes	Año

**DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE**

Nombre (Opcional): \_\_\_\_\_

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

**FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES**

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio

Entrega de manera física  
donde presentó la queja

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

En caso de seleccionar la opción a “Domicilio” favor de proporcionar los siguientes:

Calle y número: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ Municipio o Alcaldía: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

**MOTIVOS DE LA QUEJA:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:**

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

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

Lugar donde sucedieron los hechos: \_\_\_\_\_

Describa como ocurrieron los hechos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**MENCIONE LOS MEDIOS DE PRUEBA QUE ESTIME NECESARIOS** (fotografías, documentos, testigos, entre otros): \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Si desea conocer el Aviso de Privacidad, le informamos que está a su disposición en el siguiente vínculo:

[http://omawww.sat.gob.mx/gobmxtransparencia/Paginas/proteccion\\_datos\\_personales.html](http://omawww.sat.gob.mx/gobmxtransparencia/Paginas/proteccion_datos_personales.html)

