



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

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, atención y respuesta de las dudas y quejas que formulen las personas titulares de datos personales respecto del tratamiento de sus datos personales por parte de AGROASEMEX, S.A., en cumplimiento de lo previsto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento es aplicable a las personas titulares de datos personales que sean tratados por AGROASEMEX, S.A., así como a las unidades administrativas que participen en la atención de dudas y quejas relacionadas con el tratamiento de datos personales.

III. PROCEDIMIENTO

A. Presentación de dudas y quejas

Las personas titulares podrán presentar dudas o quejas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales a través de los siguientes medios:

I. Correo electrónico dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección: transparencia@agroasemex.gob.mx

II. Escrito presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia ubicado en:
Av. Constituyentes No. 124 Poniente, Colonia El Carrizal, C.P. 76030, Querétaro, Querétaro.

III. Vía telefónica al número: 800 099 3939, extensiones 4237 y 4009.





La presentación de dudas y quejas podrá realizarse de manera anónima, por lo que no será requisito proporcionar datos de identificación para su atención.

B. Requisitos mínimos

Las dudas o quejas deberán contener, cuando sea posible:

I. Nombre o datos generales de la persona titular o de su representante (información opcional).

II. Descripción clara y precisa de la duda o queja.

III. En su caso, los documentos o elementos que permitan comprender los hechos planteados.

IV. Medio para recibir notificaciones.

La falta del nombre de la persona promovente no será motivo para desechar o negar la atención de la duda o queja.

C. Atención de dudas

Corresponderá a la Unidad de Transparencia proporcionar orientación, asesoría e información a las personas titulares respecto de los derechos relacionados con la protección de datos personales y los mecanismos disponibles para su ejercicio.

Las dudas serán atendidas por la Unidad de Transparencia y, cuando resulte necesario, se solicitará el apoyo de la unidad administrativa competente.

D. Atención de quejas

La Unidad de Transparencia registrará las quejas recibidas y las remitirá a la unidad administrativa competente para que emita la información, aclaraciones o manifestaciones que correspondan.

Cuando de la atención de una queja se adviertan posibles incumplimientos en materia de protección de datos personales, la Unidad de Transparencia lo hará del conocimiento de la unidad administrativa competente para su atención.

E. Prevención

Cuando la información proporcionada resulte insuficiente para atender la duda o queja, la Unidad de Transparencia podrá requerir información complementaria por una sola ocasión.





F. Improcedencia

La duda o queja será improcedente cuando:

- I. Constituya una solicitud de acceso a la información pública o de ejercicio de derechos ARCO.
- II. Corresponda a un medio de impugnación regulado por la normativa aplicable.
- III. No se atiende el requerimiento de información complementaria formulado por la Unidad de Transparencia.

G. Plazo de atención

La Unidad de Transparencia procurará emitir respuesta dentro de un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la duda o queja.

H. Días hábiles

Para efectos del presente procedimiento se considerarán hábiles los días determinados en el calendario emitido por la autoridad garante competente en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, así como aquellos establecidos por AGROASEMEX, S.A., conforme a las disposiciones aplicables.

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

Versión 2026

