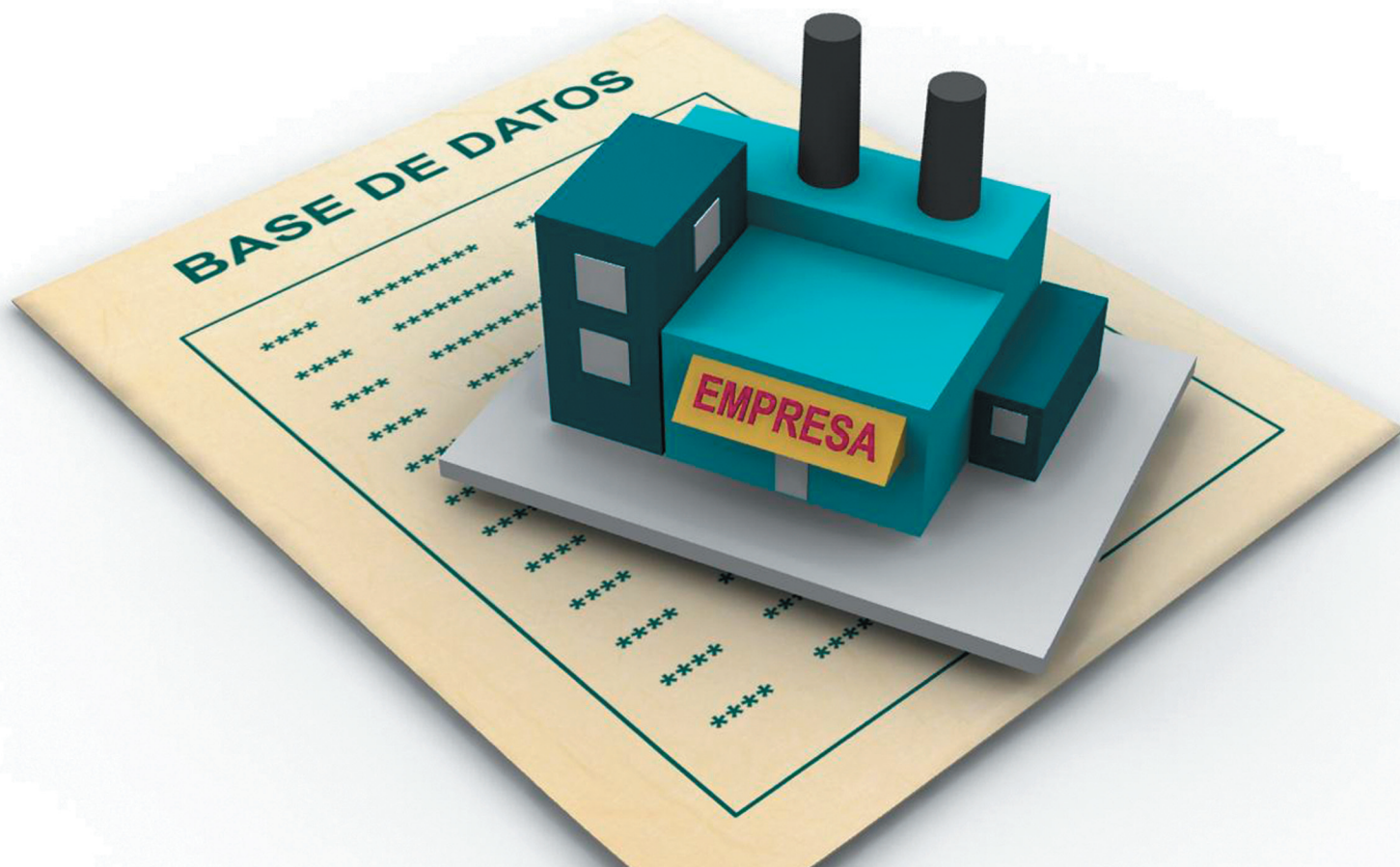




Guía práctica

para la atención de las solicitudes
de **Ejercicio** de los
DERECHOS ARCO



Índice

Presentación	3
Los datos personales como un activo fundamental en las empresas	4
El derecho a la protección de datos personales	4
Principales obligaciones del responsable	5
Los derechos ARCO	7
Derecho de acceso y particularidades de su ejercicio	8
Derecho de rectificación y particularidades de su ejercicio	8
Derecho de cancelación y particularidades de su ejercicio	9
Derecho de oposición y particularidades de su ejercicio	10
El ejercicio de los derechos ARCO	10
La revocación del consentimiento	12
Procedimiento de protección de derechos	13
Procedimiento de verificación	15
Algunos consejos útiles para lograr una atención oportuna de las solicitudes de derechos ARCO	16
Servicios de asesoría	16

Presentación

El IFAI pone a su disposición esta guía práctica para orientar a las personas físicas, empresas u organizaciones de carácter privado que en sus actividades utilizan datos personales, así como para facilitar la atención de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales que reciban a partir del 6 de enero de 2012.

En ese sentido, es importante conocer algunos términos relacionados con este derecho:

- **Aviso de privacidad:** documento impreso, electrónico o en otro formato que informa sobre quién recaba los datos personales, para qué y cómo los utiliza, así como las características distintivas y esenciales del tratamiento a que será sometida la información personal.
- **Datos personales:** cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, que puede estar expresada en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo. Como por ejemplo: nombre, apellidos, CURP, estado civil, lugar y fecha de nacimiento, domicilio, número telefónico, correo electrónico, grado de estudios, sueldo, entre otros.
- **Datos personales sensibles:** refieren a información que pueda revelar aspectos íntimos de una persona o dar lugar a discriminación, tal como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.
- **Derechos ARCO:** derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.
- **IFAI:** Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.
- **Ley:** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- **Responsable:** persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de los datos personales.
- **Titular:** la persona física a quien corresponden los datos personales.
- **Tratamiento:** la obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales por cualquier medio. El uso puede abarcar cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencias o disposición de éstos.

Los datos personales como un activo fundamental en las empresas

Hoy en día, está fuera de duda que en las actividades económicas se requiere del uso y manejo de datos personales, por ejemplo cuando el banco realiza el envío mensual de los estados de cuenta de sus clientes o una empresa dedicada al entretenimiento ofrece a sus clientes frecuentes boletos para un determinado espectáculo musical. De tal manera, que es posible afirmar que la información personal se ha convertido en una pieza clave en las transacciones comerciales que se realizan a diario dentro de un mundo globalizado, así como en un activo fundamental para el desarrollo de los procesos productivos o servicios de una empresa, a la par de otros activos tangibles como pueden ser sus instalaciones, capital humano o recursos financieros.

Sin duda, un factor que ha facilitado las operaciones comerciales dentro y fuera de nuestras fronteras es el desarrollo de las cada vez más sofisticadas e innovadoras tecnologías de la información; las cuales han hecho posible obtener, explotar, almacenar y compartir un número ilimitado de información personal y de otro tipo, desde cualquier parte del mundo, lo cual representa diversos beneficios económicos y sociales para las empresas, individuos y gobiernos.

Concretamente, las tecnologías actuales permiten y garantizan a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas u organizaciones de carácter privado la gestión, explotación y almacenamiento eficiente de la información personal que utilizan para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales y comerciales, como puede ser en sus procesos de reclutamiento, selección

y contratación de personal o procesos relacionados con el servicio y atención a clientes. Así, mientras estas tecnologías son cada vez más utilizadas para la gestión administrativa de los procesos internos, de manera paralela, surgen nuevos retos para la privacidad y protección de los datos personales, ya que a partir de la explotación y almacenamiento de la información, se pueden generar perfiles de los individuos, localizarlos en tiempo real (piénsese en los dispositivos de geolocalización por satélite) o hasta conocer sus padecimientos y formas de pensar.

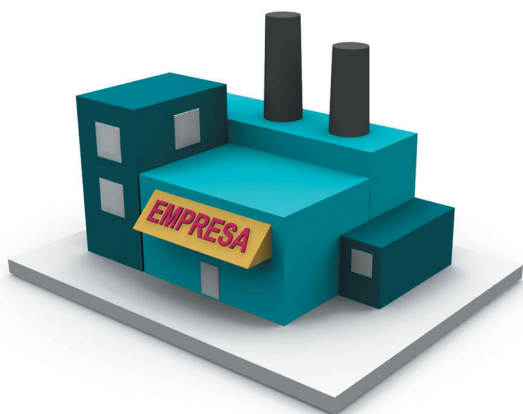
Es así como el uso de las tecnologías de la información y sus implicaciones para la vida privada dieron origen al derecho de protección de los datos personales.

El derecho a la protección de datos personales

El derecho fundamental a la protección de datos personales tiene por objeto garantizar a toda persona el poder de decisión y control que tiene sobre la información que le concierne, concretamente sobre el uso y destino que se le da a sus datos personales. Derivado de esta disposición, cada persona es dueña de su información y tiene el pleno derecho a decidir a quién y con qué finalidad proporciona sus datos personales, no estando obligada a facilitarlos si no lo desea, salvo que una ley así lo disponga.

En este sentido, el derecho a la protección de datos personales dota al titular de un abanico de facultades para mantener el control sobre su información personal, que van desde el derecho a saber quién posee sus datos personales, los usos a los que se están sometiendo los mismos, hasta el poder de oponerse a esa posesión y utilización.

Al respecto, nuestra Constitución Política reconoce en su **artículo 16 el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley**. Por su parte, la legislación mexicana que regula la protección de datos personales en posesión del sector privado es la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, en lo sucesivo la Ley. Esta Ley se distingue por desarrollar una serie de garantías e instrumentos diseñados para proteger la información personal que circula a diario



en las actividades económicas dentro de un contexto global, a través del establecimiento de una serie de obligaciones y deberes impuestos a quien utiliza y posee la información personal, así como un conjunto de derechos otorgados a los titulares de esa información. Por su parte, el Reglamento de la Ley clarifica los aspectos que de manera general y abstracta contiene la misma, al pormenorizar su aplicación, a efecto de generar seguridad jurídica en su debida observancia.



Principales obligaciones del responsable

Si eres una persona física que maneja datos personales para su actividad profesional por ejemplo: un médico o contador, o bien, tienes un negocio o empresa que cuenta con bases de datos de sus empleados y clientes, entonces eres un responsable de tratamiento de datos.

Lo anterior implica que tienes una serie de obligaciones, deberes y reglas mínimas e indispensables que deberás cumplir para garantizar una debida obtención, uso, manejo, almacenamiento y transferencia de la información personal en tu posesión. Dichas obligaciones se engloban en ocho principios de protección que prevé la Ley, los cuales son los siguientes:

- **Licitud,**
- **Consentimiento,**
- **Información,**
- **Calidad,**
- **Finalidad,**
- **Lealtad,**
- **Proporcionalidad, y**
- **Responsabilidad.**

Asimismo, deberás observar los **deberes de seguridad y confidencialidad**. A continuación se relaciona la intervención de cada uno de estos principios en las diversas fases que dan vida a un tratamiento de información personal, desde la obtención de ésta hasta su cancelación o supresión, a saber:

- **Fase 1. Al momento de recabar los datos personales.**
- **Fase 2. Durante el manejo o utilización de los datos personales.**
- **Fase 3. Una vez finalizado el tratamiento.**

Fase 1. Al momento de recabar los datos personales, el responsable está obligado a:

1. Dar un uso a los datos personales respetando la ley, desde el momento de su obtención (principio de licitud).
2. No utilizar medios engañosos o fraudulentos para obtener los datos personales (principio de lealtad).
3. Poner a disposición el aviso de privacidad, de tal manera que el titular pueda conocer de qué forma serán tratados sus datos personales y cómo podrá ejercer sus derechos ARCO (principio de información).
4. Obtener el consentimiento o autorización del titular para el tratamiento de sus datos personales, salvo las excepciones previstas en el artículo 10 de la Ley. Cuando se recaben **datos personales sensibles** el consentimiento del titular deberá ser expreso y por escrito. En el caso de **datos personales de carácter patrimonial o financiero**, el consentimiento del titular deberá ser expreso únicamente. Fuera de estos dos casos, **como regla general es válido el consentimiento tácito** (principio de consentimiento) siempre y cuando se ponga a disposición de los individuos titulares de los datos, el aviso de privacidad, en el que se indique lo que se hará con su información.
5. Evitar la creación de bases de datos de carácter sensible, salvo que se justifique plenamente la necesidad del tratamiento para la consecución de finalidades legítimas y concretas relacionadas con las actividades estatutarias o comerciales que persigue el responsable.
6. Recabar sólo aquellos datos personales que sean necesarios para las finalidades para las que se obtienen.

Fase 2. Durante el manejo o utilización de los datos personales, el responsable está obligado a:

1. Utilizar los datos personales respetando la Ley (principio de licitud).
2. Respetar la expectativa razonable de privacidad del titular, es decir, la confianza que depositó este último en el responsable, respecto de los datos personales que serán tratados conforme a lo que acordaron y en los términos establecidos por la Ley (principio de lealtad).
3. Limitar el tratamiento de la información personal al cumplimiento de las finalidades previamente consentidas por el titular (principio de finalidad).
4. Usar los datos personales que resulten estrictamente necesarios para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recabados (principio de proporcionalidad).
5. Mantener los datos personales actualizados y correctos (principio de calidad).
6. Limitar el periodo de conservación de la información personal tratada al mínimo necesario (principio de calidad).
7. Mantener la confidencialidad de los datos personales tratados (deber de confidencialidad).
8. Implementar medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico que garanticen la confidencialidad e integridad de los datos personales (deber de seguridad).
9. Informar al titular, sin demora alguna, sobre las vulneraciones de seguridad ocurridas en cualquier fase del tratamiento que afecten de forma significativa los derechos patrimoniales o morales de éste, en cuanto se confirme la vulneración sucedida (deber de seguridad).
10. Adoptar las medidas necesarias para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley (principio de responsabilidad).
11. Rendir cuentas al titular en caso de algún incumplimiento con relación a la protección de sus datos personales (principio de responsabilidad).
12. Comunicar los datos personales a terceros nacionales o extranjeros **únicamente** con la autorización del titular, salvo las excepciones previstas en la Ley, y hacer del conocimiento de los receptores de los datos personales el aviso de privacidad y las finalidades a las que el titular sujetó el tratamiento de su información personal.



Fase 3. Una vez agotadas las finalidades que justificaron el tratamiento de los datos personales, el responsable debe:

- Suprimir los datos personales cuando hayan concluido las finalidades que dieron origen al tratamiento, previo bloqueo (principio de calidad).

Cabe destacar que para el cumplimiento de las obligaciones citadas, el responsable tiene la posibilidad de convenir o adherirse a **esquemas de autorregulación vinculante** como pueden ser códigos deontológicos, de buenas prácticas profesionales, o sellos de confianza, que tengan por objeto:

- Complementar y adaptar a tratamientos específicos o concretos las disposiciones de la Ley;
- Desarrollar reglas o estándares específicos que permitan armonizar los tratamientos de datos efectuados por los responsables adheridos, y
- Facilitar el ejercicio de los derechos ARCO.

Estos esquemas deberán incluir mecanismos para medir su eficacia con respecto a la protección de los datos personales, así como prever consecuencias y medidas correctivas eficientes en caso de incumplimiento. Es importante tener presente que los mecanismos de autorregulación vinculantes deberán ser notificados de manera simultánea al IFAI y a la autoridad sectorial que corresponda.

Los Derechos ARCO

El responsable, en todo momento, se encontrará obligado a cerciorarse de la identidad del titular que pretenda ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como también para los casos en los que el titular busque revocar su consentimiento; para lo anterior, será indispensable que el titular presente cualquiera de las siguientes identificaciones:

- Credencial del Instituto Federal Electoral.
- Pasaporte.
- Cartilla del servicio Militar Nacional.
- Cédula profesional.
- Cartilla de identidad postal (expedida por SEPOMEX).
- Certificado o constancia de estudios.

- Constancia de residencia.
- Credencial de afiliación del IMSS.
- Credencial de afiliación al ISSSTE.
- Documento migratorio que conste la legal estancia del extranjero en el país.



La acreditación de la identidad del titular podrá ser constatada mediante la presentación de copia del documento de identificación, la cual deberá ser cotejada con el original y de esta forma hacer la acreditación de identidad de manera fehaciente.

También podrán ser admisibles los instrumentos electrónicos por medio de los cuales sea posible identificar fehacientemente al titular, u otros mecanismos de autenticación permitidos por otras disposiciones legales o reglamentarias, o aquéllos previamente establecidos por el responsable. La utilización de firma electrónica avanzada o del instrumento electrónico que lo sustituya eximirá de la presentación de la copia del documento de identificación.

En caso de que el titular haga efectivos sus derechos a través de un representante, aparte de la acreditación de la identidad de ambos en los términos mencionados párrafos arriba, el responsable deberá verificar la representación a través de los siguientes medios:

- Instrumento público en el que conste la representación;
- Carta poder firmada ante dos testigos, o
- Declaración en comparecencia del titular.

De manera particular, la **Ley proporciona a toda persona una serie de poderes jurídicos frente al responsable (derechos ARCO)**, los cuales, por una parte, garantizan al titular el poder de decisión y control que tiene sobre la información que le concierne y, en consecuencia, su derecho a la protección de sus datos personales. En segundo término, actúan como complemento del deber del responsable de cumplir con las obligaciones que le son impuestas en la Ley, permitiéndole identificar aquellos casos en los que el tratamiento pudiera no resultar ajustado a los mismos. Así, la Ley reconoce y desarrolla los siguientes derechos:

- Derecho de acceso.
- Derecho de rectificación.
- Derecho de cancelación.
- Derecho de oposición.

Cabe mencionar, que el **aviso de privacidad** debe comunicar los medios habilitados por el responsable para hacer efectivo el ejercicio de los derechos ARCO, así como los medios a través de los cuales dará por cumplida la obligación de acceso a la información como puede ser mediante la expedición de copias simples, documentos electrónicos, en sitio, o cualquier otro medio que determine. Asimismo, el responsable debe designar **a una persona o departamento de datos personales** para dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO. Para mayor información respecto de cómo cumplir con estas obligaciones, puede consultar la Guía para generar el aviso de privacidad y las Recomendaciones para la designación de la persona o departamento de datos personales, que se encuentran disponibles en la página de Internet del IFAI (<http://www.ifai.org.mx/DatosPersonales/#particulares>).

Derecho de acceso y particularidades de su ejercicio

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **el responsable debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:**

- La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber que tiene el responsable de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados; todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento; las personas que intervienen en el tratamiento (encargados); en caso de transferencias, los destinatarios, las finalidades de las mismas, la información personal

transferida, entre otra información que el titular esté interesado en conocer.

Ahora bien, **el responsable dará por cumplido el derecho de acceso** cuando previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera **gratuita**, los datos personales en **sitio**, o bien, mediante la expedición de **copias simples, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos o cualquier otro medio** señalado en el aviso de privacidad, siendo factible que el responsable y el titular acuerden la modalidad de entrega o reproducción de los datos personales solicitados, cuando así lo considere conveniente el responsable. No obstante, si el titular reitera su solicitud respecto a los mismos datos en un periodo menor a doce meses, éste deberá cubrir un monto no mayor a tres días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal, salvo que existan modificaciones sustanciales en el tratamiento que motiven esa nueva consulta.

Si el acceso a los datos personales se realiza en sitio, el responsable está obligado a determinar el periodo durante el cual el titular podrá presentarse a consultarlos, el cual no podrá ser menor a 15 días hábiles. **Es importante tener presente que cualquier información que se proporcione al titular debe facilitarse en formato legible y comprensible, empleando para ello un lenguaje sencillo y claro.**

Derecho de rectificación y particularidades de su ejercicio

El responsable tiene la obligación de rectificar, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta. Al respecto, es importante tener presente lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- Si la información personal a rectificar ha sido transferida a terceros nacionales o extranjeros con anterioridad, el responsable debe informar a éstos de tal situación para que procedan a efectuar la corrección correspondiente.
- El responsable tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular.

Derecho de cancelación y particularidades de su ejercicio

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar al responsable la cancelación (eliminación) de sus datos personales cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley. Esta cancelación implica la supresión total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por el responsable, previo bloqueo.

El propósito del bloqueo es resguardar los datos por un tiempo razonable en el que podrían surgir responsabilidades relacionadas con el tratamiento, esto es, responsabilidades que para poder ser verificadas, requieran de los datos personales del titular. Durante este periodo, los datos no podrán ser tratados para otra finalidad.

Es importante saber que el derecho de cancelación **no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:**

- Se refiera a las partes de un contrato privado, social o administrativo y los datos sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
- Los datos deban ser tratados por disposición legal.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
- Los datos sean objeto de tratamiento para la prevención o para el diagnóstico médico o la gestión de servicios de salud, siempre que dicho tratamiento se realice por un profesional de la salud sujeto a un deber de secreto.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, el responsable debe llevar a cabo las siguientes acciones:

1. Determinar el periodo de bloqueo de la información personal, notificando el mismo en la respuesta que le dé al titular sobre su solicitud de cancelación.
2. Realizar operativamente el bloqueo de los datos personales.
3. Implementar las medidas de seguridad que permitan conservar los datos personales, deshabilitando cualquier explotación de la información.
4. Dar aviso a los encargados del tratamiento de los datos personales a quienes se les hubiere comunicado los datos, a efecto de que procedan a la supresión respectiva.
5. Suprimir los datos personales correspondientes de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información bajo ninguna técnica, transcurrido el periodo de bloqueo.

Derecho de oposición y particularidades de su ejercicio

El titular tiene el derecho de oponerse o solicitar el cese del tratamiento de su información personal al responsable, en los siguientes casos:

- Cuando el tratamiento de datos personales ha sido llevado a cabo con pleno respeto a los principios básicos de protección de datos personales, sin embargo el titular cuenta con una razón legítima derivada de su propia situación personal para oponerse a que sus datos personales sigan siendo tratados para fines específicos, a fin de evitar un perjuicio al titular derivado de la persistencia en el tratamiento de la información que le concierne.
- En aquellos casos en los que el titular se opone al tratamiento de sus datos personales para determinada finalidad, solicitando el cese de su uso para ese fin en específico, como puede ser el caso del tratamiento de datos personales para fines de prospección comercial o publicitarios.

El derecho de oposición, puede ocurrir sobre finalidades determinadas, como por ejemplo: dejar de tratar los datos personales del titular para fines mercadotécnicos, publicitarios o de estudios comerciales, entre otros. Así, el derecho de oposición, mantiene a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con su aviso de privacidad, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de hacerle llegar su solicitud para oponerse al tratamiento de sus datos personales al responsable, deberá indicar si se opone a un tratamiento o tratamientos específicos haciendo referencia a cuál o cuáles tratamientos son aquéllos con los que el titular no está conforme.

Cabe recordar que habrá tratamientos que por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable -ya sea por el cumplimiento de un contrato, por una disposición legal, por ser considerados como obstáculo en actuaciones judiciales o administrativas (formen parte de un juicio, por ejemplo), por ser necesarios para proteger los intereses del particular, por considerarse de interés público o en casos relacionados con la salud del titular (siempre y cuando el responsable sea un profesional de la salud)- no podrá hacerse valer el derecho de oposición.

En caso de que el derecho de oposición sea ejercido debido a que le causa un perjuicio al titular, éste, en su solicitud, deberá explicar el perjuicio que, en su caso, le ocasione el tratamiento de los mismos a fin de que el responsable, y en su caso el Instituto, puedan hacer una valoración sobre si este derecho puede o no ser llevado a cabo.

Ejercicio de los derechos ARCO

Los derechos ARCO únicamente se podrán ejercer por:

- **El titular**, previa acreditación de su identidad, presentando original y copia de su documento de identificación o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- **Su representante**, previa acreditación de su identidad y de su personalidad mediante instrumento público o carta poder firmada ante dos testigos, o declaración en comparecencia personal del titular.

Para el ejercicio de los derechos ARCO de **menores de edad o de personas que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad establecida por ley**, se deberán observar las reglas de representación señaladas en el Código Civil Federal.

Gratuidad del ejercicio de los derechos ARCO

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al responsable el acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales, previa acreditación de su identidad o personalidad del representante. Sólo está permitido cobrar al titular los gastos de envío o el costo de reproducción en copias simples, otros formatos, o en su caso, certificación de documentos. Estos costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

Los derechos ARCO se pueden ejercer sin algún orden preestablecido. El ejercicio de alguno de ellos no es requisito previo para el ejercicio de otro.

Información que debe contener la solicitud de derechos ARCO

La solicitud de derechos ARCO debe ser presentada a través de los **medios o ventanillas de atención señaladas en el aviso de privacidad por parte del responsable y contener la siguiente información:**

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta (si el titular omite la dirección o cualquier otro medio que haya elegido para contactarlo, se tendrá por no recibida la solicitud).
2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En su caso, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Solicitud de información adicional al titular

Si la solicitud del titular **no es clara, es errónea o incompleta**, el responsable podrá pedirle que aporte información adicional para atender su petición dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la recepción de la solicitud, de no dar respuesta la solicitud se tendrá por no presentada.

El titular contará con **10 días hábiles** para atender el requerimiento de información adicional del responsable, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. En caso de que el titular atienda el requerimiento de información, el plazo para que el responsable dé respuesta a la solicitud empezará a correr al día siguiente de que el titular haya atendido el requerimiento.

Recepción de solicitudes

El responsable debe dar trámite a todas las solicitudes recibidas. **El plazo para atender las mismas empieza a computarse a partir del día en que se reciben.** Asimismo, el responsable debe entregar al titular un **acuse de recibo** con la fecha de recepción correspondiente. El responsable **no** podrá establecer como única vía para la presentación de las solicitudes del ejercicio de los derechos ARCO algún servicio o medio con costo.

Atención de solicitudes

Para la atención de solicitudes de derechos ARCO el responsable podrá:

- Habilitar **medios remotos o locales de comunicación electrónica u otros** que considere pertinentes.
- Establecer **formularios, sistemas y otros métodos simplificados**, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los **servicios de atención al público o de reclamaciones que tiene en operación**, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por la Ley. En tal caso, la identidad del titular se considerará acreditada por los medios establecidos por el responsable para la identificación de los titulares en la prestación de sus servicios o contratación de sus productos, siempre que a través de dichos medios se garantice la identidad del titular.

Plazos de atención de solicitudes

El plazo máximo para que el responsable comunique al titular su respuesta es de **20 días hábiles**, el cual podrá ampliarse por una sola vez por causa justificada. La justificación de la ampliación debe notificarse dentro del mismo plazo contado a partir del día en que se recibe la solicitud.

Cuando las disposiciones legales aplicables a determinadas bases de datos o tratamientos establezcan un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, se estará a lo dispuesto en aquéllas, siempre y cuando ofrezcan mayores garantías al titular y no contravengan las disposiciones previstas en la Ley.

Obligación de emitir una respuesta

El responsable está obligado a responder sin importar cuál sea el sentido de su respuesta o si se encuentran en sus bases de datos los datos personales solicitados. La respuesta que se dé al titular debe referirse exclusivamente a los datos personales que específicamente se hayan indicado en la solicitud correspondiente y presentarse en un formato de fácil acceso, legible y comprensible.

Respuesta favorable al titular

Si el responsable considera **procedente** la petición del titular, éste **podrá hacer efectivo su derecho ARCO** dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la fecha de la respuesta. Este plazo podrá ampliarse por una sola vez por causa justificada. La justificación de la ampliación debe notificarse dentro del mismo plazo.

Negativa al ejercicio de los derechos ARCO

El responsable podrá **negar** el ejercicio de los derechos ARCO cuando:

- El titular o su representante no se acrediten debidamente.
- No se encuentren los datos personales en la base de datos del responsable.
- Se lesionen derechos de terceros.
- La rectificación, cancelación u oposición haya sido realizada previamente.
- Exista impedimento legal o resolución de una autoridad que restrinja el ejercicio de estos derechos.

Tomando en consideración las circunstancias concretas del titular, la negativa al ejercicio de derechos ARCO podrá ser parcial en cuyo caso el responsable debe permitir el acceso, rectificación, cancelación u oposición requerida por el titular sobre aquellos datos

donde procedan dichas solicitudes. El responsable está obligado a informar al titular o su representante la justificación de su negativa o decisión a través del mismo medio por el que se llevó a cabo la solicitud, acompañando, en su caso, de las pruebas que resulten pertinentes, e informando **del derecho que le asiste para presentar una solicitud de protección de derechos ante el IFAI**.

El ejercicio de derechos ARCO únicamente puede **restringirse** por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros.

Inconformidad por la respuesta o falta de respuesta

En caso de que el titular no esté conforme con la respuesta, o bien, el responsable omite dar respuesta, el titular podrá presentar una **solicitud de protección de derechos ante el IFAI**.

La revocación del consentimiento

De manera adicional al ejercicio de los derechos ARCO, los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

Para ello, el responsable deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse; la primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que el responsable deje de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tratamientos determinados, como por ejemplo para fines mercadotécnicos, publicitarios o de estudios comerciales, entre otros. Con la segunda modalidad, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con su aviso de privacidad, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de hacerle llegar su solicitud de revocación de

consentimiento al responsable, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial; en caso de ser del segundo tipo, se deberá indicar cuál o cuáles tratamientos son aquéllos con los que el titular **no** está conforme.

Cabe recordar que habrá tratamientos que por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable -ya sea por el cumplimiento de un contrato, por una disposición legal, por ser considerados como obstáculo en actuaciones judiciales o administrativas (por ejemplo, formen parte de un juicio), por ser necesarios para proteger los intereses del particular, por considerarse de interés público o en casos relacionados con la salud del titular (siempre y cuando el responsable sea un profesional de la salud)- no podrán ser revocados.

Los mecanismos o procedimientos que el responsable establezca para atender las solicitudes de revocación del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para el ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el titular solicite la confirmación del cese del tratamiento de sus datos personales, el responsable deberá responder expresamente a dicha solicitud.

En caso de que los datos personales hubiesen sido comunicados a un encargado con anterioridad a la fecha de revocación del consentimiento y sigan siendo tratados por éste, el responsable deberá hacer de su conocimiento la revocación del consentimiento, para que proceda a efectuar lo conducente.

Inconformidad por no concluir el tratamiento de los datos personales

En caso de negativa por parte del responsable al cese en el tratamiento ante la revocación del consentimiento, el titular podrá presentar ante el Instituto la denuncia correspondiente al proceso de verificación.



Procedimiento de protección de derechos

Casos de presentación de solicitud de protección de derechos

El titular podrá presentar una solicitud de protección de derechos ante el IFAI dentro de los **15 días hábiles** siguientes a partir de haber recibido la respuesta del responsable, previa acreditación de su identidad o la personalidad de su representante cuando no esté conforme con la respuesta recibida porque:

- No le entreguen los datos personales solicitados.
- El formato sea incomprensible.
- El responsable se niegue a corregir o cancelar la información o atender la solicitud de oposición.
- La respuesta sea incompleta o no comprenda lo solicitado.
- No esté conforme con el costo o modalidad de reproducción.

Cuando no haya recibido respuesta del responsable, la presentación de la solicitud será dentro de los **15 días hábiles** contados a partir de que se haya vencido el plazo de respuesta y deberá acompañarse el documento que pruebe la fecha en que presentó la solicitud de derechos ARCO. El IFAI podrá tener por reconocida la identidad del titular o la personalidad del representante, cuando la misma ya hubiere sido acreditada ante el responsable al ejercer su derecho ARCO.

Medios de presentación de la solicitud de protección de derechos ante el IFAI

La solicitud de protección de derechos podrá presentarse en:

- El domicilio del IFAI.
- Las oficinas habilitadas por el IFAI.
- A través de correo certificado.
- A través del sistema electrónico que establezca el IFAI.



Modalidades de la solicitud de protección de derechos

El titular podrá presentar la solicitud en **escrito libre, formatos, o a través del sistema electrónico que establezca el IFAI, la cual deberá contener:**

- El nombre del titular o de su representante, o del tercero interesado si lo hay.
- El nombre del responsable que emitió la respuesta.
- El domicilio del titular o cualquier otro medio para oír o recibir notificaciones.
- La fecha en que se le dio a conocer la respuesta de la empresa u organización.
- Los actos que motivan la solicitud.
- Las pruebas documentales que acrediten su inconformidad.
- Otros elementos que considere pertinentes.

Asimismo, a la solicitud de protección de derechos se deberá adjuntar:

- Una copia de la solicitud y respuesta del responsable, o en caso de falta de respuesta, la constancia de recepción de la solicitud de ejercicio de derechos ARCO.
- El documento que acredite la identidad o la personalidad del representante.
- Las pruebas documentales ofrecidas para acreditar las inconformidades del titular.

El IFAI está obligado a entregar al titular un acuse de recibo en el cual conste de manera fehaciente la fecha de la presentación de la solicitud.

Solicitud de información adicional

Si la solicitud de protección de datos **no es clara, es insuficiente o no satisface alguno de los requisitos mencionados**, y el IFAI no cuenta con elementos para subsanarlo, le solicitará al titular dentro de los **20 días hábiles** siguientes a la presentación de la solicitud de protección de datos, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de **5 días hábiles**.

Transcurrido el plazo sin que el titular atienda el requerimiento, se tendrá por no presentada la solicitud de protección de derechos. La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el IFAI para

resolver la solicitud de protección de derechos. El IFAI cuenta con la atribución legal de suplir las deficiencias de la queja en los casos que así se requiera, siempre y cuando no se altere el contenido original de la solicitud, ni se modifiquen los hechos o peticiones expuestos en la misma.



Recepción de la solicitud por el IFAI

Una vez cumplidos todos los requisitos de la solicitud de protección de derechos, el IFAI debe emitir un **acuerdo de admisión** de la misma en un plazo no mayor a **10 días hábiles** a partir de su recepción.

Conciliación

Una vez admitida la solicitud, El IFAI buscará una **CONCILIACIÓN** entre el titular y el responsable, y de llegar a un acuerdo **tendrá efecto obligatorio para ambos**, quedando sin materia la solicitud de protección de derechos. **La CONCILIACIÓN NO PROCEDERÁ cuando el titular sea un menor de edad y se haya vulnerado alguno de los derechos contemplados en la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.**

Notificación al responsable de la inconformidad

Emitido el acuerdo de admisión de la solicitud, el IFAI le comunicará la inconformidad al responsable en un plazo no mayor a **10 días hábiles**, para que en un plazo de **15 días hábiles manifieste lo que a su derecho convenga y ofrezca las pruebas que estime pertinentes**. Los medios de prueba que podrán ofrecerse son los siguientes:

- La documental pública.
- La documental privada.

- La inspección, siempre y cuando se realice a través de la autoridad competente.
- La presuncional, en su doble aspecto, legal y humana.
- La pericial.
- La testimonial.
- Las fotografías, páginas electrónicas, escritos y demás elementos aportados por la ciencia y tecnología.

Admisión y desahogo de pruebas

El IFAI deberá dictar un **acuerdo de admisión o desechamiento de las pruebas**, y de ser necesario, éstas serán desahogadas en una audiencia.

Presentación de los alegatos

Concluido el desahogo de la pruebas, el IFAI notificará al responsable el derecho que le asiste para que, de considerarlo necesario, presente sus alegatos dentro de los **5 días hábiles** siguientes a su notificación con la finalidad de dar por terminado la instrucción.

Plazo para dictar una resolución

El plazo máximo para dictar la resolución es de **50 días hábiles contados a partir de que se haya presentado la solicitud de protección de derechos**, los cuales se pueden ampliar por un mismo lapso de tiempo por causa justificada del Pleno del IFAI.

Resolución del IFAI

La resolución podrá:

- **Desechar** o **sobreseer** la solicitud de protección de derechos, o
- **Confirmar, revocar** o **modificar** la respuesta de la persona física, empresa u organización.

La solicitud será desechada por improcedente cuando:

- El IFAI no sea competente o haya resuelto previamente con respecto al mismo caso y de un mismo solicitante.
- Se esté tramitando ante tribunales competentes algún recurso o medio de defensa interpuesto por el titular que pueda tener por efecto modificar o revocar el acto respectivo.

- Se trate de una solicitud ofensiva, irracional o extemporánea.

La solicitud será sobreseída cuando:

- El titular fallezca o se desista de manera expresa.
- Admitida la solicitud, sobrevenga una causal de improcedencia.
- Por cualquier motivo quede sin materia la misma.

Resolución favorable al titular

Si la **resolución es favorable para el titular**, el responsable deberá permitirle el ejercicio de su derecho ARCO en un periodo máximo de **10 días hábiles** siguientes a la notificación de la resolución. Dicho plazo podrá ser mayor cuando la resolución del IFAI así lo establezca y justifique. En consecuencia, **el responsable debe dar cuenta por escrito de dicho cumplimiento al IFAI dentro de los siguientes 10 días hábiles**.

Contra las resoluciones del IFAI, el responsable podrá promover el juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Resolución no favorable para el titular

Si la **resolución NO es favorable para el titular**, éste podrá interponer el **juicio de nulidad** ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Procedimiento especial por falta de respuesta ante una solicitud de derechos ARCO

En caso de que el procedimiento se inicie por falta de respuesta del responsable a una solicitud de ejercicio de derechos ARCO, el IFAI comunicará al responsable tal inconformidad, para que, en su caso:

- **Acredite haber dado respuesta a la misma en tiempo y forma, o**
- **Emita la respuesta correspondiente y la comuniqué al titular con copia al IFAI, en un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la notificación.**

En caso de que el responsable acredite haber dado respuesta a la solicitud de ejercicio de derechos ARCO en tiempo y forma, y haberla notificado al titular o su representante, el procedimiento de protección de derechos será **sobreseído** por quedar sin materia.

En caso de que la respuesta sea emitida por el responsable durante el procedimiento de protección de derechos o hubiere sido emitida fuera del plazo establecido por el artículo 32 de la Ley, el responsable notificará dicha respuesta al IFAI y al titular, para que este último, en un plazo de **15 días hábiles** contados a partir de la notificación, manifieste lo que a su derecho convenga, a efecto de continuar el curso del procedimiento. Si el titular manifiesta su conformidad con la respuesta, el procedimiento será sobreseído por quedar sin materia.

Procedimiento de verificación

Cualquier persona podrá denunciar ante el IFAI un tratamiento indebido de datos personales o hechos que considere sean presuntas violaciones o incumplimientos de las obligaciones a la Ley y demás ordenamientos aplicables. El Pleno del Instituto determinará, de manera fundada y motivada, la procedencia de iniciar la verificación correspondiente. Asimismo, el IFAI podrá iniciar de oficio el procedimiento de verificación.

La denuncia deberá contener la siguiente información:

- El nombre y domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones del denunciante;
- La relación de los hechos en los que basa su denuncia y los elementos que cuente para probar lo dicho, y
- El nombre y domicilio del denunciado, o en su caso, información para su ubicación.

La denuncia se podrá presentar a través de los mismos medios establecidos para presentar una solicitud de protección de derechos.

Recibida la denuncia, conforme a la información que proporcione el denunciante, el IFAI valorará la procedencia de iniciar la **verificación** correspondiente.

El procedimiento de verificación tendrá una duración máxima de **180 días hábiles**, plazo que se podrá ampliar por una sola vez por un periodo igual, y concluirá con una **resolución** que emita el IFAI, en la

que se determinará si el responsable incumplió o no la Ley y, en su caso, se establecerán las medidas que deberá adoptar el responsable del manejo de los datos personales.

Si, derivado de un procedimiento de protección de derechos o de verificación, el IFAI determina la existencia de presuntas infracciones a la Ley susceptibles de ser sancionadas, dará inicio al **procedimiento de imposición de sanciones**. El plazo máximo para dictar la resolución de este procedimiento es de **50 días hábiles**, el cual podrá ampliarse por una sola vez y hasta un periodo igual de tiempo.

Algunos consejos útiles para lograr una atención oportuna de las solicitudes de derechos ARCO

1. Analizar los procesos internos del negocio o la organización que involucren la utilización de datos personales (procesos administrativos, operativos, atención a clientes, recursos humanos, entre otros).
2. Identificar y reconocer el ciclo de vida de los datos personales tratados, desde el momento mismo de la obtención hasta la supresión de éstos, tomando en consideración las fuentes de donde se obtienen como pueden ser formularios físicos, formatos electrónicos, fuentes de acceso público u otras fuentes directas o indirectas.
3. Reconocer las áreas de la organización involucradas en el tratamiento de información personal (recursos humanos, tecnologías de la información, unidades comerciales, atención a clientes, entre otras).
4. Clasificar los datos personales de tal manera que permita su identificación oportuna ante una solicitud de derechos ARCO.
5. Implementar controles que faciliten la conservación y resguardo de los archivos físicos o electrónicos de datos personales.
6. Diseñar y habilitar un procedimiento interno de gestión de solicitudes de derechos ARCO.
7. Establecer una o más ventanillas para la recepción de solicitudes ARCO.
8. Establecer un mecanismo interno de atención a quejas o inconformidades en materia de privacidad.

9. Implementar un programa de formación sobre protección de datos personales dirigido al personal de la organización.

Servicios de asesoría

Si se requiere mayor información o asesoría sobre la forma de hacer efectivo el ejercicio de derechos ARCO, o bien, sobre cuestiones generales o específicas de la Ley, del derecho a la protección de datos personales, o en su caso, de los objetivos, funciones y actividades del IFAI, ponemos a su disposición los siguientes canales de comunicación:

Vía telefónica: si desea asesoría vía telefónica ponemos a su disposición el siguiente número telefónico: **01-800-TELIFAI (835 4324)**. Se recuerda que la llamada es **gratuita** desde cualquier estado de la República con un horario de atención de **Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 horas**.

Vía postal: usted puede escribir directamente al **Centro de Atención a la Sociedad (CAS)** en la siguiente dirección: **Avenida México 151, Colonia Del Carmen, Código Postal 04100, Delegación Coyoacán, México, Distrito Federal**.

Vía correo electrónico: **atencion@ifai.org.mx**

Asesoría personalizada: se invita a visitar personalmente el CAS en la siguiente dirección: **Avenida México 151, Colonia Del Carmen, Código Postal 04100, Delegación Coyoacán, México, Distrito Federal**. Para comunicarse directamente al **CAS** se puede marcar el **(55) 50 04 24 00** extensiones **2595 o 2596**, con un horario de atención de **Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas**.

Vía Internet: visite nuestra página de Internet **www.ifai.mx**