



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

I. OBJETIVO.

Determinar el procedimiento que deberá seguir AGROASEMEX S.A., 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 de AGROASEMEX, S.A.

III. PROCEDIMIENTO

- a. La tramitación de las dudas y quejas podrán ser anónimas, no es requisito que proporcione datos de identificación.
- b. La recepción, trámite y respuesta de las dudas y quejas podrán presentarse, a través de los siguientes medios:
- c. Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica transparencia@agroasemex.gob.mx
- d. Por escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicada en Av. Constituyentes, 124 Pte. Colonia El Carrizal, C.P. 76030, Querétaro, Querétaro.
- e. Por teléfono, llamando al número 800-099-3939, extensiones 4237 y 4009

El horario para la recepción de dudas y quejas por cualquiera de los medios indicados anteriormente, comprende de lunes a viernes desde las 8:00 hasta las 15:30 horas.

Las dudas o quejas cuya recepción se verifique por correo electrónico enviado fuera de los horarios señalados en el párrafo anterior, se considerarán recibidas





al día hábil siguiente al del envío. Para efectos del horario de recepción se tomará

en cuenta la hora del centro del país.

Durante.

Requisitos para presentar una duda o queja:

- a) Nombre o datos generales de su representante. (Opcional)
- b) Descripción clara y precisa de la duda o queja.
- c) La persona denunciante o quejosa podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.
- d) En caso de que la duda o queja se presente por escrito y/o por teléfono, deberá señalar el domicilio o medio para recibir notificaciones. Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.

En caso de que no se señale domicilio o medio para recibir notificaciones, o bien, señale un domicilio fuera de la ciudad de Querétaro, Querétaro, las notificaciones, aun las de carácter personal, se practicarán a través del estrado de la Institución.

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 trámite de la duda o queja.

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 de AGROASEMEX, S.A. Al final del documento se incluyen los formatos que pueden usarse, si se prefiere.

Atención de dudas.





A la Unidad de Transparencia corresponderá la atención de dudas, orientación y/o asesoría a las personas para el efectivo ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad al tratamiento de los datos personales ante esta Institución.

Se entenderá indistintamente como duda o consulta la petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona, sobre el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública, y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales y sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.

Las dudas que reciba la Unidad de Transparencia serán canalizadas por ésta para su registro y atención.

El plazo para emitir una respuesta a las dudas, orientación y/o asesoría del ejercicio de los derechos acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales ante esta Institución, formuladas por el particular, será en un máximo de 10 días hábiles.

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 tres días hábiles posteriores a la recepción de la duda o queja y, en caso de poderlo determinar, le orientará con el/lo(s) sujeto(s) obligado(s) competente(s).

Previsiones 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 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 hasta 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.

La duda o queja será desechada por improcedente cuando:

- a. Constituyan una solicitud de acceso a la información pública o 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.
- i. Trámite de otro tipo de promociones.

Cuando el contenido de la duda o queja corresponda a otro tipo de promoción, tal como solicitud de acceso a la información pública 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.

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 PLAZO DÍAS HÁBILES

Duda Diez días hábiles

Queja Diez días hábiles

Días inhábiles.

Los días inhábiles de la Unidad de Transparencia se establecerán con base en el Acuerdo vigente mediante el cual se señala el calendario oficial de





suspensión de labores del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y

Protección de Datos Personales(INAI), emitido por el Pleno; así como los días que al efecto señale la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

I. Resolución de la duda o queja.

La Unidad 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 Unidad de Transparencia deberá dar vista al Órgano Interno de Control de la Institución, con la queja correspondiente, y enviar un expediente en que se contengan 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.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

A. Tratándose de la tramitación 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 registrará y dará atención.
3. Contestar la duda. La Unidad de Transparencia dará respuesta a la duda presentada. De ser el caso, la turnará a la unidad administrativa que resulte competente, dándole un plazo perentorio para que responda la misma.

Tratándose de la tramitación 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 recibirá la queja y procederá a registrarla en la base de datos, asignándole un folio.
3. Remitir al Comité de Transparencia y Unidad Administrativa competente. Una vez registrada la queja, la Unidad de Transparencia la turnará a la unidad administrativa que resulte competente (marcando copia al Comité de Transparencia), a fin de que realice las manifestaciones que correspondan dentro de un plazo perentorio, solicitándole que, en su momento, también marque copia de su respuesta al Comité, para su conocimiento. Recibida dicha respuesta, la Unidad de Transparencia dará la atención procedente al titular de los datos.

FORMATOS PARA INTERPONER DUDAS Y/O QUEJAS.

Usted podrá adicionar una hoja, si los espacios son insuficientes, debiendo señalar tal circunstancia en las líneas anteriores.





FORMATO PARA PRESENTAR DUDAS POR TITULARES DE DATOS PERSONALES

Fecha: Día /Mes /Año

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES O DE SU REPRESENTANTE

(Dato opcional) Nombre:

Representante legal (en su caso):

FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES: Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio (radio) Correo electrónico (radio)

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

Calle: Número Ext. Int. Colonia: Municipio: Estado: Código Postal:

DESCRIPCIÓN CLARA Y PRECISA DE LA DUDA

De ser el caso, puede insertar una hoja adicional, haciendo la aclaración en las líneas de arriba.





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: _____

Representante _____ legal _____ (en _____ su _____ caso): _____

FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES

Marque con una X la decisión de su elección:

Domicilio Correo electrónico

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

Calle: _____

Número _____ Ext. _____ Número _____ Int. _____

Colonia: _____

Municipio _____ 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)

ENERO 2025.

