

**Gerencia de Atención al Usuario  
Aviso de privacidad integral  
“Quejas y Sugerencias por los usuarios de la red del servicio”**

El Sistema de Transporte Colectivo (STC) a través de la Gerencia de Atención al Usuario (GAU) con domicilio en Av. Balderas 55 2° piso Col. Centro Alcaldía Cuauhtémoc CDMX, es el Responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos en el Sistema de Datos Personales denominado “Quejas y Sugerencias por los usuarios de la red del servicio” del Sistema de Transporte Colectivo, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 45 fracción I del Estatuto Orgánico del Sistema de Transporte Colectivo (GOCDMX 24/08/2022); en el Manual Administrativo en el apartado de la Gerencia de Atención al Usuario (GOCDMX 19/10/2023) y en el Manual de Procedimiento P-088 “Trámite de Quejas y Sugerencias”.

Los datos personales que recabemos serán utilizados con la finalidad de llevar el registro ordenado de datos de las personas que presentan quejas y sugerencias al Sistema de Transporte Colectivo (STC). Los datos personales podrán ser transferidos a los Órganos Jurisdiccionales Federales, para la sustanciación de los procedimientos Jurisdiccionales en el ámbito Federal, tramitados ante ellos, Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, para la sustanciación de recursos de revisión, denuncias y para determinar el presunto incumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Órganos Jurisdiccionales Locales, para la sustanciación de los procedimientos Jurisdiccionales en el ámbito local, tramitados ante ellos; Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, para la investigación de presuntas violaciones a los derechos humanos; Auditoría Superior de la Ciudad de México, para el ejercicio de sus funciones de fiscalización, Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, para la sustanciación de recursos de revisión, denuncias y para determinar el presunto incumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México; Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, para la realización de auditorías o investigaciones por presuntas faltas administrativas; Auditores externos (contratados por la Secretaría de la Contraloría General de la CDMX), también para la realización de auditorías o investigaciones por presuntas faltas administrativas y al Órgano Interno de Control, igualmente, para la realización de auditorías o investigaciones por presuntas faltas administrativas.

Para las finalidades antes señaladas se solicitarán los siguientes datos personales: Datos Identificativos: nombre, domicilio teléfono particular; Datos Electrónicos: correo electrónico no oficial, Datos de Carácter Obligatorio: Nombre, los cuales son obtenidos directamente del titular, los cuales tendrán un ciclo de vida de 5 años.

Usted podrá manifestar la negativa al tratamiento de sus datos personales y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, de sus datos personales (derechos ARCO), así como la revocación del consentimiento directamente ante la Unidad de Transparencia del Sistema de Transporte Colectivo, ubicada en Av. Arcos de Belén Número 13, Planta Baja, Colonia Centro, C.P. 06070, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, con número telefónico 55-5627-4950 ext. 5054, en el correo electrónico [utransparencia@metro.cdmx.gob.mx](mailto:utransparencia@metro.cdmx.gob.mx), a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (<http://www.plataformadetransparencia.org.mx>), o bien mediante el número de TEL INFO 55 5636 4636

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de estos derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia, enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada, o comunicarse al TEL-INFO (55 56364636)

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, de nuestras propias necesidades por los trámites y servicios que ofrecemos, de nuestras prácticas de privacidad o por otras causas. Por lo anterior, nos comprometemos a informarle sobre los cambios que pueda sufrir el presente, a través de la Unidad de Transparencia del Sistema de Transporte Colectivo y en nuestra página electrónica Institucional:

<https://metro.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Avissos%20de%20Privacidad%20simplificado%20e%20Integral/2024%20G/A2%20Aviso%20de%20privacidad%20simplificado%20quejas%20y%20sugerencias%20por%20los%20usuarios%20de%20la%20red%202024.pdf>