

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

PARA LAS PERSONAS USUARIAS DEL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA DE TRANSPORTE DE YUCATÁN

DIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA

1. Denominación y domicilio del responsable de tratar sus datos personales.

La Agencia de Transporte de Yucatán, a través del Área de Atención Ciudadana de la Dirección de Calidad del Sistema de la Agencia, con domicilio en Cetram Umán, Periférico de Mérida Lic. Manuel Berzunza 558. El Roble, Mérida, Yucatán, México, C.P. 97255, es responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados por las personas físicas y representantes legales de personas morales los cuales hagan solicitudes de información, los cuales serán protegidos conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán, los Lineamientos Generales del Sistema Nacional de Transparencia y demás disposiciones legales aplicables.

2. Datos personales que serán sometidos a tratamiento identificando aquellos que son sensibles

Los datos personales que sean recabados por la Agencia de Transporte de Yucatán a través del Área de Atención Ciudadana de la Dirección de Calidad del Sistema serán tratados de conformidad con los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad previstos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán y demás disposiciones normativas aplicables.

Los datos personales se recabarán de manera diferenciada, conforme a la información requerida en cada tipo de reporte, limitándose a aquellos que resulten adecuados, relevantes y estrictamente necesarios para atender el asunto planteado.

Para efectos del presente aviso, se entenderá por datos personales cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Los datos personales sensibles son aquellos que afectan la esfera más íntima de su titular o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para este, en los términos de la legislación aplicable.

La información relacionada con rutas, horarios, unidades, placas, cajeros, paraderos, módulos y características del servicio no constituye necesariamente un dato personal por sí misma. No obstante, podrá adquirir ese carácter cuando se encuentre vinculada con una persona física identificada o identificable.



A. Datos de identificación y contacto

Cuando el reporte o la gestión requieran identificar a la persona solicitante o establecer comunicación para dar seguimiento al asunto, podrán tratarse los siguientes datos personales:

- Nombre de la persona usuaria o titular del medio de pago, cuando sea requerido.
- Número telefónico, cuando se solicite como medio de contacto.
- Correo electrónico, incluido el registrado en la aplicación Va-y-Ven cuando corresponda.
- CURP, exclusivamente en los supuestos en que resulte necesaria para acreditar la titularidad o realizar un trámite específico de tarifa social.
- Municipio, localidad o ubicación del incidente, cuando sean necesarios para identificar el lugar de los hechos o canalizar el reporte. Domicilio particular, únicamente cuando un trámite específico lo requiera y exista justificación para su obtención.

B. Datos relacionados con el servicio de transporte público

Para atender quejas, denuncias, sugerencias, felicitaciones y demás reportes relacionados con la prestación del servicio, podrán recabarse, según corresponda:

- Tipo, categoría y motivo del reporte.
- Descripción de los hechos o de la situación reportada.
- Fecha y hora del incidente.
- Ruta o servicio involucrado.
- Número económico y placas de la unidad, cuando estén disponibles y sean necesarios.
- Ubicación o lugar donde ocurrió el hecho.
- Información que permita identificar a la persona operadora o a otras personas involucradas, únicamente cuando resulte necesaria para la atención e investigación del caso.
- Evidencia documental, fotográfica, audiovisual o electrónica que la persona usuaria aporte voluntariamente o que sea necesaria conforme al trámite.

C. Datos relacionados con tarjetas Va-y-Ven, aplicación, recargas y medios de pago

Cuando el reporte se relacione con tarjetas inteligentes, tarjetas virtuales, aplicación móvil, recargas, saldos, cobros o validaciones, podrán tratarse, de acuerdo con el caso:

- Número de tarjeta inteligente o virtual Va-y-Ven.
- Correo electrónico registrado en la aplicación.

- Nombre de la persona titular, cuando sea necesario para identificar la tarjeta o verificar la titularidad.
- CURP, cuando sea indispensable para la gestión específica de una tarjeta de tarifa social.
- Medio de recarga o de pago utilizado.
- Monto de la operación, saldo esperado, saldo mostrado o monto cobrado.
- Fecha y hora aproximada de la operación.
- Ruta, unidad o ubicación del validador, cuando corresponda.
- Comprobantes de recarga, pago o transacción.
- Información bancaria mínima necesaria para localizar una operación, procurando no recabar el número completo de la tarjeta bancaria cuando los últimos cuatro dígitos u otro identificador sean suficientes.

D. Datos relacionados con cajeros, módulos y trámites presenciales

Cuando se reporte una falla de cajero, falta de entrega de una tarjeta, cambio incorrecto o imposibilidad de realizar un trámite, podrán recabarse:

- Ubicación del cajero o módulo.
- Fecha y hora aproximada de la incidencia.
- Tipo de trámite realizado o que se pretendía realizar.
- Monto pagado y monto de cambio esperado, cuando corresponda.
- Comprobante de pago o documento relacionado con el trámite, si se cuenta con él.
- Descripción del problema y evidencia complementaria, cuando resulte necesaria.

E. Datos relacionados con solicitudes de información y sugerencias

En las solicitudes de información o propuestas de mejora sobre rutas, horarios, tarifas, tarjetas, cobertura, unidades, tecnología, paraderos, estaciones y atención a las personas usuarias, se recabará principalmente la descripción de la información requerida o de la propuesta, así como la ruta o el servicio relacionado cuando corresponda.

Los datos de identificación y contacto se solicitarán únicamente cuando sean necesarios para dar seguimiento o responder la gestión.

F. Datos contenidos en documentos y evidencias

Según el asunto reportado, podrán recibirse fotografías, videos, audios, capturas de pantalla, comprobantes, mensajes y archivos electrónicos. Estos materiales podrán contener datos personales de la persona usuaria o de terceras personas, por lo que su tratamiento se limitará a la información necesaria para atender el caso.

Se recomienda evitar la incorporación de datos personales de terceras personas que no guarden relación con los hechos. Cuando la evidencia contenga información no necesaria, deberán aplicarse las medidas correspondientes para evitar su tratamiento indebido.

G. Datos personales sensibles

Los reportes de atención no tienen como finalidad recabar de manera general datos personales sensibles. Sin embargo, las descripciones o evidencias relacionadas con accidentes, emergencias médicas, acoso, violencia, discriminación u otros incidentes de seguridad podrían contener información relativa al estado de salud, vida sexual u otros aspectos sensibles de las personas involucradas.

Cuando estos datos se encuentren presentes, su tratamiento se limitará a los supuestos estrictamente necesarios para la atención del reporte y deberá sujetarse a las condiciones, excepciones y garantías previstas en la legislación aplicable. No deberán solicitarse datos sensibles de forma indiscriminada ni incluirse como campos obligatorios si no son indispensables para la finalidad correspondiente.

La aportación de evidencia será opcional cuando así lo establezca el reporte, solicitud o gestión y no constituirá un requisito general para presentarlo, salvo que exista una justificación específica, debidamente informada y jurídicamente procedente.

La Agencia no solicitará de manera general identificaciones oficiales, domicilios particulares, datos bancarios completos ni documentos adicionales que no resulten necesarios para la atención del trámite o reporte seleccionado.

3. Los datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:

Los datos personales recabados por el Área de Atención Ciudadana serán tratados exclusivamente para las finalidades que correspondan al tipo de reporte, solicitud o gestión seleccionada por la persona usuaria, conforme a lo siguiente:

I. Finalidades comunes a los reportes y solicitudes

- a) Recibir, registrar, clasificar y asignar un folio al reporte, solicitud, queja, denuncia, sugerencia o felicitación presentada.
- b) Integrar y administrar el expediente electrónico o físico correspondiente.
- c) Analizar la información proporcionada, determinar el área competente y canalizar el asunto para su atención.

d) Establecer comunicación con la persona usuaria, cuando se hayan proporcionado datos de contacto, para solicitar información complementaria, informar el avance o comunicar la respuesta correspondiente.

e) Dar seguimiento a la atención del asunto y registrar las actuaciones realizadas hasta su conclusión, conforme a las atribuciones de la Agencia.

II. Finalidades específicas de las quejas relacionadas con el servicio de transporte

a) Verificar los hechos relacionados con la prestación del servicio, incluidos los incumplimientos de ruta, horarios, frecuencias, paradas, condiciones de las unidades y trato de las personas operadoras.

b) Identificar la ruta, unidad, lugar y demás elementos necesarios para investigar la incidencia.

c) Analizar la evidencia proporcionada y, en su caso, canalizar los hechos a las unidades administrativas competentes para determinar las acciones procedentes.

III. Finalidades específicas de los reportes de seguridad y denuncias

a) Registrar y analizar los hechos denunciados relacionados con accidentes, robos, acoso, violencia, discriminación, cobros irregulares, corrupción u otras conductas que afecten el servicio.

b) Identificar los elementos necesarios para verificar los hechos y, cuando corresponda, canalizarlos a las autoridades o unidades administrativas competentes.

c) Dar seguimiento a la atención institucional del asunto, dentro del ámbito de atribuciones de la Agencia.

Cuando la descripción o evidencia contenga datos personales sensibles, estos serán tratados únicamente cuando resulte necesario y jurídicamente procedente para la atención del caso.

IV. Finalidades específicas de los reportes relacionados con tarjetas, aplicación y medios de pago

a) Verificar la información de tarjetas inteligentes o virtuales, cuentas de la aplicación y operaciones relacionadas con recargas, saldos, pagos, validaciones y cobros.

- b) Identificar y dar seguimiento a operaciones reportadas como no reflejadas, incorrectas o no reconocidas.
- c) Gestionar las aclaraciones, solicitudes de bloqueo y demás trámites relacionados con los medios de pago, previa verificación de los requisitos que correspondan.
- d) Verificar la titularidad del medio de pago cuando sea necesario para atender el trámite, utilizando únicamente los datos indispensables para tal efecto.

V. Finalidades específicas de los reportes de cajeros y módulos

- a) Identificar y verificar fallas de operación, incidencias en la entrega de tarjetas, diferencias de cambio y dificultades en la realización de trámites.
- b) Localizar la operación o el módulo involucrado y canalizar la incidencia al área responsable de su atención.
- c) Dar seguimiento a la aclaración o solución que corresponda.

VI. Finalidades específicas de las solicitudes de información y sugerencias

- a) Identificar la información solicitada sobre rutas, horarios, tarifas, tarjetas, módulos, servicios y demás asuntos competencia de la Agencia.
- b) Analizar las propuestas de mejora relacionadas con cobertura, frecuencias, unidades, tecnología, atención ciudadana, paraderos y estaciones.
- c) Canalizar las solicitudes y propuestas a las unidades administrativas competentes y registrar la respuesta o determinación correspondiente.

VII. Finalidades específicas de las felicitaciones

- a) Registrar el reconocimiento expresado por la persona usuaria.
- b) Identificar, cuando la información proporcionada lo permita, la ruta, unidad o actuación reconocida.
- c) Generar información para evaluar las experiencias positivas de las personas usuarias y contribuir a la mejora de la calidad del servicio.

VIII. Finalidades estadísticas y de mejora institucional



- a) Elaborar estadísticas, indicadores e informes sobre el volumen, tipo, frecuencia, distribución y atención de los reportes ciudadanos.
- b) Identificar áreas de oportunidad y patrones de incidencia para proponer acciones preventivas y correctivas.
- c) Evaluar la calidad de la atención ciudadana y apoyar la toma de decisiones institucionales, utilizando información disociada cuando sea posible y evitando la identificación de las personas titulares.

IX. Cumplimiento de obligaciones legales

Dar cumplimiento a las obligaciones legales, reglamentarias, archivísticas y administrativas aplicables a la Agencia de Transporte de Yucatán, así como atender los requerimientos de las autoridades competentes cuando exista fundamento jurídico para ello.

Las finalidades anteriores se aplicarán exclusivamente en la medida en que correspondan al trámite o reporte presentado. La información no será utilizada para finalidades incompatibles con aquellas que justificaron su obtención, salvo que exista fundamento jurídico para ello.

4. Fundamento Legal que establece la obligación de generar este aviso de privacidad.

El tratamiento de los datos personales por parte de la Agencia de Transporte de Yucatán se realiza con fundamento en los artículos 6, Base A, y 16, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción III, 20, 21 y 22 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 3 fracción II, 21, 22, 23, 26, 27 y 28 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán; 4, 18, fracción XIII, 68, 69, 70 de la Ley de la Agencia de Transporte de Yucatán, así como en las disposiciones aplicables del artículo 37, fracciones I, III y V del Reglamento Interior de la Agencia de Transporte de Yucatán.

5. Mecanismos para manifestar su negativa al tratamiento de datos personales

Cuando el tratamiento de sus datos personales requiera su consentimiento, usted podrá manifestar su negativa para que éstos sean tratados respecto de aquellas finalidades o transferencias que no resulten necesarias para el cumplimiento de las atribuciones legales de la Agencia de Transporte de Yucatán o para la atención de la solicitud, trámite o servicio requerido.

Para ejercer este derecho, podrá presentar su solicitud directamente en el Área de Atención Ciudadana o comunicarla a través del correo electrónico ayuda@transporteyucatan.org.mx en cuyo caso se entenderá conforme a las disposiciones previstas en la Ley General de



Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán y demás normativa aplicable.

6. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO

La persona titular de los datos personales podrá ejercer en todo momento sus derechos de **Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO)** respecto del tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el Título Tercero de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán.

Para el ejercicio de estos derechos, la persona titular podrá presentar la solicitud correspondiente:

- I. De manera presencial ante la Unidad de Transparencia de la Agencia de Transporte de Yucatán, ubicada en calle 60 número 384 por 41 y 58, colonia Centro, Mérida, Yucatán, C.P. 97000;
- II. Mediante los formatos autorizados para tal efecto; o
- III. A través de la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en <https://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO serán tramitadas conforme al procedimiento, requisitos, plazos y demás disposiciones previstas en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán.

7. Transferencia de datos personales

La Agencia de Transporte de Yucatán informa que, como regla general, no realizará transferencias de datos personales que requieran el consentimiento de la persona titular.

No obstante, los datos personales podrán ser objeto de tratamiento por las unidades administrativas competentes de la propia Agencia cuando ello resulte necesario para la atención, análisis, investigación, seguimiento y resolución de los reportes, solicitudes, quejas, sugerencias, felicitaciones, denuncias y demás gestiones presentadas por las personas usuarias, en el ámbito de sus respectivas atribuciones.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 16 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en concordancia con el artículo 20 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán, los datos personales podrán ser transferidos a otras autoridades, organismos o instituciones públicas, únicamente cuando dicha transferencia se encuentre prevista en la

legislación aplicable o resulte necesaria para el ejercicio de las atribuciones legales de la Agencia de Transporte de Yucatán, sin que para ello sea necesario recabar el consentimiento de la persona titular, en los casos expresamente previstos por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán.

8. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.

El presente aviso de privacidad podrá ser modificado o actualizado cuando resulte necesario o se incorporen reformas a la normativa aplicable, se implementen nuevos tratamientos de datos personales, se modifiquen las finalidades del tratamiento o por cualquier otra circunstancia que haga necesaria su actualización.

La Agencia de Transporte de Yucatán dará a conocer cualquier modificación al presente aviso de privacidad mediante su publicación en el portal institucional:

<https://transporteyucatan.org.mx/transparencia/privacidad/avisos>

Asimismo, la versión vigente podrá consultarse en la Unidad de Transparencia de la Agencia de Transporte de Yucatán, ubicada en calle 60 número 384 por 41 y 58, colonia Centro, Mérida, Yucatán, C.P. 97000.

Para obtener mayor información respecto del tratamiento de sus datos personales o del ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), la persona titular podrá acudir a la Unidad de Transparencia, o escribir al correo electrónico solicitudes.aty@transporteyucatan.org.mx.

Fecha de actualización: 20 de octubre de 2026.

