

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA
DE DUDAS Y QUEJAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES.**

**GRUPO AEROPORTUARIO, FERROVIARIO, DE SERVICIOS
AUXILIARES Y CONEXOS, OLMECA-MAYA-MEXICA, S.A.
DE C.V.**

FEBRERO 2026.



Contenido.

Título I. Presentación.....	3
Título II. Marco Normativo.....	3
Título III. Glosario y Abreviaturas.....	4
Título IV. Ámbito de Aplicación.	6
Título V. Medios para la presentación de Dudas o Quejas.....	6
Título VI. Requisitos para la presentación de Dudas o Quejas.....	6
Título VII. Procedimiento para la Atención de Dudas y Quejas.....	7
Capítulo I. Procedimiento para Atención a Dudas.....	7
Capítulo II. Procedimiento para Atención a Quejas.	7

Título I. Presentación.

De conformidad con los artículos 24 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 Público¹, los cuales establecen la obligación de adoptar mecanismos para garantizar el principio de responsabilidad, incluyendo el de adoptar procedimientos para atender dudas y quejas de las personas titulares de datos personales; se emite el presente documento, en el que se describen los procedimientos aplicables en el Grupo Aeroportuario, Ferroviario, de Servicios Auxiliares y Conexos, Olmeca-Maya-Mexica, S.A. de C.V. (GAFSACOMM), para efectos de comercialización *Grupo Mundo Maya*.

Título II. Marco Normativo.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, y sus reformas posteriores.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2018, y sus reformas posteriores.
- Manual de Organización General del Grupo Aeroportuario, Ferroviario, de Servicios Auxiliares y Conexos, Olmeca-Maya-Mexica, S.A. de C.V., publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de agosto de 2025.

¹ Los presentes Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público continúan vigentes, no obstante la extinción del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales; por lo que en su momento, la Autoridad Garante emitirá las disposiciones normativas correspondientes.

Título III. Glosario y Abreviaturas.

Definiciones.

Para los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

Áreas: Unidades Administrativas y/o de Negocios del GAFSACOMM, previstas en el Manual de Organización General, que cuentan o puedan contar con atribuciones para dar tratamiento a los datos personales.

Datos Personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información. Los datos personales más relevantes para este Grupo, podrán ser consultados en el Catálogo disponible en la siguiente liga:
<https://grupomundomaya.com/ObligacionesDeTransparencia/UnidadDeTransparencia/Cat%C3%A1logo%20de%20Datos%20Personales.pdf>

Derechos ARCO y de Portabilidad: Los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad al tratamiento de datos personales.

Persona Titular: Sujeto a quien corresponden los datos personales.

Responsable: El GAFSACOMM, al ser un sujeto obligado, que decide sobre el tratamiento de los datos personales que posee.

Sujetos Obligados: Cualquier autoridad, agencia, comisión, comité, corporación, ente, entidad, institución, órgano, organismo o equivalente de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de los tres niveles de gobierno, órganos constitucionalmente autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en los referidos niveles de gobierno.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales.

Unidad de Transparencia (UT): Instancia a la que hace referencia el artículo 41 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



Abreviaturas.

Autoridad Garante: Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, a través de la Unidad de Protección de Datos Personales.

GAFSACOMM y/o Grupo Aeroportuario: Grupo Aeroportuario, Ferroviario, de Servicios Auxiliares y Conexos, Olmea-Maya-Mexica, S.A. de C.V.

Ley General: Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Lineamientos Generales: Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

MOG: Manual de Organización General del GAFSACOMM.



Título IV. Ámbito de Aplicación.

El presente procedimiento es aplicable a las distintas áreas del GAFSACOMM, previstas en el Manual de Organización General, que cuentan o puedan contar con atribuciones para dar tratamiento, y ser responsables o encargadas de los datos personales; así como a los titulares de los datos personales que se encuentren en posesión del Grupo Aeroportuario.

Título V. Medios para la presentación de Dudas o Quejas.

Artículo 1. Las dudas o quejas pueden presentarse de manera directa y personal o, presentando un escrito libre, ante la Unidad de Transparencia del GAFSACOMM, ubicada en Carretera Federal México-Pachuca, Campo Militar Estratégico Conjunto No. 37-D, "Gral. Div. P.A. Alfredo Lezama Álvarez", Santa Lucia, Estado de México, C.P. 55640.

Artículo 2. A través de correo electrónico, en la dirección:
unidadtransparencia@grupomundomaya.com

Las dudas que se reciban por medios electrónicos se contestarán en esa misma modalidad, a reserva de que la persona titular señale otro medio para recibir notificaciones. En caso de que la persona titular no señale algún medio para recibir notificaciones, éstas se harán a través de los estrados de la Unidad de Transparencia.

Artículo 3. Las quejas que se reciban por medios electrónicos, se contestarán en los mismos términos que establece el párrafo anterior, en el concepto de que la persona titular, deberá acreditar su personalidad, a fin de garantizar su identidad.

Título VI. Requisitos para la presentación de Dudas o Quejas.

Artículo 4. Los requisitos para presentar dudas y quejas son los siguientes:

- I. Nombre de la persona titular de los datos personales;
- II. Para el caso de quejas, se debe presentar documento a través del cual se acredite la identidad de la persona titular de los datos personales, conforme a lo señalado en la Ley General y en las Políticas para la Atención de Solicitudes de Datos Personales Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición (ARCO) y Portabilidad.
- III. Señalar el medio para recibir notificaciones;
- IV. Realizar una descripción clara de los hechos materia de la duda y/o queja sobre el tratamiento y/o la protección de sus datos personales o, del ejercicio de los Derechos ARCO y/o de Portabilidad;
- V. En su caso, aportar el folio de la solicitud para el ejercicio de derechos ARCO y/o de Portabilidad con el que está relacionada la duda o queja, y
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la atención de la duda o queja en materia de protección de datos personales.

Título VII. Procedimiento para la Atención de Dudas y Quejas.

Capítulo I. Procedimiento para Atención a Dudas.

Artículo 5. Se entenderá por duda o consulta la petición de orientación, asesoría o servicio que formule la persona titular, respecto del tratamiento de sus datos personales o sobre el ejercicio de los Derechos ARCO y de Portabilidad.

Artículo 6. Si del contenido se considera que la solicitud corresponde a una duda en materia de protección de datos personales, se contará con un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de su presentación, para proporcionar la respuesta por el medio señalado por la persona titular.

Artículo 7. La Unidad de Transparencia solicitará el pronunciamiento del Área cuya competencia esté relacionada con la duda planteada, a fin de que ésta sea atendida de manera conjunta, con base en la información proporcionada por el Área competente y las consideraciones de la propia Unidad de Transparencia, dentro del plazo señalado en el párrafo anterior. El Área contará con tres días hábiles, contados a partir del turno respectivo, para remitir su respuesta.

Artículo 8. En caso de que la Unidad de Transparencia, advierta que la duda o consulta presentada tiene el carácter de ejercicio de Derechos ARCO o Portabilidad por parte de la persona titular, podrá auxiliarla y orientarla respecto del procedimiento previsto en el Título Tercero de la Ley General.

Capítulo II. Procedimiento para Atención a Quejas.

Artículo 9. Se entenderá por queja, la inconformidad que formule la persona titular de los datos personales respecto del tratamiento y la protección de estos o, en su caso, de las gestiones realizadas para atender las solicitudes de ejercicio de los derechos ARCO y de Portabilidad.

Artículo 10. Si del contenido se considera que se trata de una queja en materia de protección de datos personales, relacionada con la gestión de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO y de Portabilidad, se contará con un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de su presentación, para proporcionar la respuesta por el medio señalado por la persona titular.

Artículo 11. La Unidad de Transparencia solicitará el pronunciamiento del Área cuya competencia esté relacionada con la queja planteada, a fin de que ésta sea atendida de manera conjunta, con base en la información proporcionada por el Área competente y las consideraciones de la propia Unidad de Transparencia, dentro del plazo señalado en el párrafo anterior. El Área contará con tres días hábiles, contados a partir del turno respectivo, para remitir su respuesta.

Artículo 12. En el caso de la presentación de un Recurso de Revisión derivado de la respuesta a una solicitud de derechos ARCO y de Portabilidad, la Unidad de Transparencia, la remitirá a la Autoridad Garante, a más tardar el día hábil siguiente al de su recepción, para el trámite que corresponda, de conformidad con el procedimiento previsto en el Título Noveno de la Ley General.

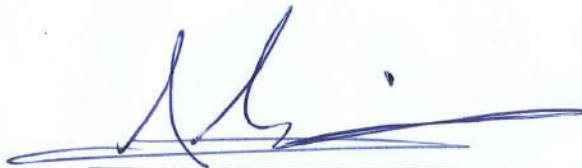
Artículo 13. En caso de que la queja corresponda a una denuncia presentada por la persona titular, por presunto incumplimiento a los principios, deberes y obligaciones establecidos en la Ley General y demás normativa aplicable, será remitida a la Autoridad Garante dentro del día hábil siguiente al de su recepción, para el trámite que corresponda, de conformidad con lo previsto en el Título Décimo de la Ley General, y notificará a la persona titular que su denuncia fue remitida a la autoridad competente.

TRANSITORIOS.

PRIMERO. El presente Procedimiento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación y deberá publicarse en el apartador virtual de Protección de Datos Personales, dentro de los quince días hábiles posteriores a su aprobación por el Comité.

SEGUNDO. La Unidad de Transparencia, publicará el presente Procedimiento en el sitio de Obligaciones de Transparencia de ese Grupo.

El Comité de Transparencia del Grupo, de conformidad con los artículos 40 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 78 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; aprobó mediante **Acuerdo CT/05-EXT/26-02-2026-04** en la sesión de fecha **26 de febrero de 2026**, el presente *"Procedimiento para la Recepción y Respuesta de Dudas y Quejas en Materia de Protección de Datos Personales"*.



Maestro Alejandro Andrade Olivares
Suplente del Titular de la Unidad de Transparencia
del GAFSACOMM.



Licenciado Carlos Alberto Pérez Sánchez
Suplente del Responsable del Área
Coordinadora de Archivos del GAFSACOMM.



Licenciada Angélica Yadira de Fuentes Aguirre
Suplente del Titular del Órgano Interno de
Control en el GAFSACOMM.

