

# Reporte de resultados Encuesta en empresas

*"Encuesta Nacional sobre Protección de Datos Personales a Sujetos Regulados por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y Población en General"*



Preparado para la  
Secretaría de Protección de  
Datos Personales

•Objetivos de la encuesta	3
•Metodología, descripción y distribución de la muestra	5
•Noción de dato personal y de privacidad	15
•Aviso de privacidad	25
•Seguridad de las bases de datos personales	33
•Atención al cliente	50
•Obligaciones derivadas de la LFPDPPP	60
•Costos y beneficios del cumplimiento de la LFPDPPP	69
•Sección informática	89
•Hallazgos y conclusiones	105
•Recomendaciones	109

# Objetivos de la encuesta

## Objetivos de la encuesta a empresas

- Conocer la organización, medidas e infraestructura con que cuentan las empresas para cumplir con lo dispuesto en la LFPDPPP, así como las dificultades, costo y beneficios de cumplir con la legislación en materia de protección de datos personales.
- Establecer el grado de conocimiento de las empresas acerca del IFAI como autoridad reguladora en materia de protección de datos personales.
  - Identificar la utilidad de las bases de datos personales para las empresas según el sector en el que desempeñan sus actividades y conocer los mecanismos con que cuentan para recabar, actualizar y descartar los registros de las bases de datos personales.
- Determinar las medidas de seguridad que utilizan las empresas para proteger sus bases de datos de usos no autorizados, así como las certificaciones nacionales o internacionales que poseen.
- Conocer sobre las vulneraciones que hayan sufrido sus bases de datos y qué acciones han tomado.

# Metodología, descripción y distribución de la muestra

**Tipo de entrevista** Cara a cara en empresas.

**Diseño muestral** Probabilístico y estratificado. Probabilístico: las unidades económicas (empresas) tienen una probabilidad conocida y mayor a cero de ser seleccionadas. Estratificado: por sector de actividad económica y tamaño de empresa, definido por el número de empleados.

**Marco muestral** El universo de selección de empresas fue el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI.

**Población objetivo** Persona a cargo de la administración de los datos personales en las empresas.

**Tamaño de la muestra** Se realizaron 4,729 entrevistas efectivas distribuidas en ocho zonas metropolitanas: Tijuana, Valle de México, León, Guadalajara, Toluca, Monterrey, Puebla- Tlaxcala y Veracruz.

**Margen de error** +/- 3.5% por sector económico, con un nivel de confianza de 95%

**Año de levantamiento** 2012.

### Número de entrevistas por zona metropolitana, sector económico y tamaño de la empresa por número de empleados

Estado/zona metropolitana	Entrevistas
Baja California/Tijuana	220
Valle de México/DF	1698
León/Guanajuato	211
Guadalajara/Jalisco	519
Toluca/Edo. de México	1149
Monterrey/Nuevo León	360
Puebla /Tlaxcala	383
Veracruz	189
<b>Total</b>	<b>4729</b>

Sector	Entrevistas
Servicios financieros	831
Salud	825
Turismo	792
Telecomunicaciones	675
Servicios educativos	865
Comercio electrónico	741
<b>Total</b>	<b>4729</b>

Tamaño	Entrevistas
Micro y pequeña	4391
Mediana y grande	338
<b>Total</b>	<b>4729</b>

# Distribución de entrevistas efectivas por tamaño de empresa en cada sector (Porcentajes)

## Sector económico y tamaño de la empresa por número de empleados

Sector económico	Tamaño de la empresa						
	1 a 5 empleados	6 a 10 empleados	11 a 30 empleados	31 a 50 empleados	51 a 100 empleados	101 a 250 empleados	251 o más empleados
Servicios financieros	41%	32%	21%	3%	1%	1%	1%
Salud	64%	15%	13%	3%	3%	1%	1%
Turismo	48%	27%	17%	3%	4%	1%	0%
Telecomunicaciones	70%	15%	9%	4%	1%	0%	1%
Servicios educativos	25%	25%	38%	5%	4%	2%	1%
*Comercio electrónico	79%	16%	5%	*0%	*0%	*0%	*0%
<b>Total</b>	<b>53%</b>	<b>22%</b>	<b>18%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>

Empresas micro y pequeñas:

4391 entrevistas

Empresas medianas y grandes:

338 entrevistas

\* Debido al tipo de empresas definidas para el sector comercio electrónico (ver diapositiva 10) se presentaron dificultades en campo para obtener una muestra representativa de todos los segmentos considerados para el resto de los sectores. Por este motivo no fue posible incluir en el análisis a las empresas medianas y grandes de comercio electrónico.

# Distribución de entrevistas en muestra por tamaño de empresa en cada sector (Cifras absolutas)

## Sector económico y tamaño de la empresa por número de empleados

Sector económico	Tamaño de la empresa						
	1 a 5 empleados	6 a 10 empleados	11 a 30 empleados	31 a 50 empleados	51 a 100 empleados	101 a 250 empleados	251 o más empleados
Servicios financieros	336	269	174	27	11	8	6
Salud	522	127	106	27	23	10	10
Turismo	381	214	134	27	28	6	2
Telecomunicaciones	468	103	58	25	10	2	9
Servicios educativos	221	212	325	46	38	15	8
*Comercio electrónico	582	120	39	*0	*0	*0	*0
<b>Total</b>	<b>2510</b>	<b>1045</b>	<b>836</b>	<b>152</b>	<b>110</b>	<b>41</b>	<b>35</b>

Empresas micro y pequeñas:

4391 entrevistas

Empresas medianas y grandes:

338 entrevistas

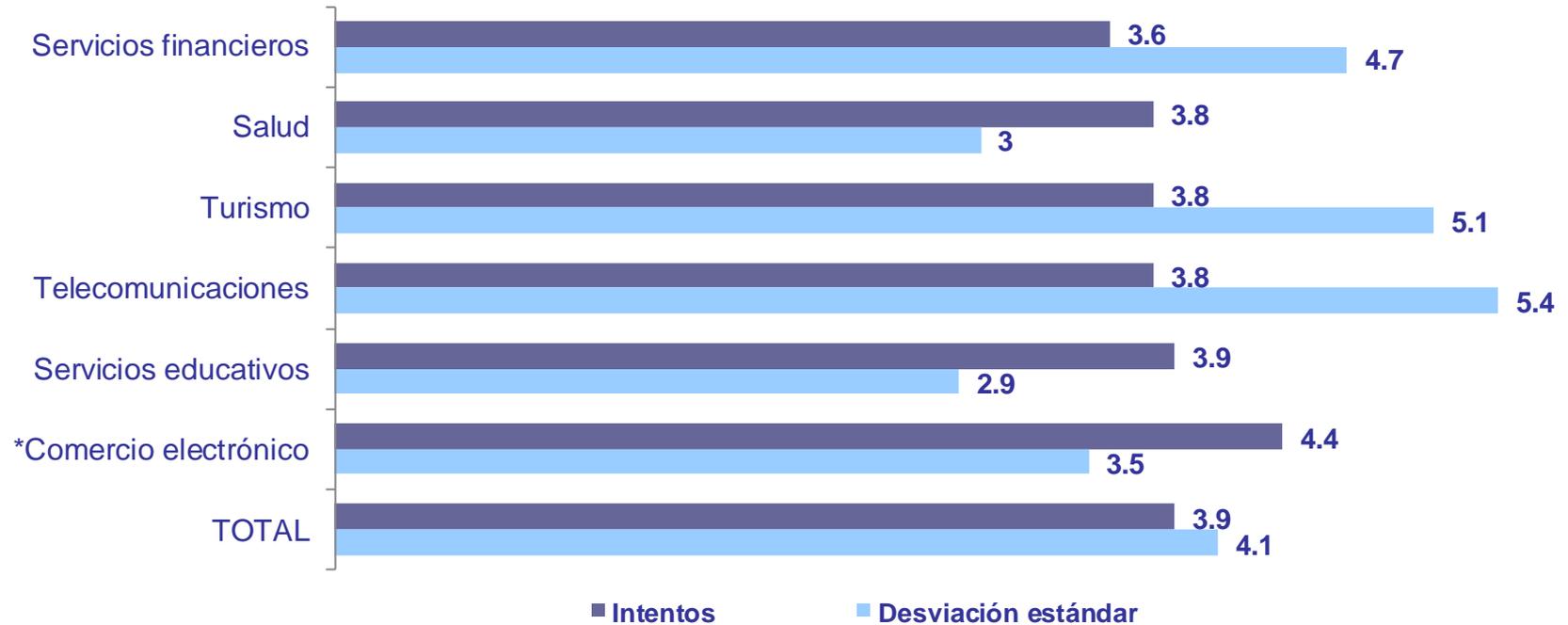
\* Debido al tipo de empresas definidas para el sector comercio electrónico (ver diapositiva 10) se presentaron dificultades en campo para obtener una muestra representativa de todos los segmentos considerados para el resto de los sectores. Por este motivo no fue posible incluir en el análisis a las empresas medianas y grandes de comercio electrónico.

## Sector económico y tipo de empresa

Sector económico	Actividades económicas representativas del sector*
Servicios financieros	Banca múltiple; alquiler sin intermediación de salones para fiestas y convenciones; casas de empeño; inmobiliarias y corredores de bienes raíces; centros cambiarios; agentes, ajustadores y gestores de seguros y fianzas; cajas de ahorro popular; así como alquiler de videocasetes y discos.
Salud	Hospitales generales y especialidades médicas; consultorios de medicina general y especializada; consultorios dentales, de psicología, de quiropráctica, de optometría, de nutriólogos y dietistas; laboratorios médicos y de diagnóstico; guarderías; así como agrupaciones de autoayuda para alcohólicos y personas con otras adicciones.
Turismo	Agencias de viajes; bares cantinas y similares; hoteles y moteles; organización de excursiones y paquetes turísticos para agencias de viajes; restaurantes con servicio completo, de autoservicio y de comida para llevar; servicios de mensajería y paquetería foránea; así como transporte colectivo foráneo de pasajeros y turístico por tierra.
Telecomunicaciones	Operadores y distribuidores de telecomunicaciones: telefonía fija y celular, así como televisión por cable.
Servicios educativos	Escuelas de educación preescolar, primaria, secundaria, media y superior; así como escuelas de idiomas, técnicas, comerciales y de capacitación de ejecutivos.
Comercio electrónico	Lavanderías; tintorerías; farmacias con y sin minisúper; comercio al por menor de productos naturistas y medicamentos homeopáticos; así como comercio al por menor exclusivamente a través de internet y catálogos impresos.

\*Agrupación de actividades conforme al Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, INEGI (SCIAN 2007)

## Número de intentos antes de encontrar al informante adecuado



¿En esta empresa solicitan o recaban datos personales de sus clientes o empleados?

Este filtro fue la condición necesaria para realizar la entrevista.

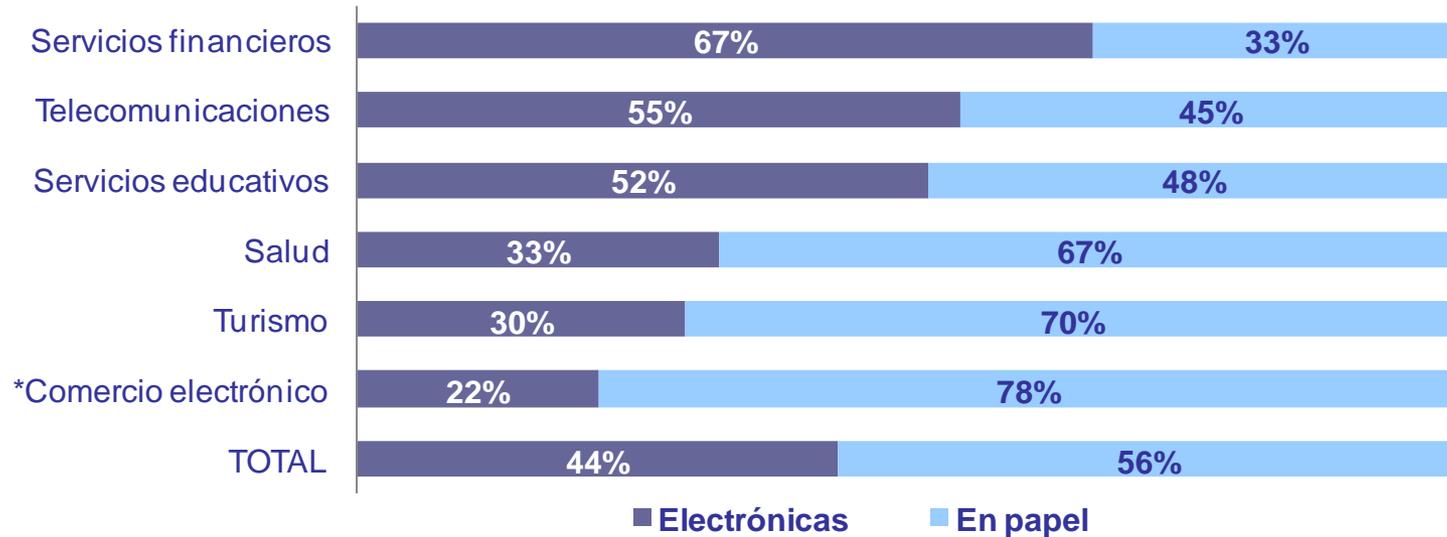
Todas las empresas seleccionadas en muestra manejan datos personales.

El gráfico muestra el número de intentos (promedio y la desviación estándar) antes de conseguir una entrevista efectiva.

\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

Base: 4729 entrevistas

# Tipos de bases de datos por sector de actividad



¿Estos datos personales están organizados en bases de datos?

Como segunda condición, todas las empresas seleccionadas en muestra debían contar con bases de datos personales.

El gráfico muestra la proporción de empresas que manejan bases de datos electrónicas y en papel.

¿Estas bases son electrónicas o en papel?

\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

# Descripción de la muestra

## Personas a cargo de la administración de las bases de datos



¿Dentro de su empresa, quién o quiénes están a cargo de administrar la (s) base (s) que contienen los datos personales?

## Descripción de la muestra

### Área que administra las bases de datos personales



¿Cuál es el nombre del área específica que administra o resguarda las bases de datos?

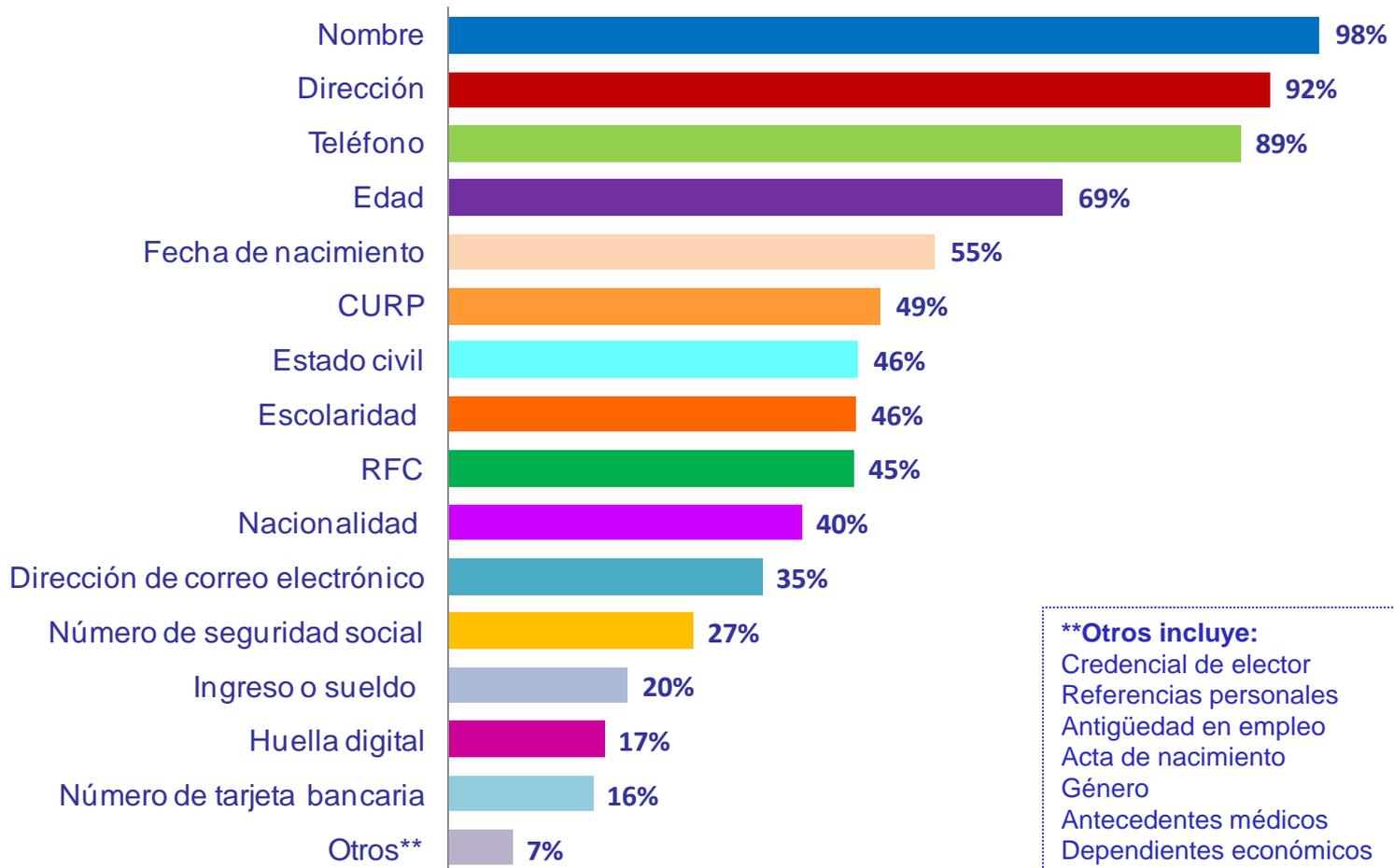
# Noción de dato personal y de privacidad

# Noción de dato personal y de privacidad

## - Resultados principales -

- La mayor parte de las empresas reconoce como **datos personales** nombre, dirección y teléfono. Otros datos con menciones importantes son: edad, fecha de nacimiento, CURP, estado civil, escolaridad, RFC y nacionalidad. Los menos mencionados son: dirección de correo electrónico, número de seguridad social, ingreso o sueldo, huella digital y número de tarjeta bancaria.
- La mayoría de los entrevistados considera como **datos sensibles** a los siguientes: estado de salud, orientación sexual, creencia religiosa y origen racial. En menor medida señalaron como datos sensibles a la información genética, afiliación sindical, opinión política y creencias filosóficas o morales.
- Respecto al momento en que las empresas solicitan datos personales de sus clientes, lo más común es que sea durante la preventa de los servicios y/o productos, o cuando se efectúa la venta. En menor medida, los datos se piden una vez realizada la venta.
- Los datos personales más solicitados por las empresas a sus clientes y empleados son: nombre, dirección y teléfono. En el caso de los empleados se requieren, además: edad, credencial de elector, lugar de nacimiento, estado civil y nivel de estudios, entre otros.
- Dichos datos se obtienen principalmente mediante el llenado de algún formato o la entrega de documentos.
- Una cuarta parte de las empresas recaba, en adición a los datos de clientes y empleados, los de sus visitantes o terceros.
- Las empresas consideran muy importante la obtención de datos personales para sus actividades comerciales, en particular las financieras, educativas y de salud.

# Los datos personales más mencionados son nombre, dirección y teléfono



**\*\*Otros incluye:**  
 Credencial de elector  
 Referencias personales  
 Antigüedad en empleo  
 Acta de nacimiento  
 Género  
 Antecedentes médicos  
 Dependientes económicos  
 Cedula profesional  
 Licencia de manejo  
 Señas particulares

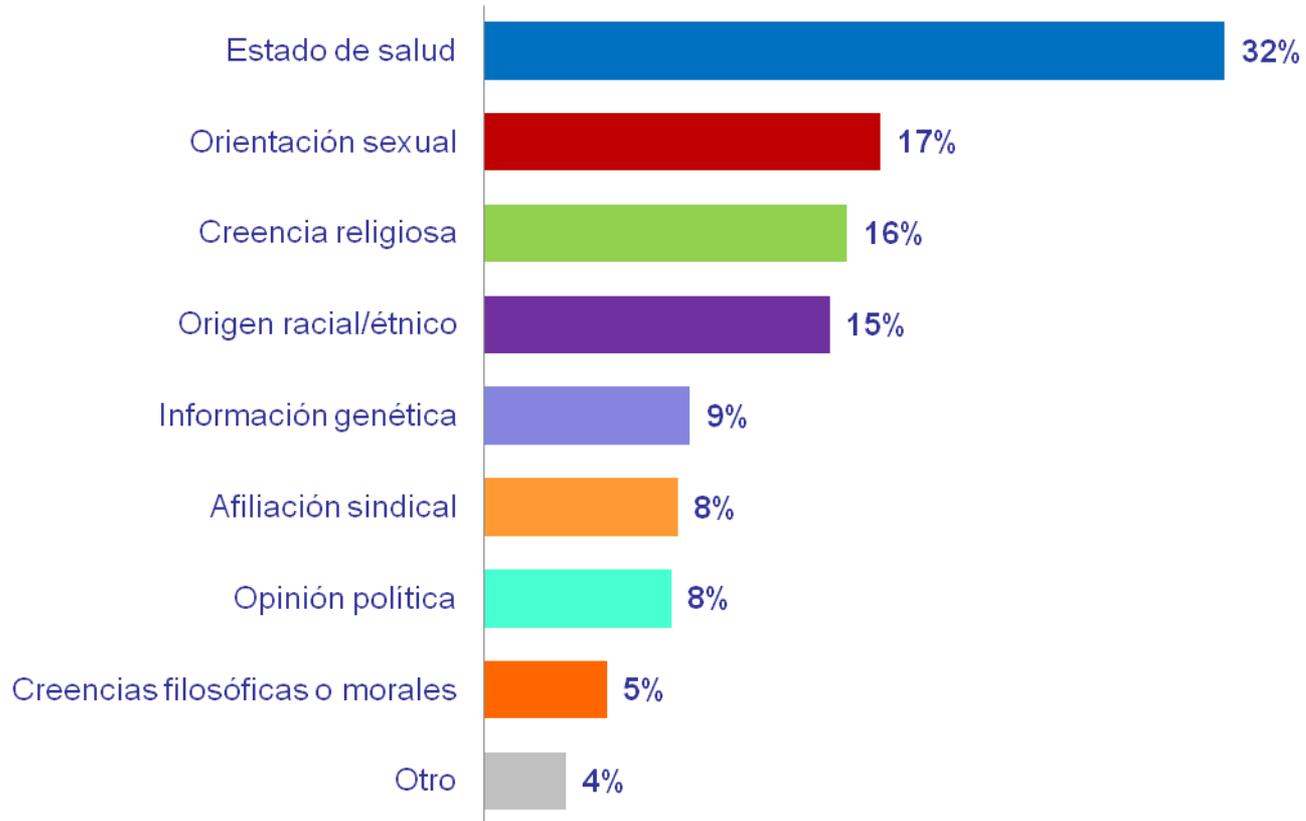
Por favor dígame ejemplos de datos personales\*

\*Se muestra el porcentaje de quienes mencionaron el dato personal

Base: 4729 entrevistas

Respuesta múltiple, no suma 100%

# El estado de salud es el dato personal sensible más reconocido, seguido por orientación sexual, religión y etnia



*“Los datos personales sensibles son aquellos que afectan a la esfera más íntima de la persona o cuyo uso indebido pueda dar origen a discriminación y/o conlleve un riesgo grave para la persona”*

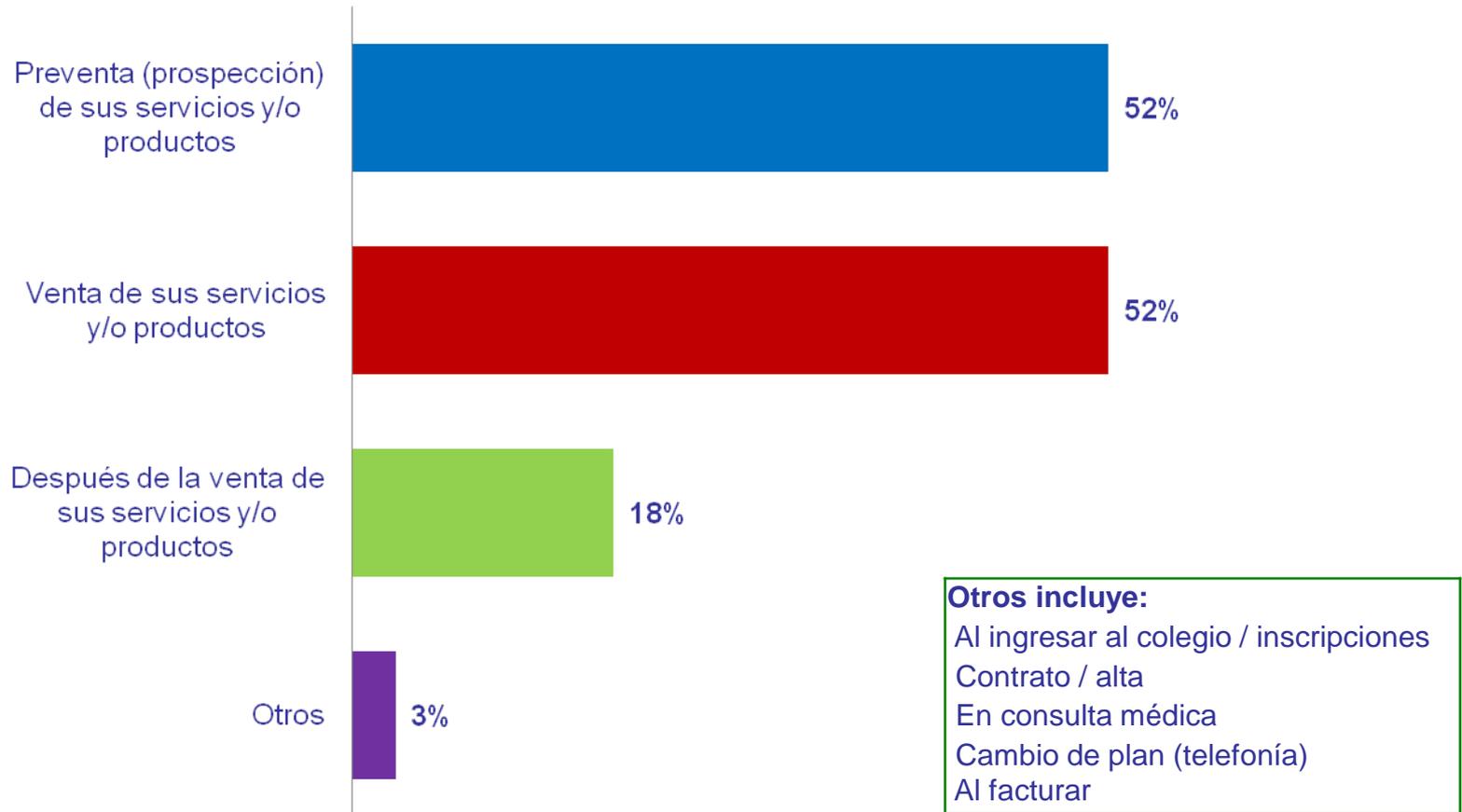
Por favor dígame algunos ejemplos de datos sensibles\*

\*Se muestra el porcentaje de quienes mencionaron el dato personal

Respuesta múltiple, no suma 100%

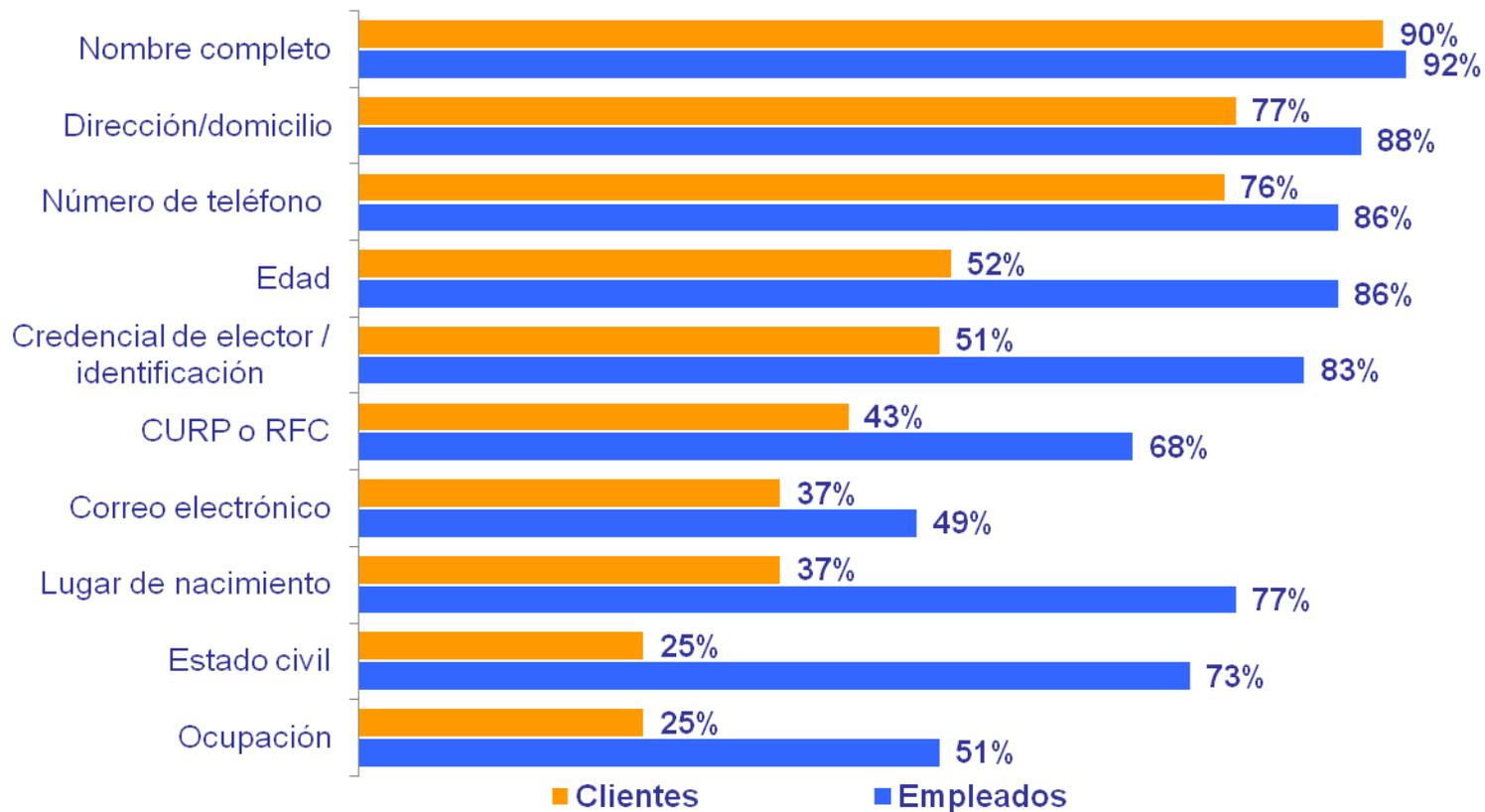
Base: 4729 entrevistas

# El momento más frecuente en que las empresas solicitan datos personales es la preventa o la venta de productos y/o servicios



¿En cuál de los siguientes momentos es que solicitan los datos personales de sus clientes?

## Tanto para clientes como para empleados, los datos que usualmente recaban las empresas son: nombre, dirección y teléfono. En el caso de empleados, se solicita además edad e identificación oficial (parte 1)



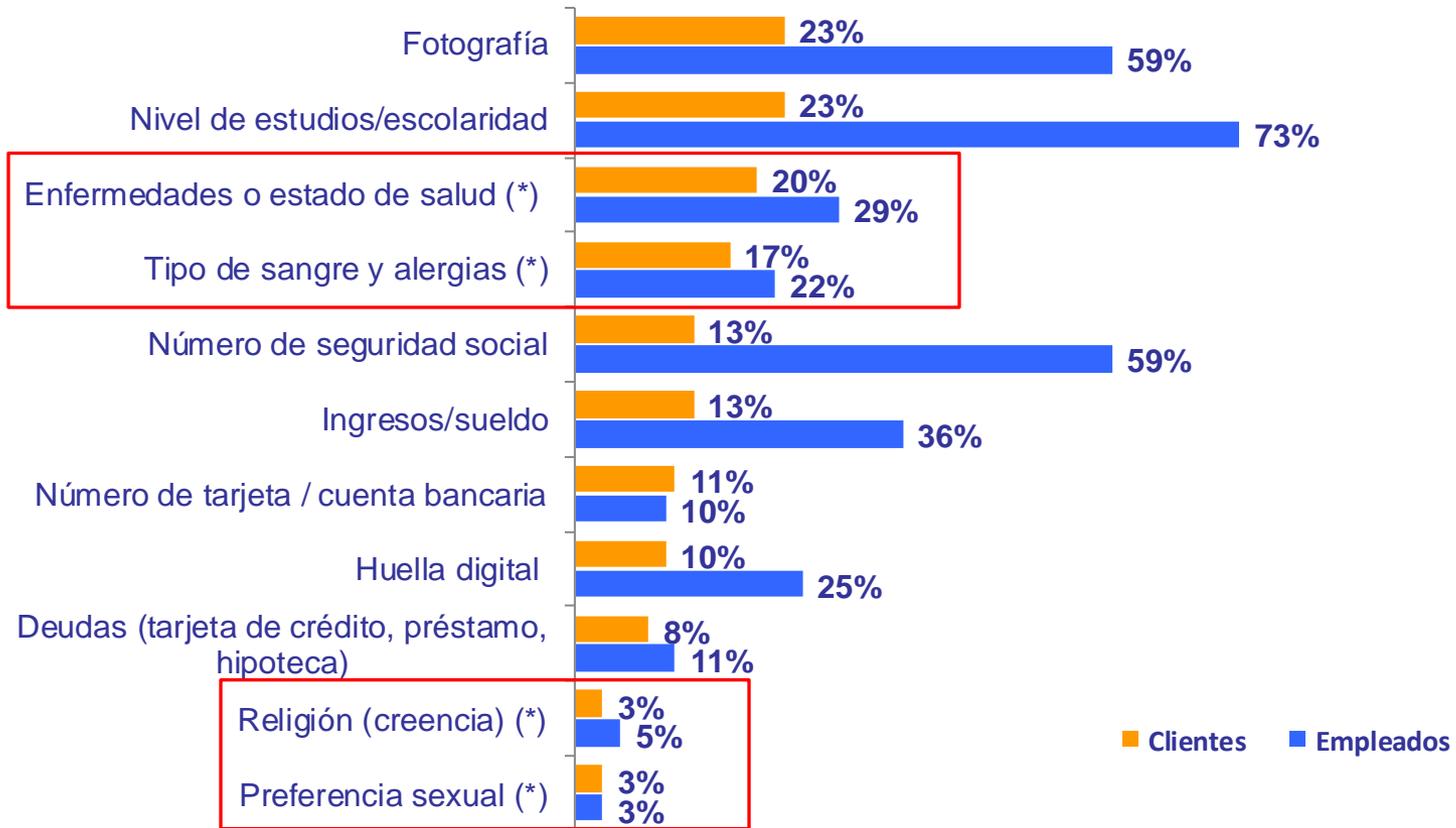
De los datos que le voy a ir mencionado dígame ¿cuáles son los que usualmente le solicitan a sus **clientes** como parte de los procedimientos de la empresa, ya sea para otorgar un servicio o realizar una venta? \*

¿Cuáles son los datos personales que usualmente registran de sus **empleados** para contratarlos o durante el tiempo que duran en el empleo? \*

\*Se muestra el porcentaje de quienes respondieron Sí

Base: 4729 entrevistas

# Datos sensibles como estado de salud, tipo de sangre y alergias, así como religión y preferencia sexual, son solicitados con menor frecuencia (parte 2)



De los datos que le voy a ir mencionado dígame ¿cuáles son los que usualmente le solicitan a sus **clientes** como parte de los procedimientos de la empresa, ya sea para otorgar un servicio o realizar una venta? \*

¿Cuáles son los datos personales que usualmente registran de sus **empleados** para contratarlos o durante el tiempo que duran en el empleo? \*

\*Se muestra el porcentaje de quienes respondieron Sí

Base: 4729 entrevistas

(\*) Datos sensibles

# Los datos personales se obtienen principalmente al llenar formatos y entregar documentos

## Sector económico

Medio de obtención *	Total	Servicios financieros	Salud	Turismo	Telecomunicaciones	Servicios educativos	**Comercio electrónico
Llenan a mano algún formato preestablecido por la empresa	<b>79%</b>	77%	<b>85%</b>	68%	<b>85%</b>	84%	77%
Por medio de entrega de documentos	<b>59%</b>	<b>66%</b>	47%	59%	61%	<b>73%</b>	46%
Por medios electrónicos	<b>31%</b>	<b>51%</b>	26%	21%	32%	<b>36%</b>	17%
Referencias de terceros	<b>13%</b>	<b>19%</b>	12%	13%	14%	11%	8%
De fuentes de acceso público	<b>7%</b>	<b>11%</b>	5%	4%	7%	7%	5%

## Tamaño de empresa por número de empleados

Medio de obtención *	Total	Micro (1 a 10)	Pequeña (11 a 30)	Mediana (31 a 100)	Grande (101 y más)
Llenan a mano algún formato preestablecido por la empresa	<b>79%</b>	79%	79%	83%	84%
Por medio de entrega de documentos	<b>59%</b>	54%	73%	78%	88%
Por medios electrónicos	<b>31%</b>	27%	45%	42%	54%
Referencias de terceros	<b>13%</b>	11%	16%	19%	25%
De fuentes de acceso público	<b>7%</b>	6%	8%	11%	21%

Cuando su empresa recaba datos personales, ¿cuál de estos medios utiliza?

\*Se muestra el porcentaje de quienes respondieron Sí a cada medio

Base: 4729 entrevistas

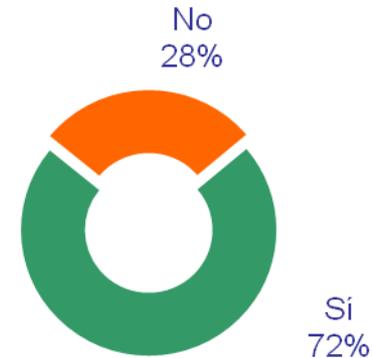
\*\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

# Además de las bases de datos de clientes y empleados, una cuarta parte de las empresas también recaba datos de visitantes o terceros

## Visitantes



Base: 4729 entrevistas



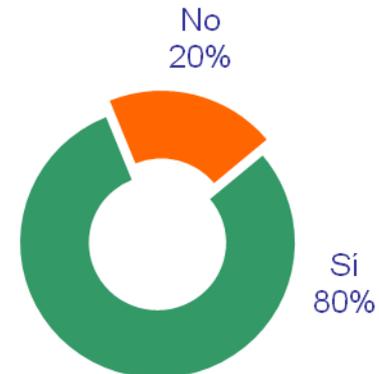
Base: 1182 entrevistas, quienes recaban datos de visitantes

## Terceros

(proporcionados por el cliente, empleados o proveedores)



Base: 4729 entrevistas

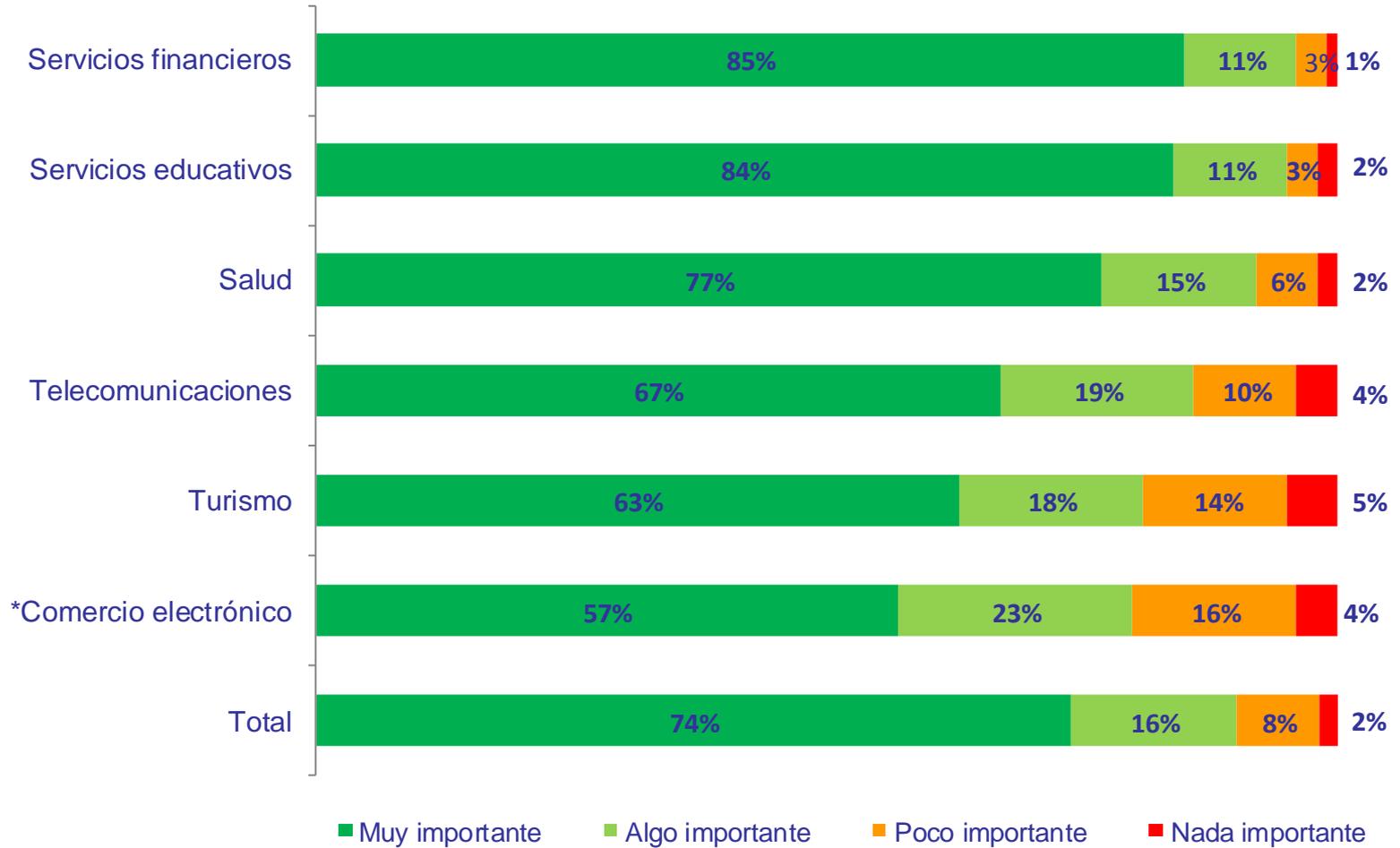


Base: 1229 entrevistas, quienes recaban datos de terceros

Además de las bases de datos de sus clientes y empleados, de las siguientes opciones que voy a mencionar, dígame si la recaba o no.

Si la recaba, dígame si la guarda como base de datos.

# Las empresas consideran muy importante tener datos personales para sus actividades, en particular las financieras, educativas y de salud



¿Qué tan importante es la obtención de datos personales para las actividades comerciales que realiza su empresa?



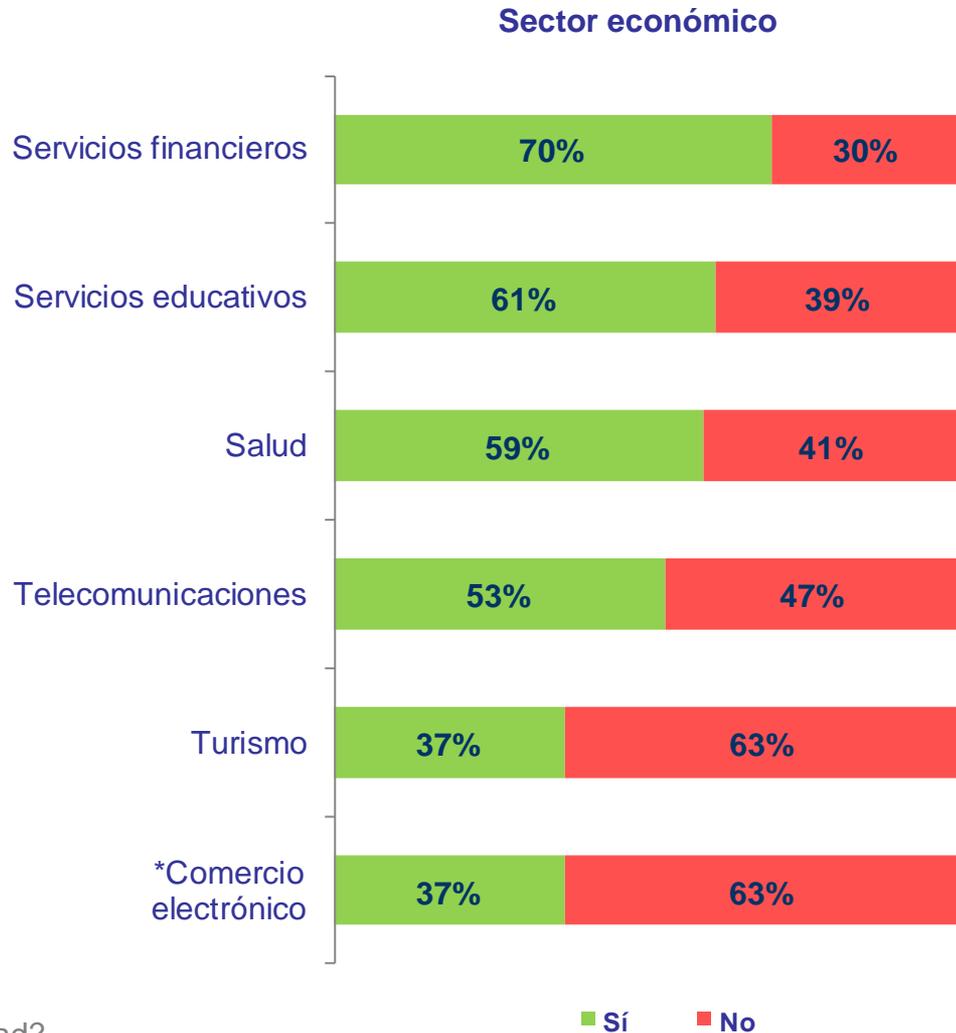
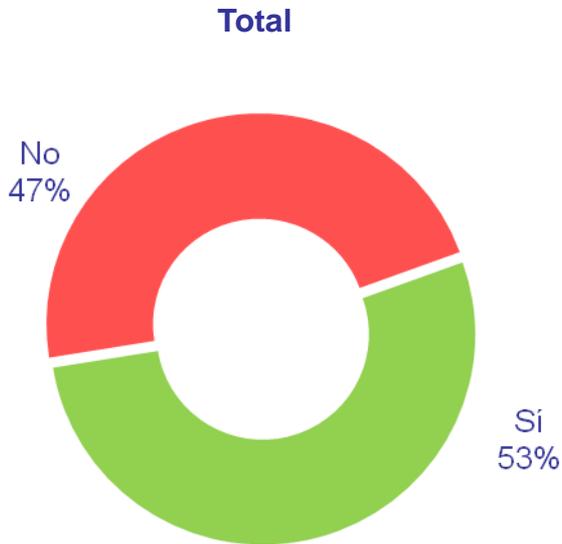
# Aviso de privacidad



NOBODY'S UNPREDICTABLE

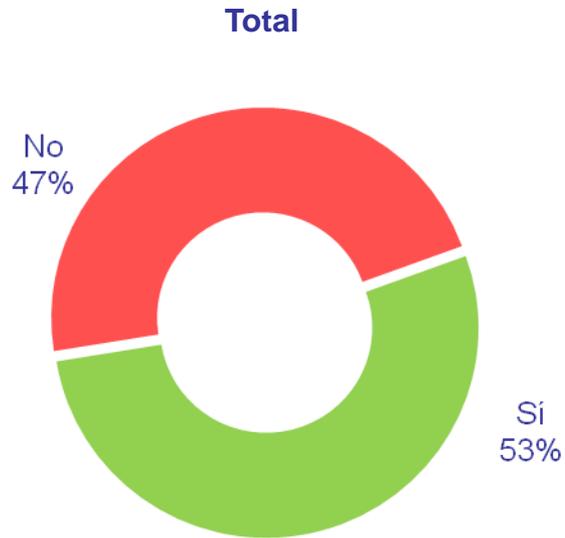
- 53% de las empresas conoce o ha escuchado sobre el aviso de privacidad, en particular las de servicios financieros y educativos. 80% de las empresas grandes ha escuchado del aviso, mientras que esto disminuye en las micro al 50%
- De las encuestadas, 3 de cada 10 empresas tienen aviso de privacidad; destacando las del sector financiero. Hay una asociación entre el tamaño de la empresa y el contar con aviso de privacidad: a mayor tamaño, mayor probabilidad de que la empresa tenga su aviso.
- De las empresas que cuentan con aviso de privacidad, alrededor de la mitad lo da a conocer por medios físicos, casi un tercio lo hace de manera verbal y una quinta parte lo efectúa por medios electrónicos (internet o teléfono).
- Con respecto al contenido de los avisos de privacidad:
  - 9 de cada 10 señalan el nombre y domicilio de la empresa que recaba los datos.
  - 8 de cada 10 explican para qué son utilizados los datos personales que solicitan y listan los datos personales que recopilan.
  - 7 de cada 10 mencionan cómo limita la empresa el uso o la divulgación de los datos, cómo puede revocar el titular el consentimiento otorgado para tratar sus datos personales y cómo se comunicarán los cambios en el aviso de privacidad.
  - 6 de cada 10 refieren cómo puede el titular ejercer sus derechos ARCO y la forma en qué se puede consultar el aviso completo (en caso de que sea simplificado). Además, indican si la información podría ser transferida a un tercero y con qué propósito, y contienen la cláusula para aceptar o no las transferencias.
  - 5 de cada 10 establecen si se recaban o no datos sensibles.

# 53% de las empresas encuestadas conoce del aviso de privacidad, en especial en servicios financieros y educativos

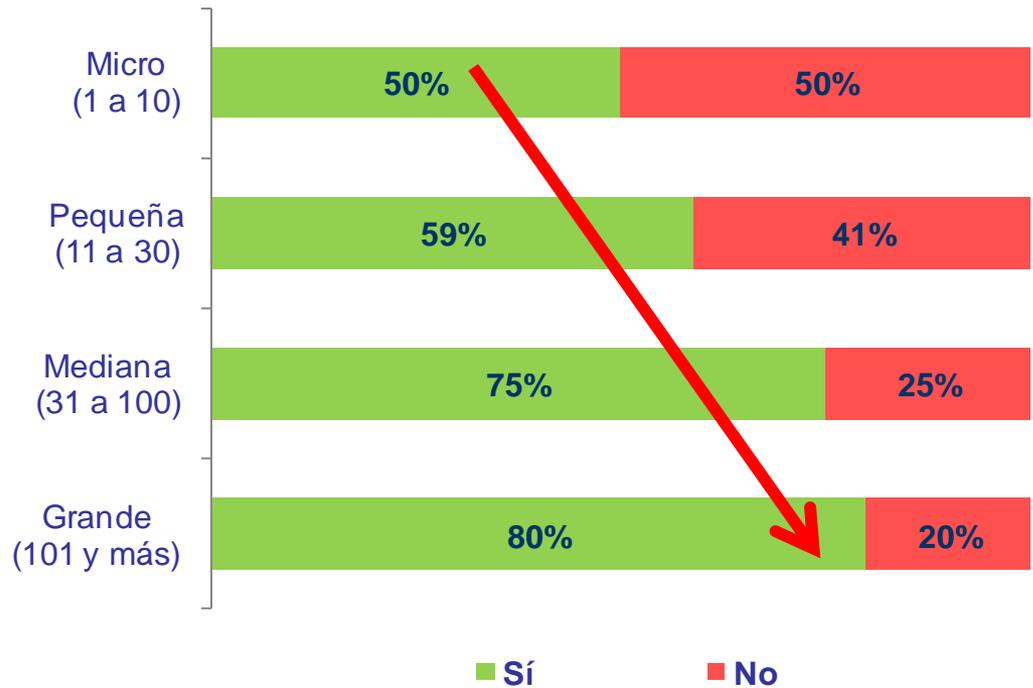


¿Conoce o ha oído hablar del aviso de privacidad?

# Las microempresas son las que menos conocen del aviso de privacidad

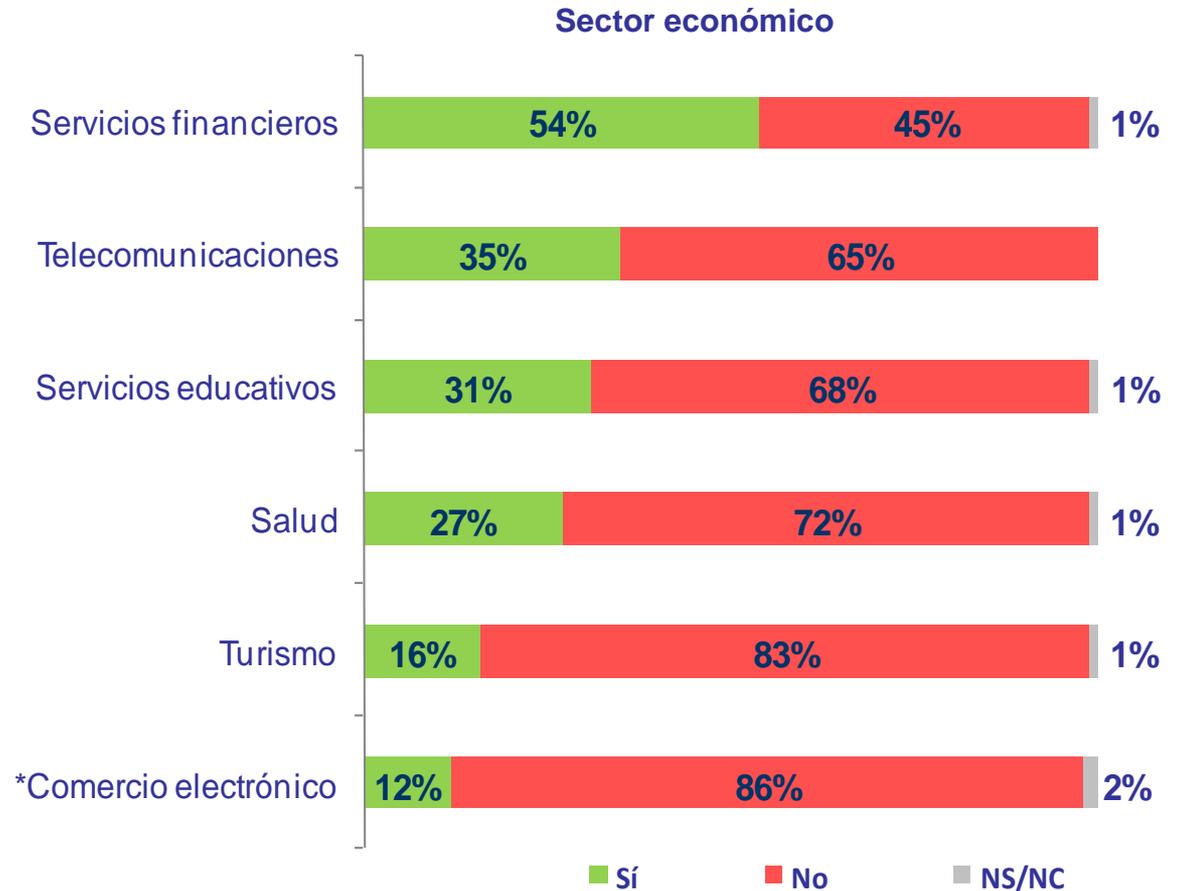
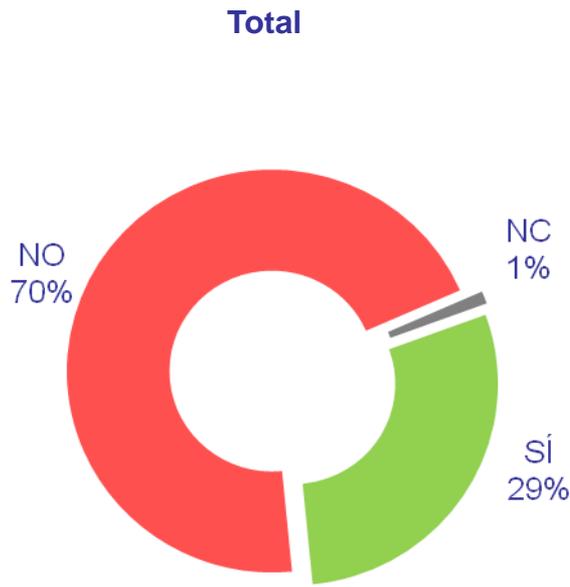


Tamaño de empresa por número de empleados



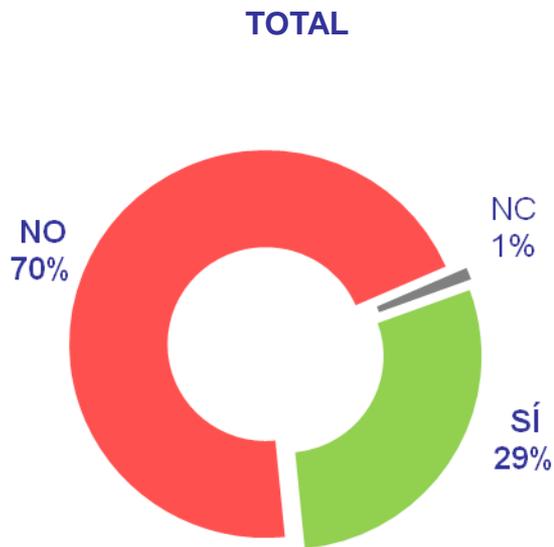
¿Conoce o ha oído hablar del aviso de privacidad?

# 3 de cada 10 empresas tienen aviso de privacidad, destacan las de servicios financieros

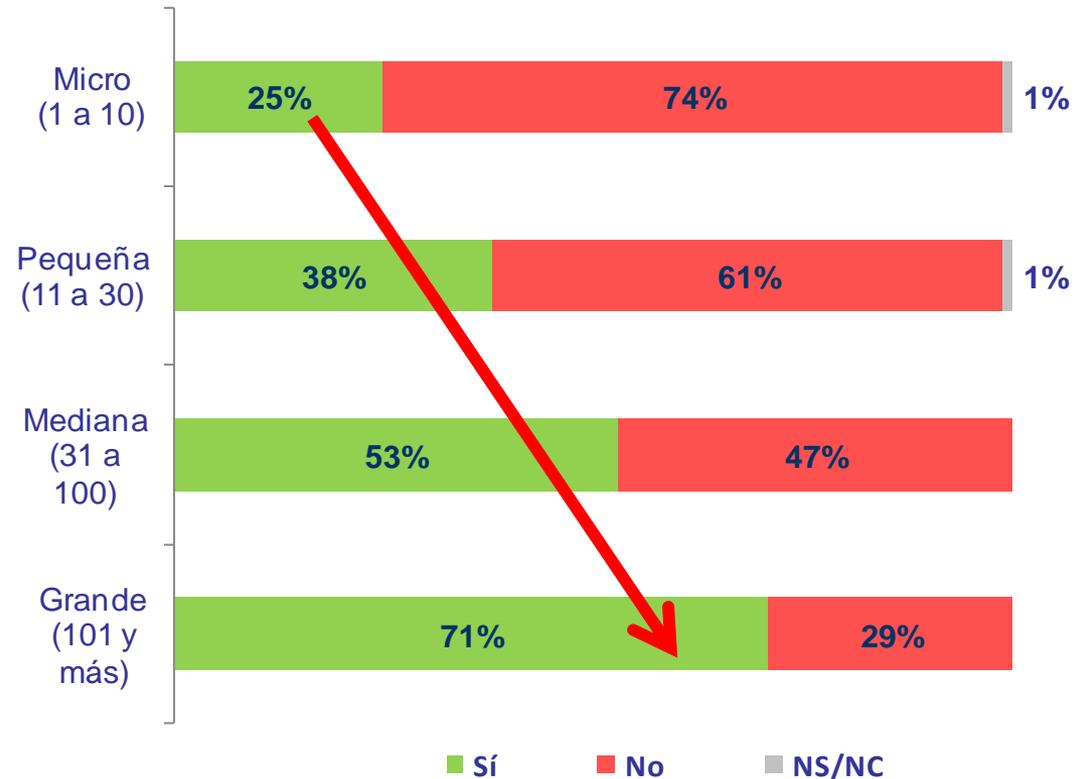


¿La empresa cuenta con aviso de privacidad?

# A mayor tamaño de la empresa, mayor probabilidad de que cuente con aviso de privacidad

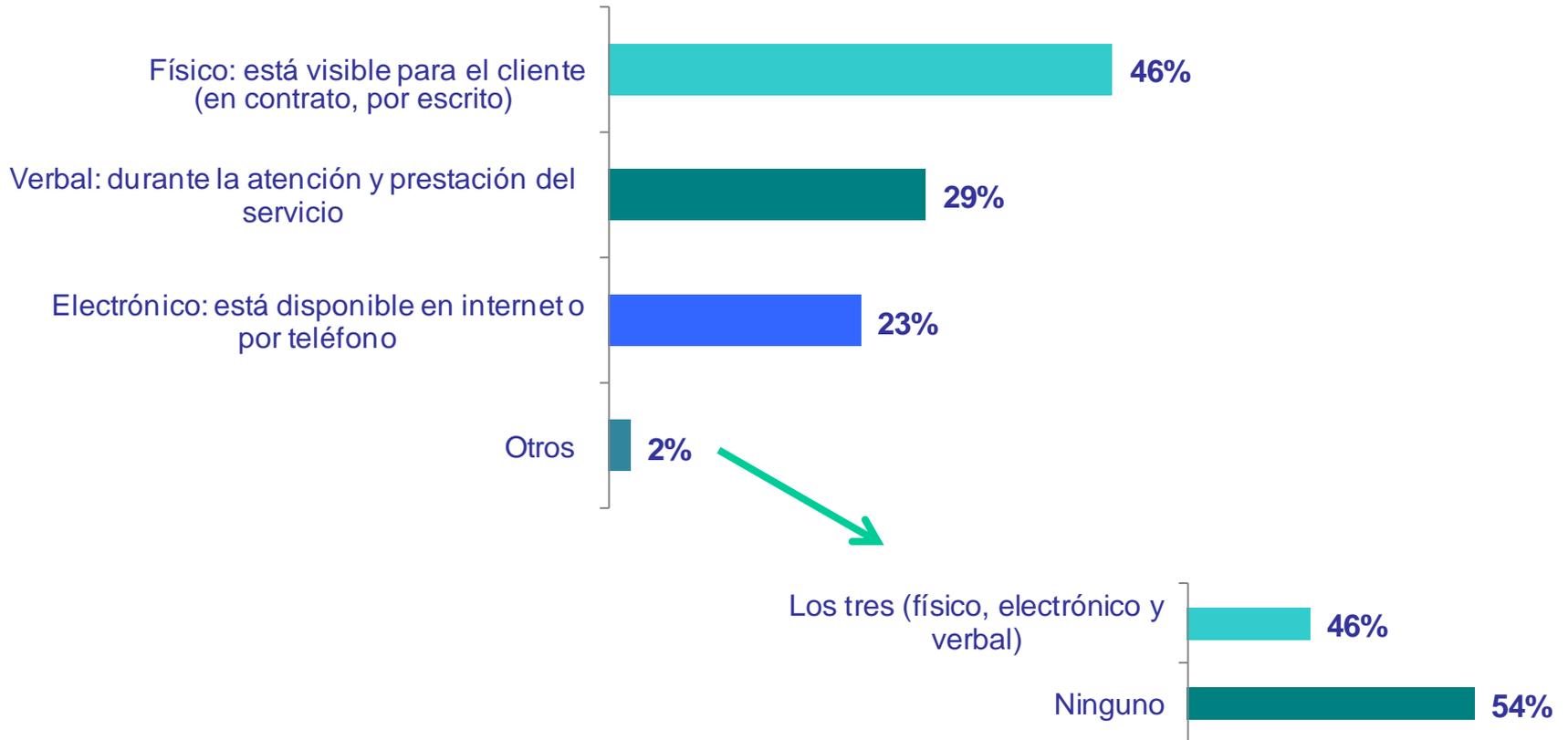


Tamaño de empresa por número de empleados



¿La empresa cuenta con aviso de privacidad?

# De cada 10 empresas que tienen aviso de privacidad, 5 lo dan a conocer por medio físico, 3 de forma verbal y 2 por medio electrónico



¿Cuál es el medio por el cual se da conocer el aviso de privacidad de la empresa?

Base: 1371 entrevistas, empresas que cuentan con aviso de privacidad

# La mayor parte de los avisos de privacidad contiene nombre y domicilio de quién recaba los datos, el tratamiento que les dan y el listado de datos recopilados



¿De los siguientes elementos que le voy a mencionar, me puede decir si su aviso de privacidad cuenta con alguno de ellos o no?

Base: 1371 entrevistas, empresas que cuentan con aviso de privacidad

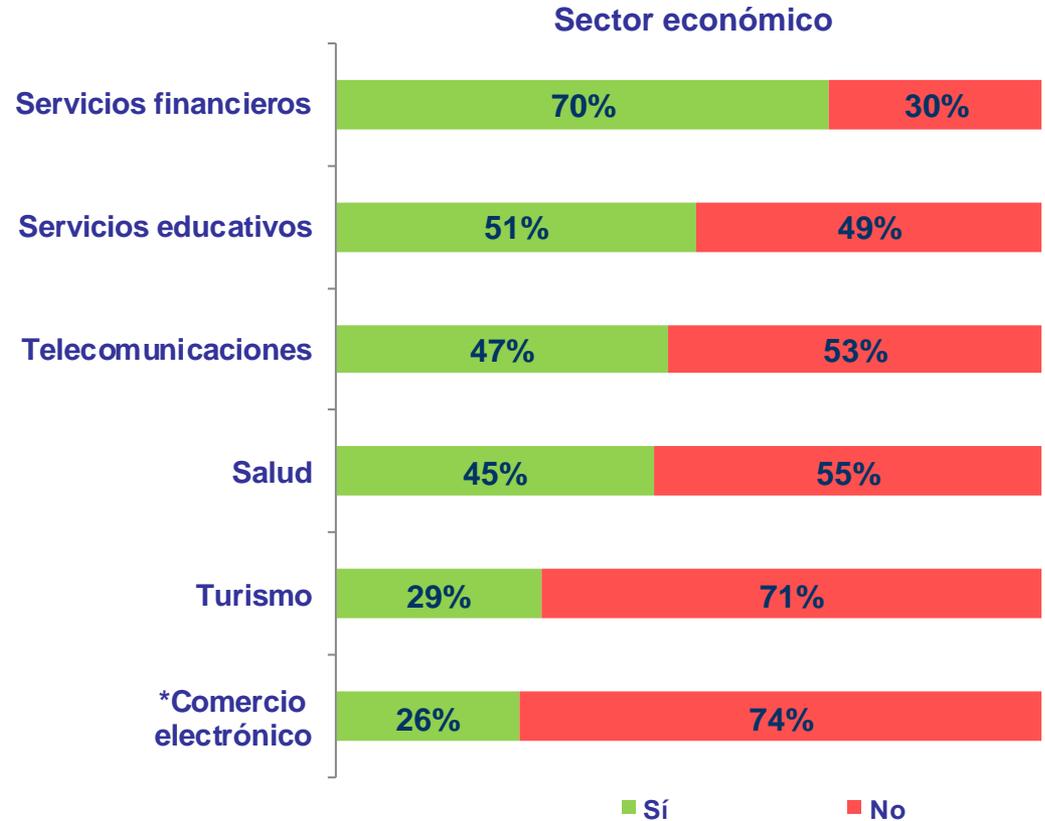
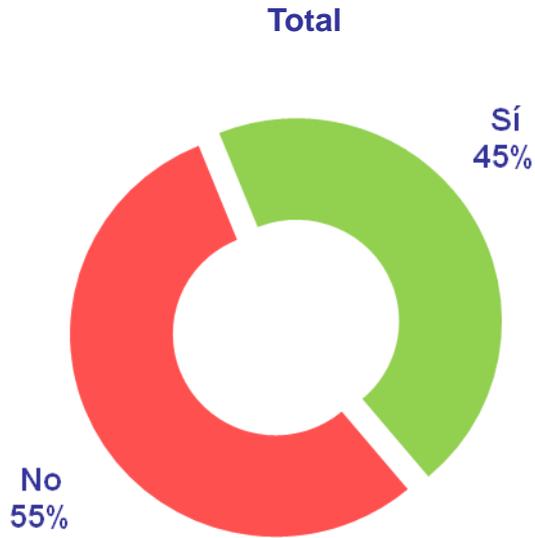
# Seguridad de las bases de datos personales

# Seguridad de las bases de datos personales

## - Resultados principales -

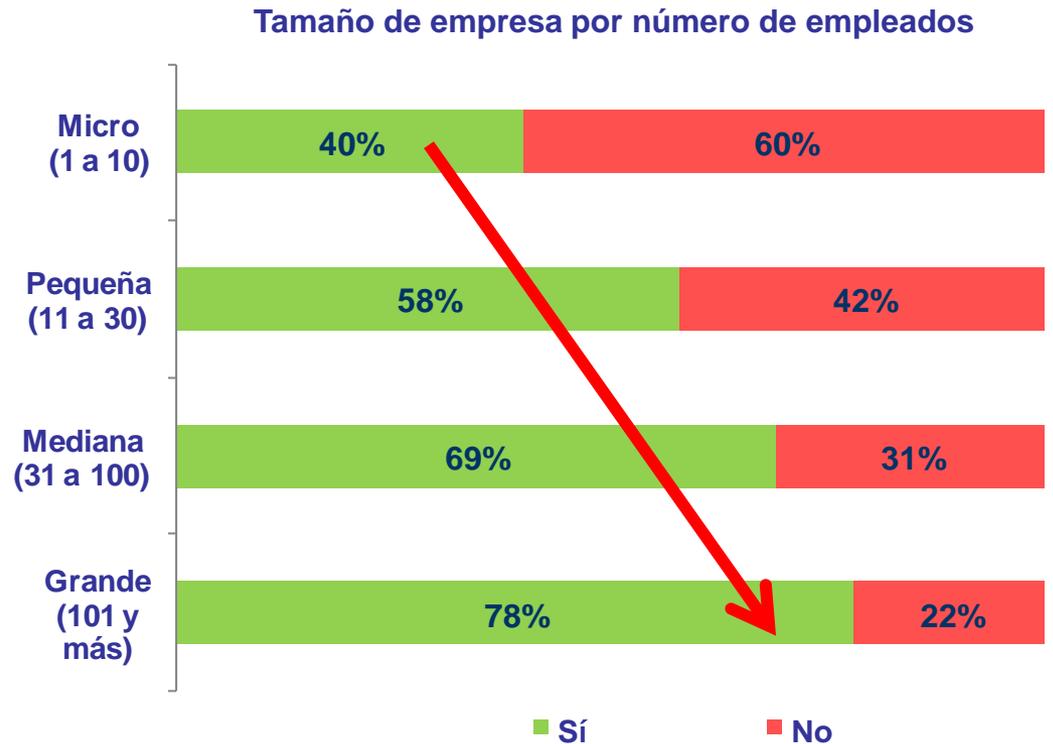
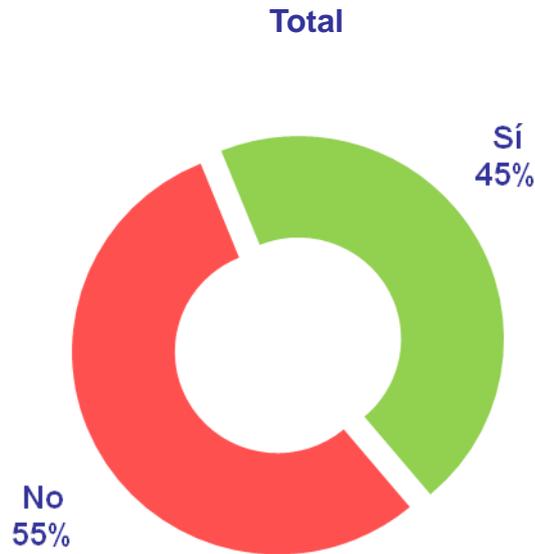
- 45% de las empresas tiene algún programa o política de protección de datos personales. Los servicios financieros destacan sobre el resto.
- 4 de cada 10 entrevistados señala contar con al menos un mecanismo de autorregulación. Los mecanismos de autorregulación más comunes son código de conducta, sello de seguridad o confianza y firma digital.
- 41% de las empresas distribuye las bases de datos al interior de la organización; mientras que el 12% las guarda o archiva. En lo que se refiere a las transferencias, 8% las realiza a empresas subsidiarias y/o afiliadas y 6% las efectúa a empresas con quienes tiene alianzas comerciales. Por su parte, 5% remite las bases a empresas que subcontrata.
- Sólo 16% de las empresas obtiene autorización de los titulares de los datos antes de transferirlos a un tercero. La forma más común de conseguirla es por escrito o mediante formulario interno y, en segundo lugar, de manera verbal. Las empresas de servicios financieros y telecomunicaciones son las que en mayor medida mencionan pedir autorización al titular antes de transferir sus datos personales.
- 8 de cada 10 entrevistados asegura que nunca ha utilizado los datos personales para fines distintos a los que fueron recabados originalmente.
- Al ofrecerse al entrevistado opciones de respuesta acerca de medidas de seguridad implementadas, las empresas señalaron tener inventarios de datos personales y de sistemas de tratamiento de cada uno de ellos, haber definido funciones y obligaciones de quienes tratan datos personales y capacitado a su personal. En contraste, a pregunta abierta sobre qué acciones de seguridad habían llevado a cabo, contestaron espontáneamente contar con bases de datos en sistemas de cómputo, restringir el acceso a sus instalaciones o sistemas a personal autorizado, tener claves de acceso, guardar los datos bajo llave, entre otras.
- Sólo 1% refiere haber sufrido algún incidente de seguridad con sus bases de datos personales, principalmente pérdida de documentos y robo de información.

# 45% de las empresas cuenta con algún programa o política de protección de datos personales, el sector financiero destaca del resto



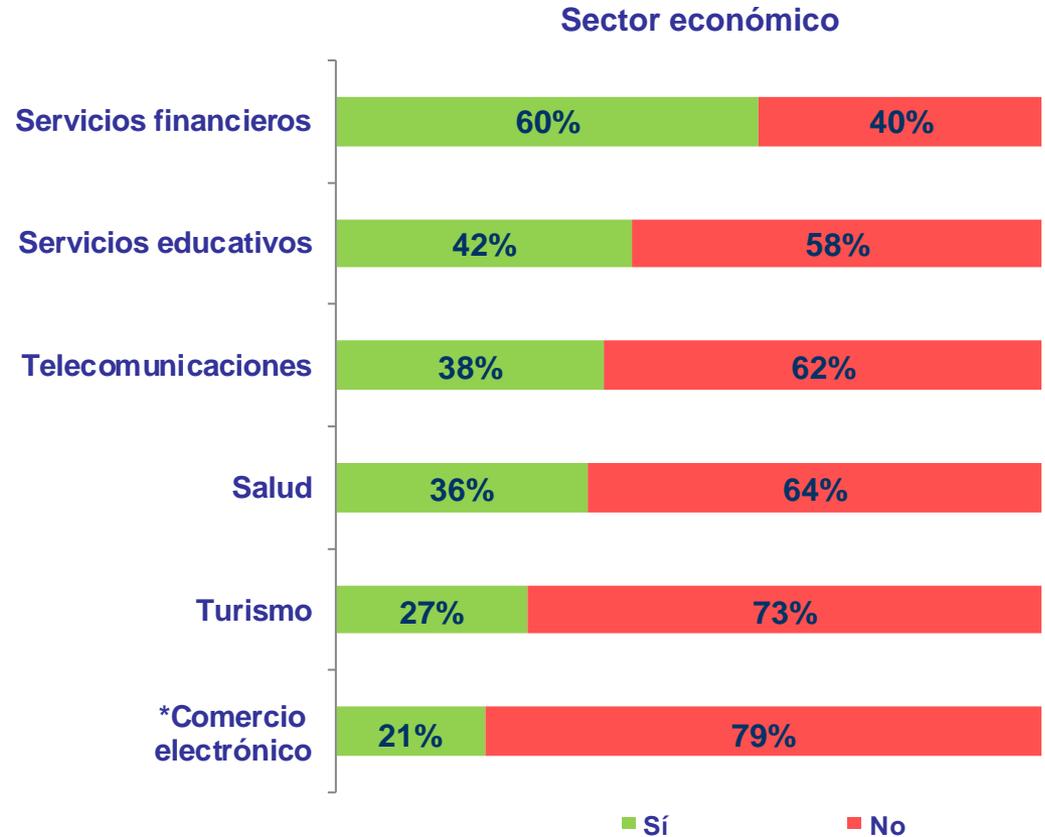
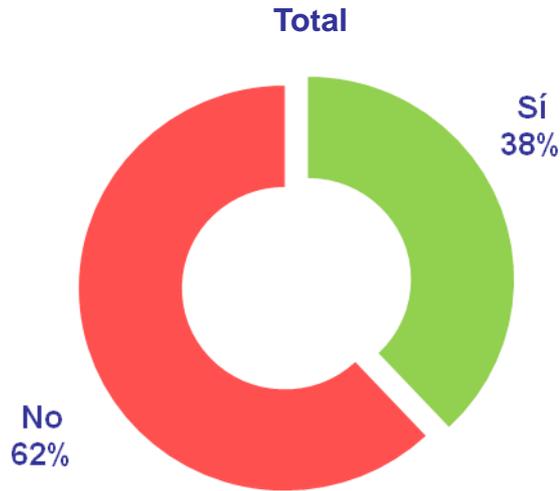
¿Su empresa cuenta con algún programa o política de protección de datos personales?

# Las micro y pequeñas empresas son las que menos avanzadas están en el diseño de programas o políticas de protección de datos personales



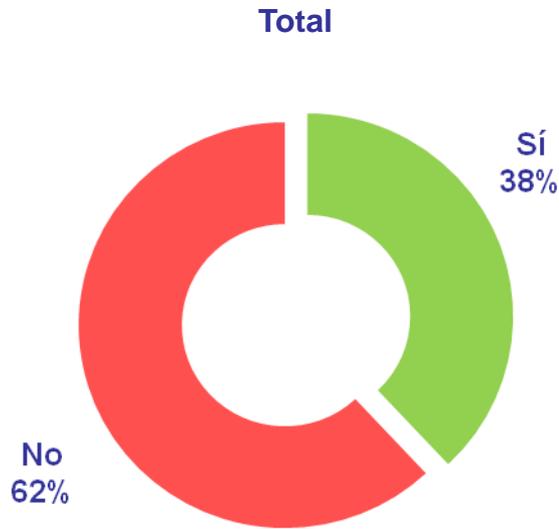
¿Su empresa cuenta con algún programa o política de protección de datos personales?

# 4 de cada 10 empresas tienen algún mecanismo de autorregulación, el sector financiero destaca del resto

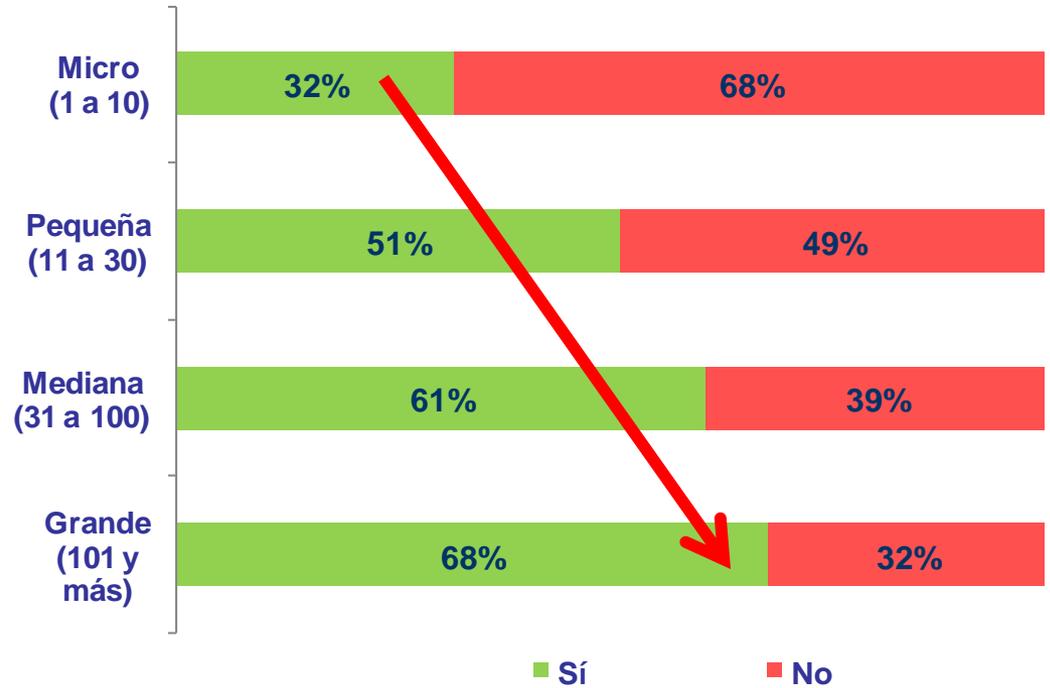


¿Su empresa cuenta con algún mecanismo de autorregulación como: código de conducta, sello de seguridad, certificación, firma digital o algún otro en materia de protección de datos personales?

# Las empresas micro y pequeñas son menos proclives a tener algún mecanismo de autorregulación

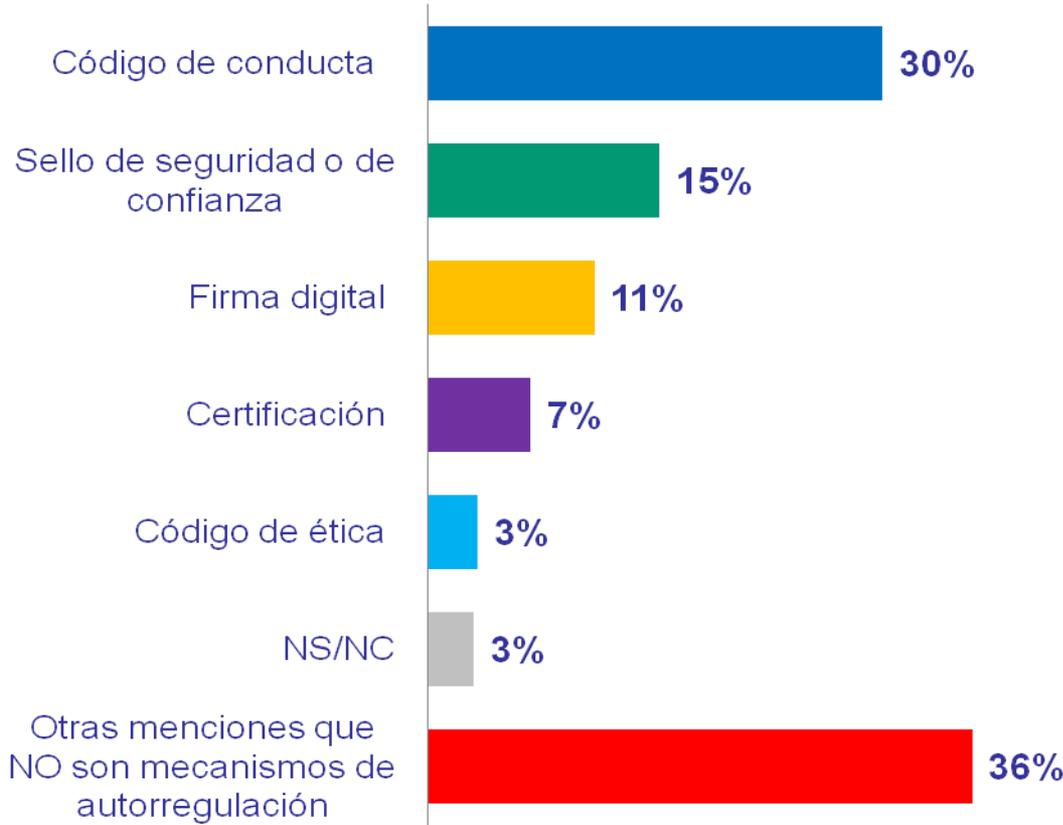


Tamaño de empresa por número de empleados



¿Su empresa cuenta con algún mecanismo de autorregulación como: código de conducta, sello de seguridad, certificación, firma digital o algún otro en materia de protección de datos personales?

# Los mecanismos de autorregulación más frecuentes son código de conducta, sello de seguridad/confianza y firma digital (respuesta espontánea del encuestado)



## Otras menciones incluyen:

- Se guardan bajo llave
- Tener claves de acceso
- Personal autorizado
- Huella digital
- Programa especial para captura
- Firmas de personal autorizado/gerente
- Resguardo confiable en una base de datos
- Carta de confiabilidad
- Capacitación al personal
- Uso de Adobe Acrobat / PDF
- Secreto bancario
- Firma de autorización
- Auditorias internas
- Se destruye el material no ocupado
- Papel seguridad
- Cámaras de seguridad
- La nota que se le da al cliente

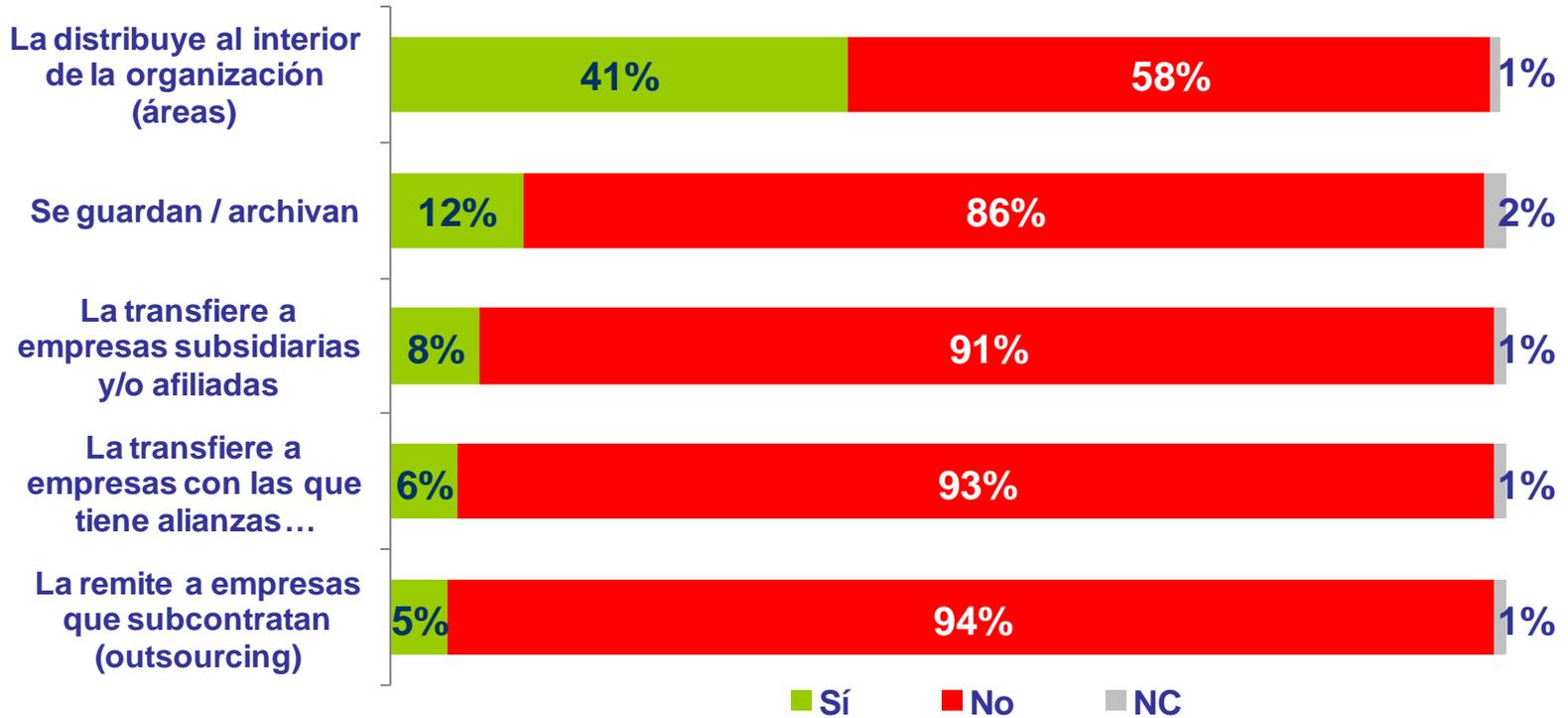
¿Su empresa cuenta con algún mecanismo de autorregulación?

¿Cuál?

Base de empresas que sí cuentan con algún mecanismo de autorregulación: 1797 entrevistas

Respuesta múltiple, no suma 100%

# Transferencias y remisiones de datos personales



Una vez que su empresa recaba la información personal de sus clientes, empleados y otros, ¿qué hace con estas bases de datos?

# 41% de las empresas distribuye las bases de datos hacia su interior

	Base	La distribuye al interior de la organización (áreas)	Se guardan o archivan	La transfiere a empresas con las que tienen alianzas comerciales	La transfiere a empresas subsidiarias y/o afiliadas	La remite a empresas que subcontratan ( <i>outsourcing</i> )
<b>Total</b>	<b>4729</b>	<b>41%</b>	<b>12%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>
Servicios financieros	831	52%	7%	12%	12%	7%
Salud	825	37%	11%	4%	6%	4%
Turismo	792	30%	15%	4%	3%	3%
Telecomunicaciones	675	49%	12%	11%	11%	9%
Servicios educativos	865	42%	15%	4%	5%	4%
*Comercio electrónico	741	35%	14%	5%	4%	4%
Micro y pequeña (de 1 a 30 empleados)	4391	40%	12%	6%	6%	5%
Mediana y grande (de 31 o más empleados)	338	49%	14%	12%	14%	6%

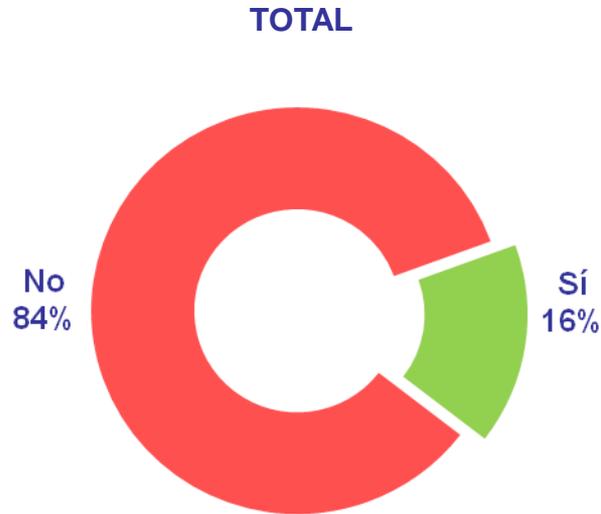
Una vez que su empresa recaba la información personal de sus clientes, empleados y otros, ¿qué hace con estas bases de datos?

Se muestra únicamente el porcentaje de quienes respondieron Sí en cada segmento.

Base: 4729 entrevistas

\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

# 16% pide autorización para transferir datos personales a terceros, principalmente por escrito



Formulario por escrito / formato interno	34%
Directamente del cliente / verbal	27%
Por medio de firma del cliente	14%
Llamada telefónica	11%
Internet	5%
Por contrato	4%
Otra forma	1%
No sabe	4%

Cuando su empresa transfiere los datos personales a un tercero, ¿obtiene previamente la autorización de sus clientes y, en su caso, de sus empleados para transferir esta información?

Sí, ¿cómo obtiene la autorización?

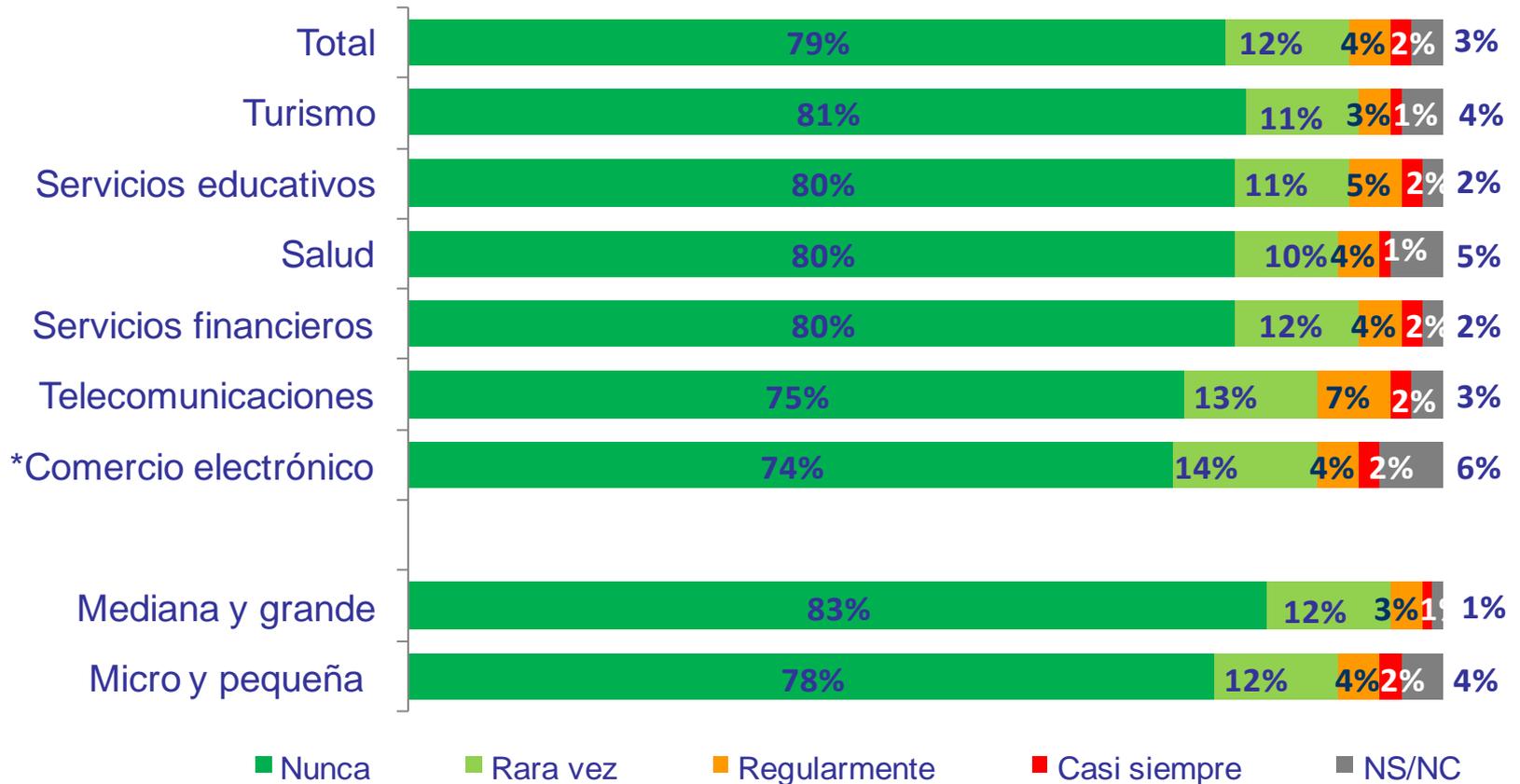
Base de empresas que obtienen autorización: 756 entrevistas.

# Las empresas financieras y de telecomunicaciones son las que en mayor medida mencionan pedir autorización al titular antes de transferir sus datos personales

	Base	Sí	No
<b>Total</b>	<b>4729</b>	<b>16%</b>	<b>84%</b>
Servicios financieros	831	26%	74%
Telecomunicaciones	675	20%	80%
Salud	825	16%	84%
Servicios educativos	865	16%	84%
Turismo	792	12%	88%
*Comercio electrónico	741	8%	92%
Micro y pequeña (de 1 a 30 empleados)	4391	16%	84%
Mediana y grande (de 31 o más empleados)	338	23%	77%

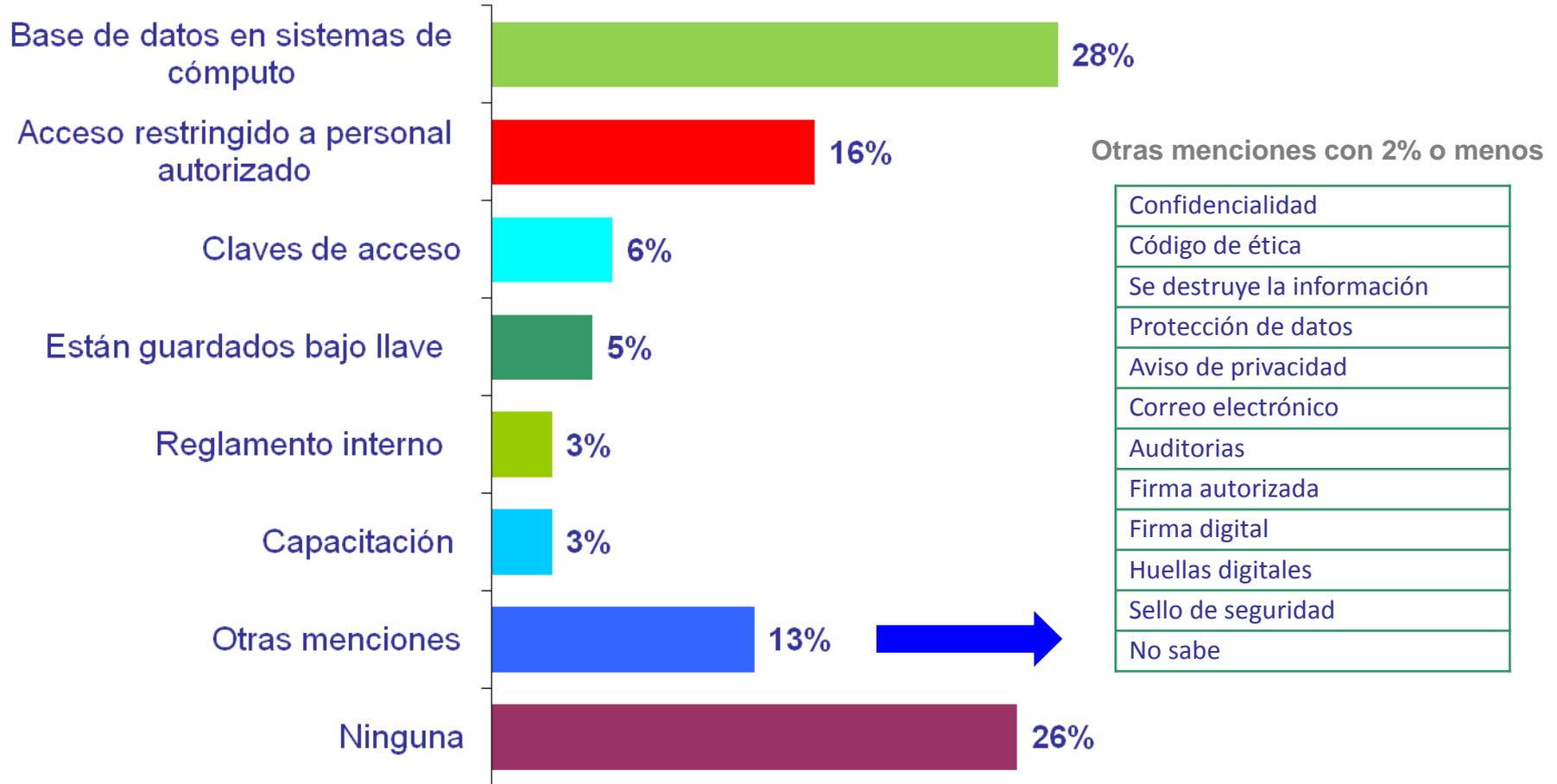
Cuando su empresa transfiere los datos personales a un tercero, ¿obtiene previamente la autorización de sus clientes y, en su caso, de sus empleados para transferir esta información?

# 8 de cada 10 entrevistados asegura que nunca ha utilizado los datos personales con fines distintos para los que fueron recabados



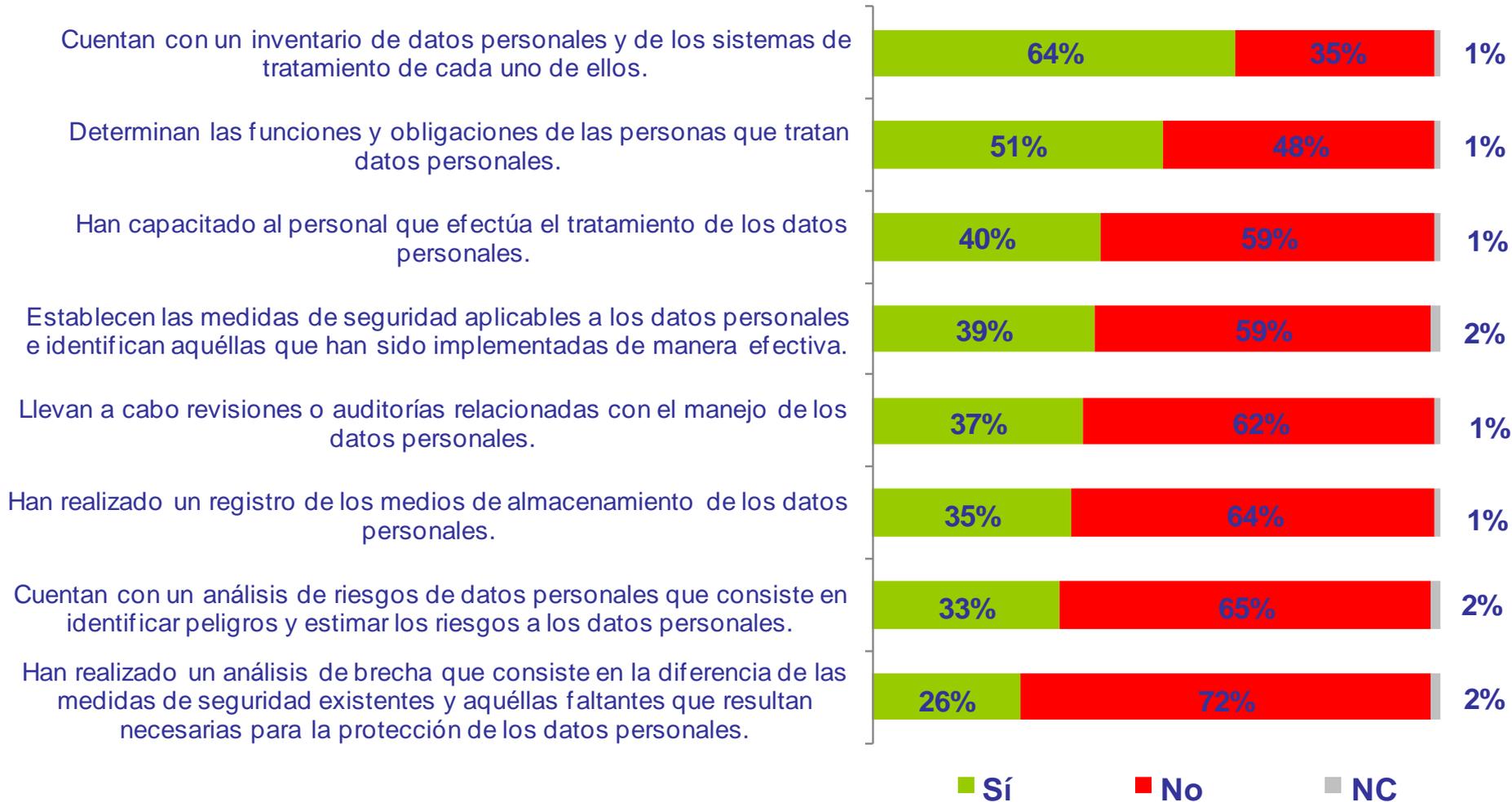
En su práctica cotidiana, ¿con que frecuencia cree que estos datos son utilizados para otros fines distintos para los que fueron recabados originalmente?

# Medidas de seguridad para proteger las bases de datos personales (respuesta espontánea del encuestado)



Como parte de los procedimientos de la empresa, ¿puede decirme alguna de las acciones específicas que han realizado en materia de seguridad, tratamiento y protección de datos?

# Medidas de seguridad para proteger las bases de datos personales (respuesta a opción múltiple ofrecida por el entrevistador)



De las siguientes acciones para la seguridad de los datos personales, dígame ¿cuáles conoce que han implementado en su empresa?

1% mencionó otras medidas, tales como: archivar bajo llave, cambiar registros cada mes, llevar bitácoras, tener un área especial, una red de servicio, certificaciones, y uso de huella digital.

# Los sectores financiero y educativo son los que más medidas de seguridad han implementado

(respuesta a opción múltiple ofrecida por el entrevistador)

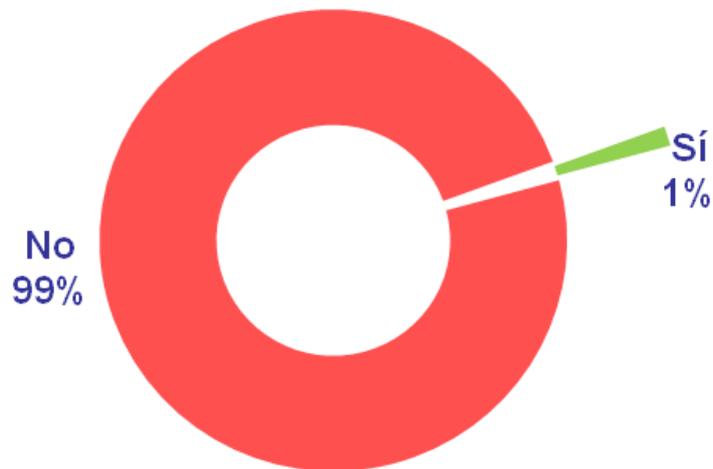
	Base	Cuentan con un inventario de datos personales y de los sistemas de tratamiento de cada uno de ellos	Determinan las funciones y obligaciones de las personas que tratan datos personales	Han capacitado al personal que efectúa el tratamiento de los datos personales	Establecen las medidas de seguridad aplicables a los datos e identifican las que implementaron de manera efectiva	Llevan a cabo revisiones o auditorías relacionadas con el manejo de los datos personales	Han realizado un registro de los medios de almacenamiento de los datos	Cuentan con un análisis de riesgos de datos personales (identificar peligros y estimar los riesgos a los datos)	Han realizado un análisis de brecha (diferencia de las medidas de seguridad existentes de aquéllas faltantes)	Alguna otra
<b>Total</b>	<b>4729</b>	<b>64%</b>	<b>51%</b>	<b>40%</b>	<b>39%</b>	<b>37%</b>	<b>35%</b>	<b>33%</b>	<b>26%</b>	<b>1%</b>
Servicios financieros	831	75%	65%	61%	58%	57%	52%	55%	46%	1%
Salud	825	67%	47%	36%	37%	31%	31%	30%	20%	0
Turismo	792	49%	39%	26%	28%	21%	25%	20%	14%	0
Telecomunicaciones	675	67%	53%	44%	42%	46%	37%	39%	30%	0
Servicios educativos	865	70%	62%	49%	46%	43%	42%	36%	29%	1%
*Comercio electrónico	741	53%	36%	22%	24%	22%	19%	18%	13%	1%
Micro y pequeña (de 1 a 30 empleados)	4391	63%	49%	38%	38%	35%	33%	32%	24%	0
Mediana y grande (de 31 o más empleados)	338	79%	74%	67%	60%	60%	57%	51%	46%	1%

De las siguientes acciones para la seguridad de los datos personales, dígame ¿cuáles conoce que han implementado en su empresa?\*

\*\*Se muestra únicamente el porcentaje de quienes respondieron Sí en cada segmento.

# Sólo 1% manifiesta haber tenido incidentes en la seguridad de los datos personales, principalmente pérdida de documentos y robo de información

En su experiencia dentro de la empresa, ¿alguna vez le ha ocurrido algún incidente en relación a la seguridad de los datos personales como alteración, daño, pérdida, divulgación, destrucción, acceso, uso o tratamiento no autorizado?



Base: 4729 entrevistas

¿En qué consistió?

Documentos perdidos	29%
Robo de información	27%
Alteraciones de documentos / error de dedo	13%
Documentación falsa	9%
Pérdidas de base de datos por computadora dañada	6%
Fraudes	4%
El cliente se lleva sus documentos	3%
Computadora perdida	3%
Falsificación de firmas	1%
Trámites no autorizados	1%
No responde	4%

¿Cómo solucionó su empresa este problema?\*

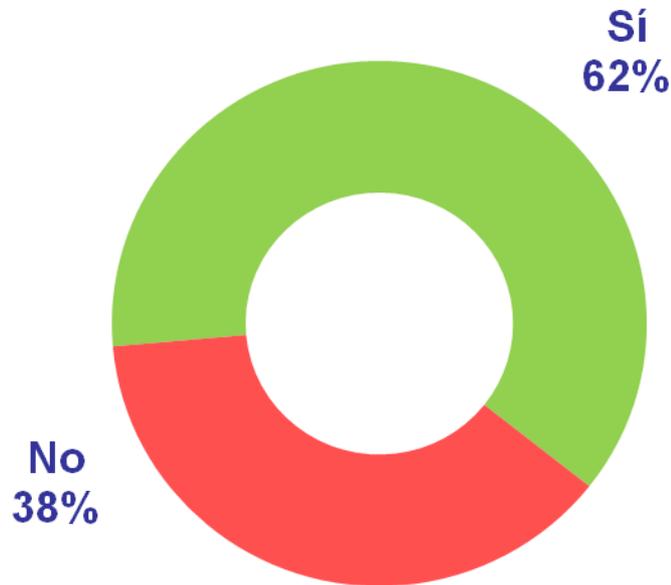
Localizando al cliente / persona	20%
Recuperación de documentos	10%
Respaldo de documentos	7%
Se cambia el sistema de resguardo	7%
Indemnización al afectado	6%
Dando mantenimiento al sistema de cómputo	6%
Teniendo copia de los documentos	6%
No sabe	3%

\*Sólo se muestran las principales menciones. No suma 100%

Base de empresas en las que sí ha ocurrido algún incidente:  
47 entrevistas

# 62% de las empresas que tuvieron incidentes en la seguridad de datos personales notificaron a los titulares de datos personales

¿Su empresa avisó a los titulares de los datos personales el incidente ocurrido?



Base de empresas en las que sí ha ocurrido algún incidente:  
47 entrevistas

¿Cómo avisó su empresa a los titulares de los datos personales el incidente ocurrido?\*

Directamente	63%
Vía telefónica	23%
Electrónicamente	7%
Por medio de terceras personas	5%
No responde	2%

\*Sólo se muestran las principales menciones. No suma 100%

Base de empresas que notificaron a los titulares de datos personales sobre el incidente: 29 entrevistas



# Atención al cliente



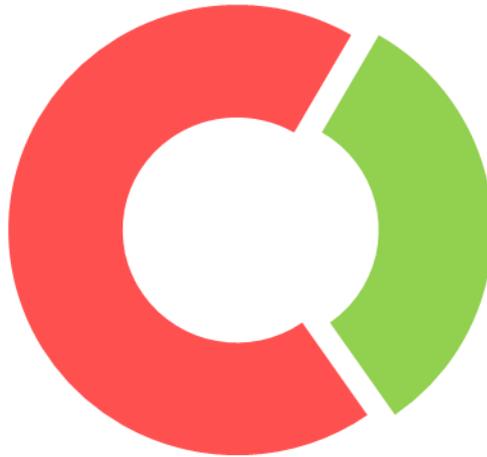
NOBODY'S UNPREDICTABLE

- Una tercera parte de las empresas lleva a cabo operaciones con sus clientes a través de internet. De ellas, el 48% realiza al menos la mitad de sus operaciones en línea.
- 18% de las unidades económicas cuenta con algún procedimiento para obtener la autorización de las personas para recabar, tratar, transferir o cancelar sus datos personales. Los sectores más avanzados en este tema son financiero, telecomunicaciones y servicios educativos. Las formas más frecuentes para obtener dicha autorización son: directamente de la persona, por escrito, formato interno y firma del cliente, entre otras.
- 12% de los entrevistados ha recibido alguna solicitud de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) respecto de los datos personales que manejan, principalmente las empresas financieras, así como las de telecomunicaciones y educación.
- Los medios que han habilitado las empresas para la recepción de las solicitudes ARCO son escrito libre, correo electrónico y vía telefónica. Cabe señalar que 3 de cada 10 empresas carecen de medios para recibir este tipo de solicitudes.
- 31% de los entrevistados señaló tener un área específica o persona designada para la atención de las solicitudes ARCO. Esta tendencia ocurre en mayor medida en empresas de servicios financieros, educativos y de telecomunicaciones.

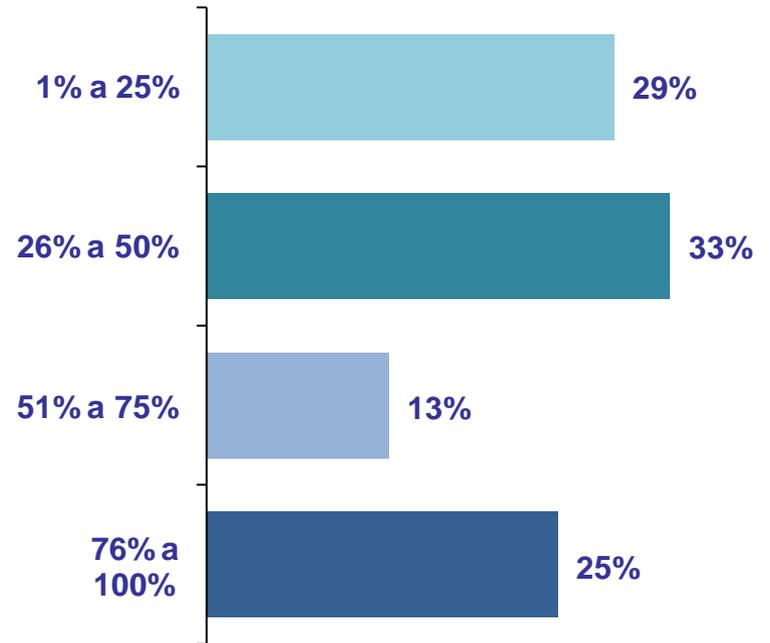
# Una tercera parte de las empresas realiza operaciones por internet con sus clientes

TOTAL

No realizan operaciones con clientes por internet  
68%



Sí realizan operaciones con clientes por internet  
32%



Base: 4729 entrevistas

Base de empresas que realizan operaciones por internet: 1530 entrevistas

En las operaciones que realizan con sus clientes, ¿qué porcentaje realizan por medio de internet?

# Servicios financieros y telecomunicaciones son los sectores que más utilizan internet para realizar sus operaciones

Porcentaje

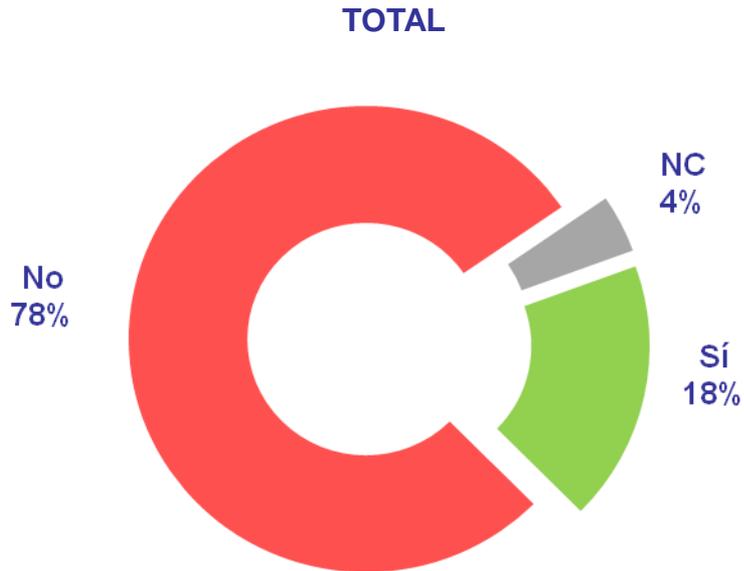
	Sí realiza operaciones por internet	Base (realizan operaciones por internet)	1 a 25%	26 a 50%	51 a 75%	76 a 100%
<b>Total</b>	<b>32%</b>	<b>1530</b>	<b>29%</b>	<b>33%</b>	<b>13%</b>	<b>25%</b>
Servicios financieros	52%	435	29%	30%	14%	27%
Telecomunicaciones	44%	300	22%	37%	16%	25%
Servicios educativos	37%	317	29%	31%	11%	29%
Turismo	25%	199	31%	33%	11%	25%
Salud	22%	184	41%	28%	10%	21%
*Comercio electrónico	**13%	95	44%	22%	15%	19%
Micro y pequeña (1 a 30 empleados)	31%	1355	30%	32%	13%	25%
Mediana y grande (31 o más empleados)	52%	175	25%	31%	13%	31%

En las operaciones que realizan con sus clientes, ¿qué porcentaje realizan por medio de internet?

\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

\*\*La baja proporción de empresas que realizan operaciones por internet en el sector de Comercio Electrónico se puede explicar por el tipo de empresas agrupadas según la definición utilizada: lavanderías; tintorerías; farmacias con y sin minisúper; comercio al por menor de productos naturistas y medicamentos homeopáticos; así como comercio al por menor exclusivamente a través de internet y catálogos impresos

# 2 de cada 10 empresas cuentan con procedimientos de autorización para el manejo de datos personales, principalmente en medios escritos



Directamente a la persona	26%
Por escrito	21%
Formato interno	16%
Firma del cliente	13%
Internet	9%
Contrato	7%
Vía telefónica	7%
Sistema de cómputo	2%
Huella digital	1%

¿La empresa cuenta con algún procedimiento para obtener la autorización de las personas para recabar, tratar, transferir o cancelar sus datos personales?

Base: 4729 entrevistas

¿Cuál es?

Respuesta múltiple, no suman 100%

Base de empresas que cuentan con procedimientos para obtener autorización: 851 entrevistas

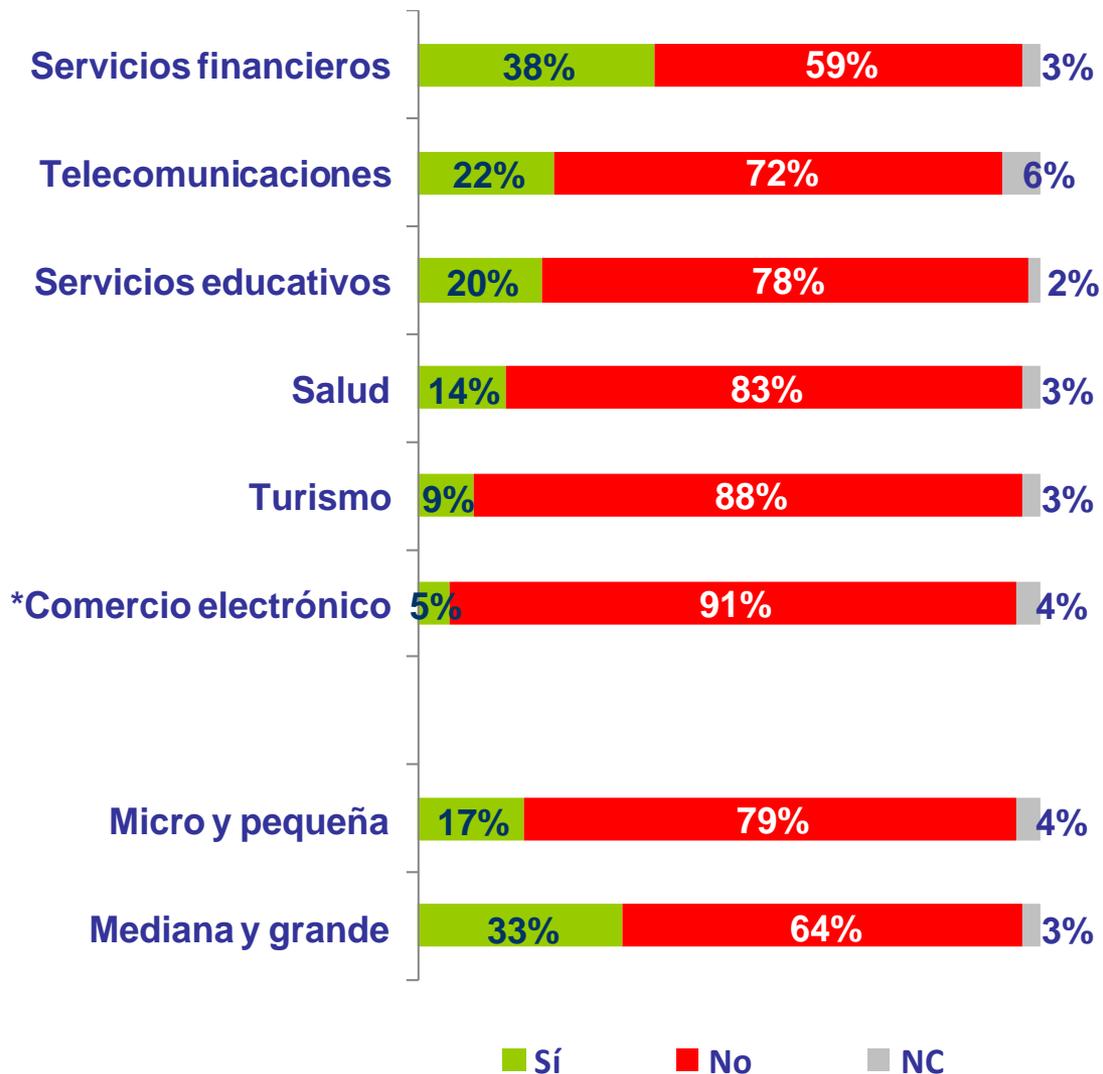
# Los servicios financieros, de telecomunicaciones y educativos están más avanzados en obtener autorización para tratar, transferir o cancelar datos personales

TOTAL



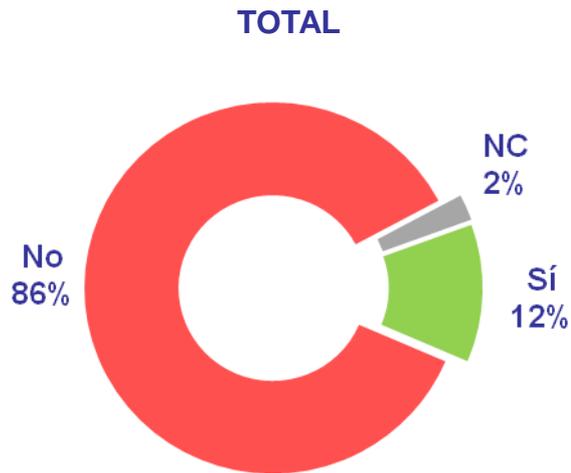
¿La empresa cuenta con algún procedimiento para obtener la autorización de las personas para recabar, tratar, transferir o cancelar sus datos personales?

Base: 4729 entrevistas

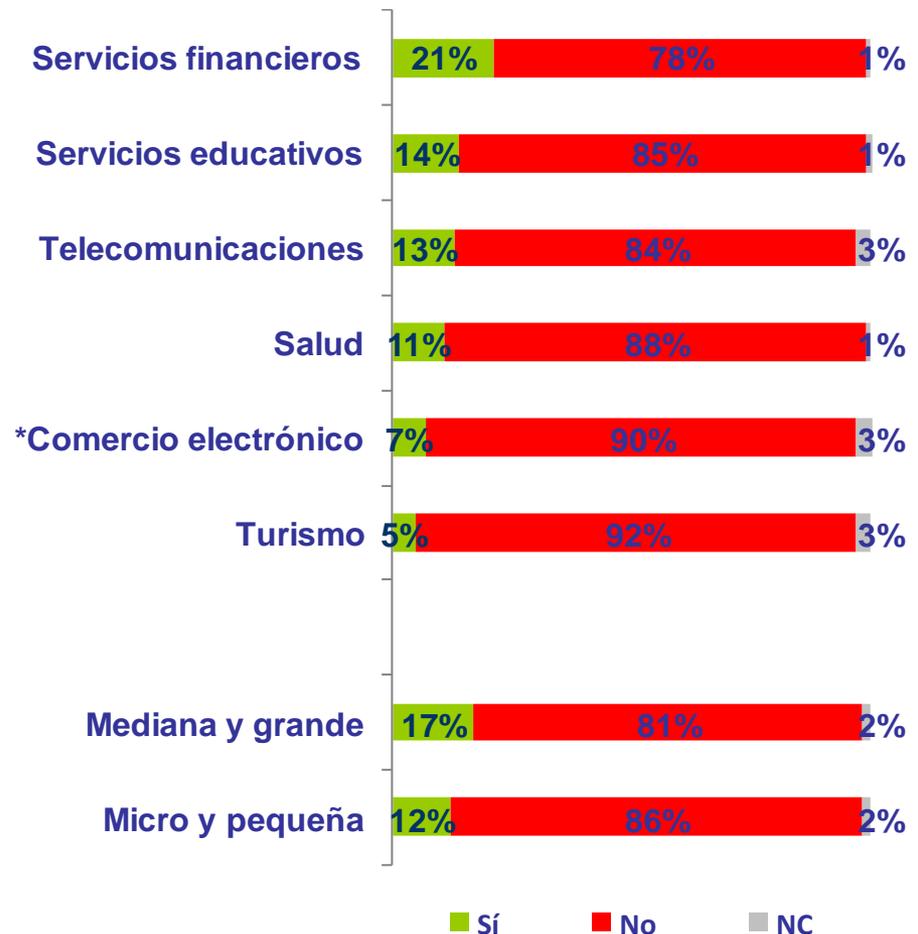


\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

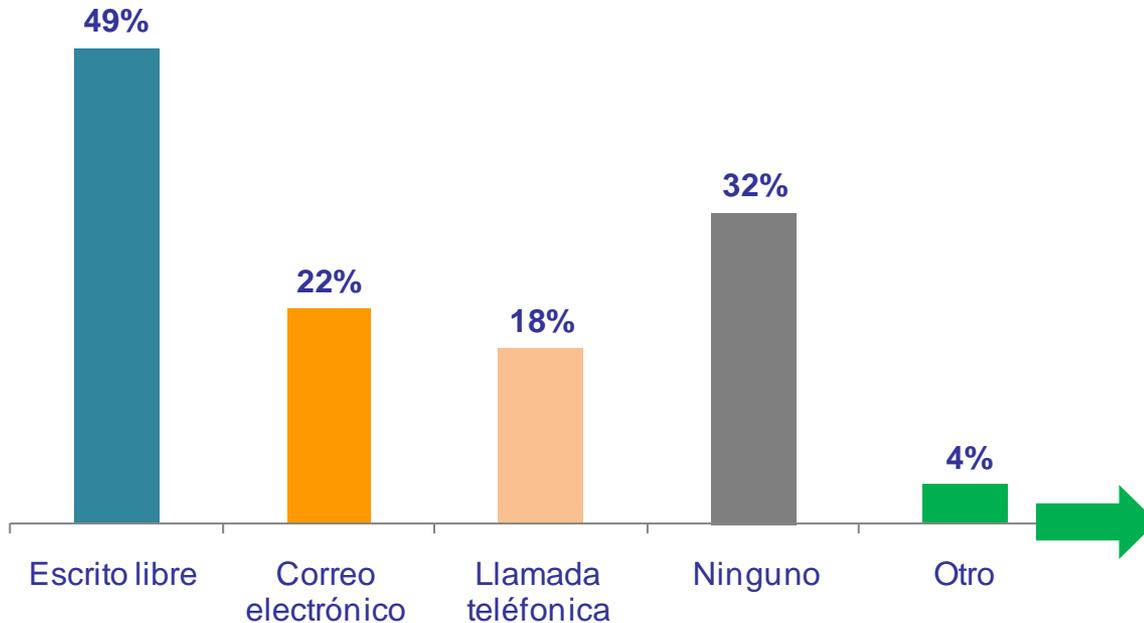
# 1 de cada 10 empresas ha recibido solicitudes de derechos ARCO



¿Ha recibido alguna solicitud de acceso, rectificación, cancelación y oposición en materia de datos personales?



# 49% de las empresas que reciben solicitudes ARCO lo hacen mediante escrito libre, mientras que 32% no tiene un medio definido



## Otros incluye:

Directo con la persona
Verbal
Entrega de solicitud
Acudir a la oficina
Sistema interno de la empresa
Mensajería
Abogados / Notaria
Centro de atención al cliente
Firma del cliente

¿Cuáles son los medios que ha habilitado su empresa para la recepción de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición en materia de datos personales?

Respuesta múltiple, no suma 100%

# Servicios financieros y telecomunicaciones son los sectores con más avances en la implementación de medios para recibir solicitudes ARCO

	Escrito libre	Correo electrónico	Llamada telefónica	Ninguno	Otro
<b>Total</b>	<b>49%</b>	<b>22%</b>	<b>18%</b>	<b>32%</b>	<b>4%</b>
Servicios financieros	55%	34%	24%	20%	5%
Salud	49%	14%	19%	34%	5%
Turismo	40%	18%	18%	39%	2%
Telecomunicaciones	50%	28%	20%	25%	4%
Servicios educativos	51%	22%	15%	33%	5%
*Comercio electrónico	45%	14%	15%	38%	2%
Micro y pequeña (1 a 30 empleados)	48%	21%	18%	32%	4%
Mediana y grande (31 o más empleados)	55%	31%	19%	24%	6%

¿Cuáles son los medios que ha habilitado su empresa para la recepción de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición en materia de datos personales?

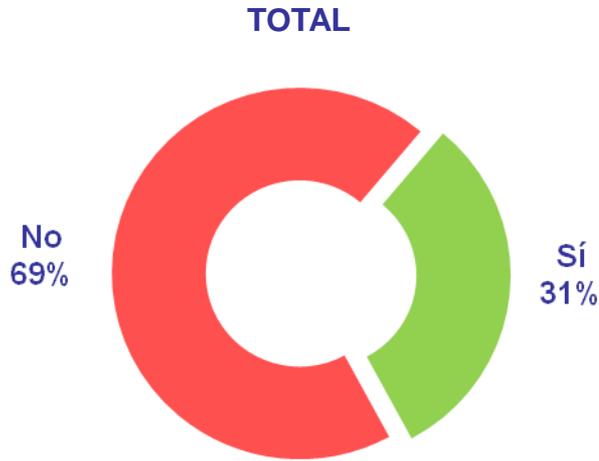
Se muestra únicamente el porcentaje de quienes respondieron Sí en cada segmento (sector y tamaño)

Respuesta múltiple, no suma 100%

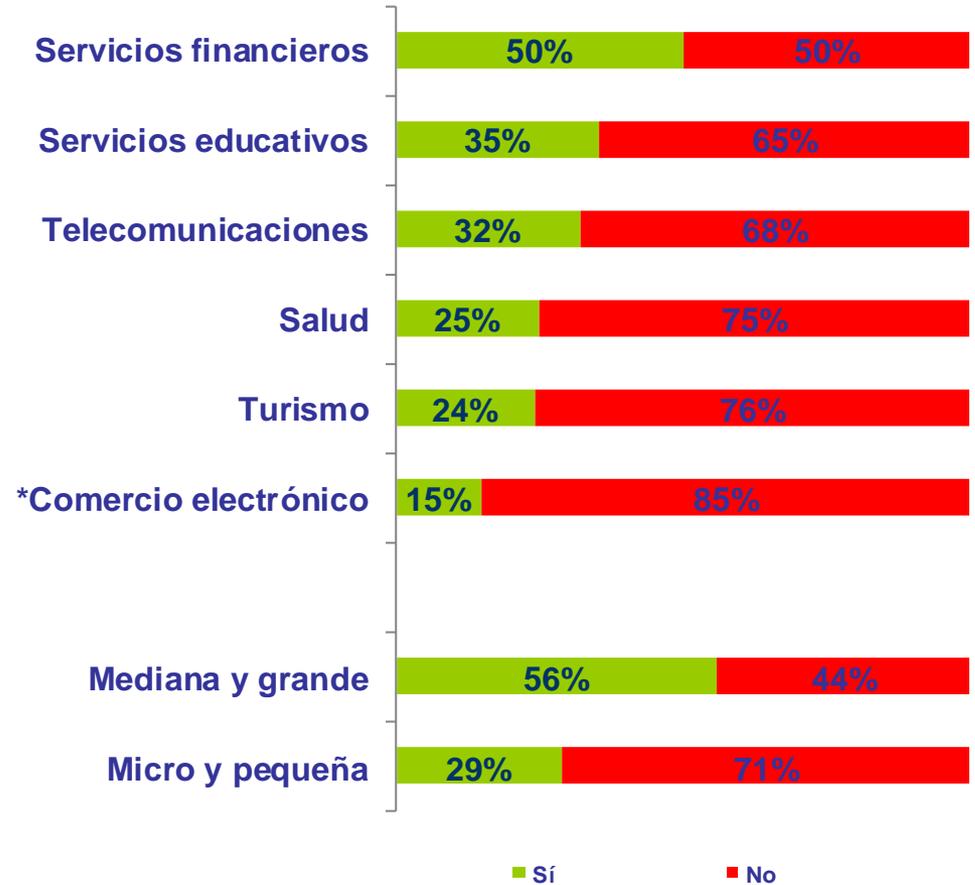
Base:4729 entrevistas

\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

# Una tercera parte de las empresas tiene un área específica para atender solicitudes ARCO



¿La empresa cuenta con un área específica o persona designada para la atención a las solicitudes de acceso, rectificación y cancelación de datos personales, así como de oposición al tratamiento o uso de los mismos?



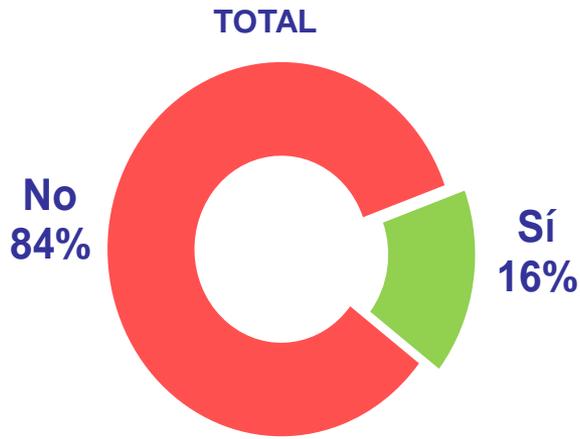
# Obligaciones derivadas de la LFPDPPP

# Obligaciones derivadas de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)

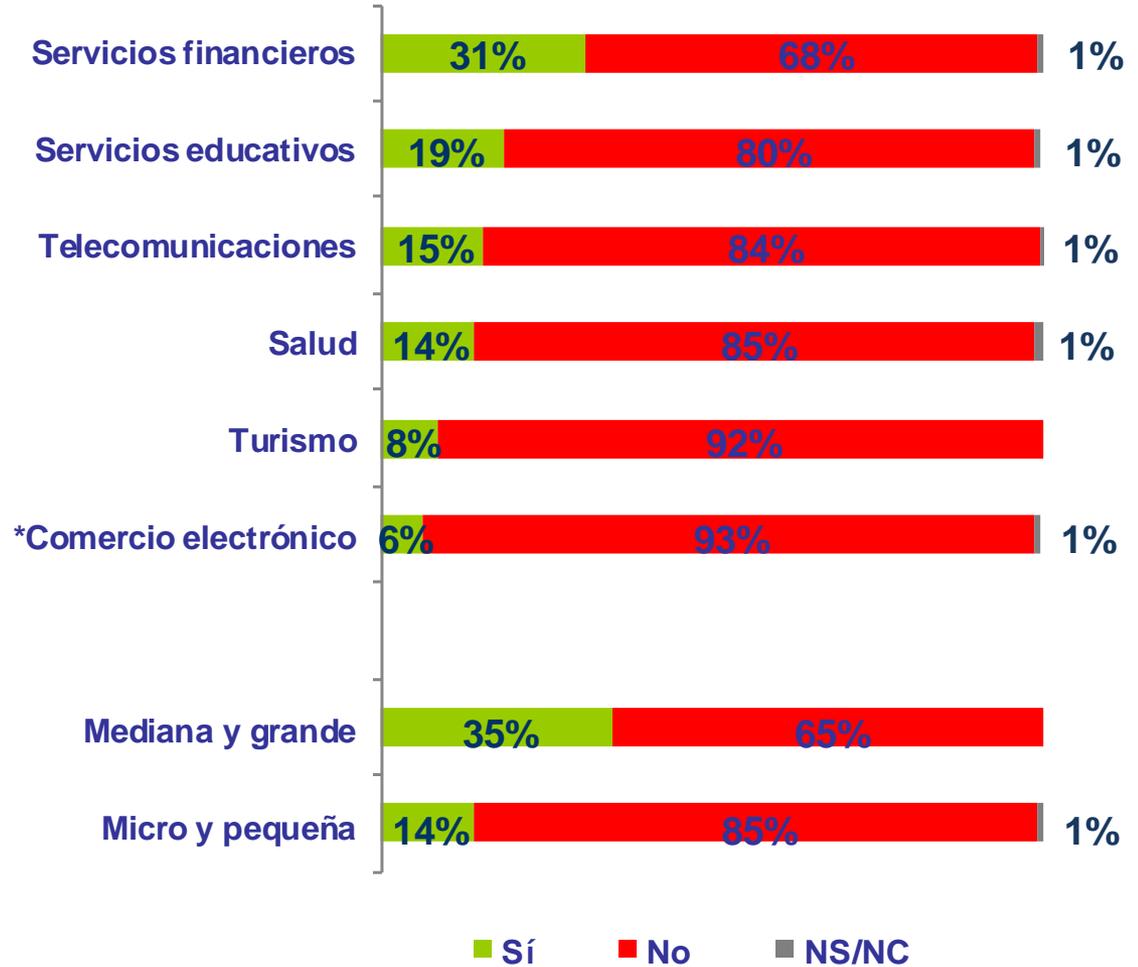
## - Resultados principales -

- 84% de las empresas desconoce las obligaciones derivadas de la entrada en vigor de la LFPDPPP.
- De los entrevistados que afirmaron conocer las obligaciones de la Ley, las menciones más frecuentes son: no hacer mal uso de la información, no otorgar información a terceros y proteger los datos.
- La acción más mencionada por las empresas para atender lo dispuesto en la Ley es restringir y resguardar la información; en menor medida, los entrevistados señalaron brindar capacitación a su personal.
- En promedio, 76% de los entrevistados considera que la LFPDPPP tiene muchísima o mucha utilidad.
- Para 63% de los encuestados es muy importante que sus empresas atiendan las solicitudes ARCO de sus clientes; mientras 21% considera que esto es algo importante y 15% señala que es poco o nada importante.
- 76% de los sujetos regulados ignora las consecuencias de no cumplir con las disposiciones de la Ley.

# 84% de las empresas desconoce las obligaciones de la LFPDPPP



¿Conoce usted cuáles son las obligaciones de la empresa con la entrada en vigor de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?



Base: 4729 entrevistas

\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

## De los que las conocen, las principales obligaciones mencionadas son: no hacer mal uso de la información, no otorgar información a terceros y proteger los datos



### Otras menciones con 1% o menos

Solicitud de autorización
Control de personal
No vender información
Política de privacidad
Implementar código de ética
Auditorías constantes
Apegarse a la Ley
Capacitación de personal
Pedir autorización al cliente para trámites
Multas
No violar el secreto bancario
Mantener registros actualizados

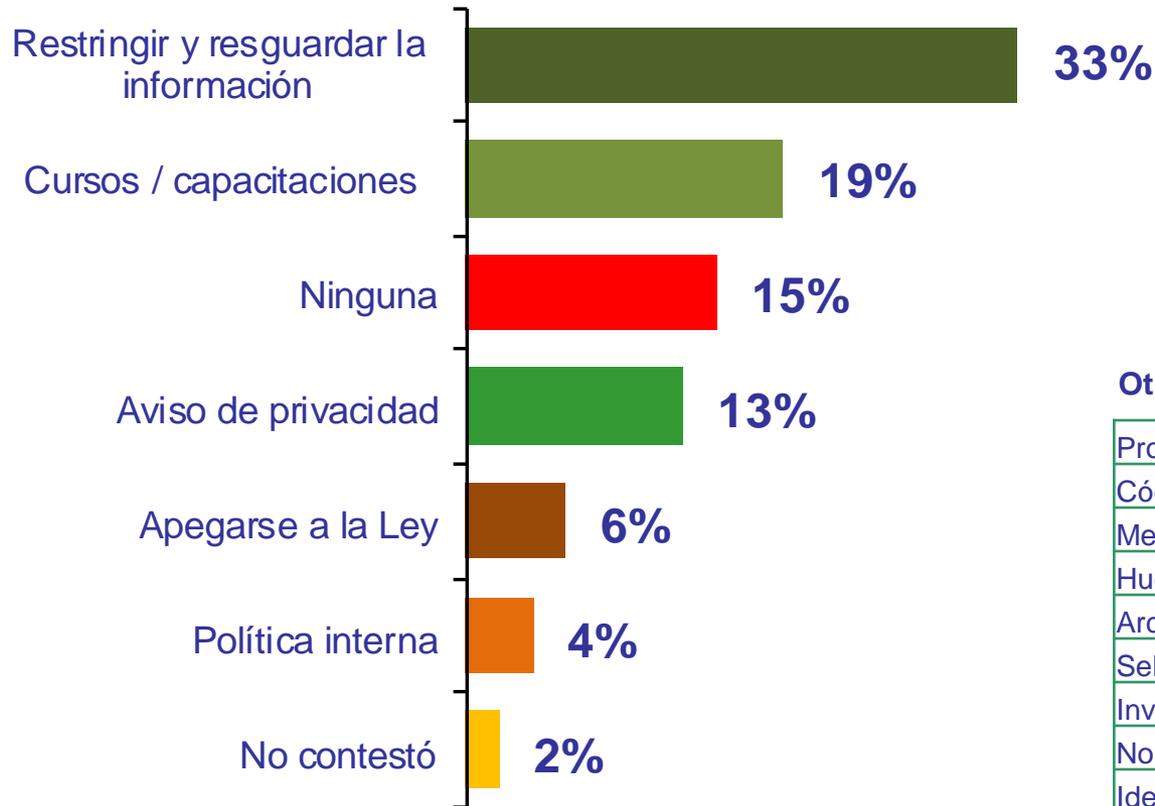
¿Conoce usted cuáles son las obligaciones de la empresa con la entrada en vigor de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?

¿Cuáles son?

Base conoce las obligaciones derivadas: 756 entrevistas

Principales menciones. Respuesta múltiple, no suma 100%

# Restringir y resguardar la información, así como capacitar al personal son las principales acciones tomadas para atender la Ley



## Otras menciones con 3% o menos

Protección de equipos
Códigos de seguridad
Mejorar medidas de seguridad
Huellas digitales
Archivo cerrado bajo llave
Sello de calidad
Investigaciones
No conservar datos por mucho tiempo
Identificación personal

¿Qué acciones ha tomado la empresa para atender lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?

Base conoce las obligaciones derivadas: 756 entrevistas

Principales menciones. Respuesta múltiple, no suma 100%

## Consistentemente, por sector y tamaño, la restricción y resguardo de la información, así como la capacitación al personal, son las principales acciones tomadas para atender la LFPDPPP

	Total	Servicios financieros	Salud	Turismo	Telecomunicaciones	Servicios educativos	*Comercio electrónico	Micro y pequeña	Mediana y grande
Restringir y resguardar la información	33%	29%	32%	40%	33%	38%	16%	34%	27%
Cursos/capacitaciones	19%	23%	7%	8%	37%	17%	14%	18%	29%
Ninguna	15%	13%	21%	19%	9%	12%	31%	17%	8%
Aviso de privacidad	13%	14%	18%	13%	8%	11%	10%	13%	14%
Apegarse a la Ley	6%	6%	8%	5%	5%	6%	4%	6%	8%
Política interna	4%	3%	3%	5%	2%	9%	2%	4%	5%

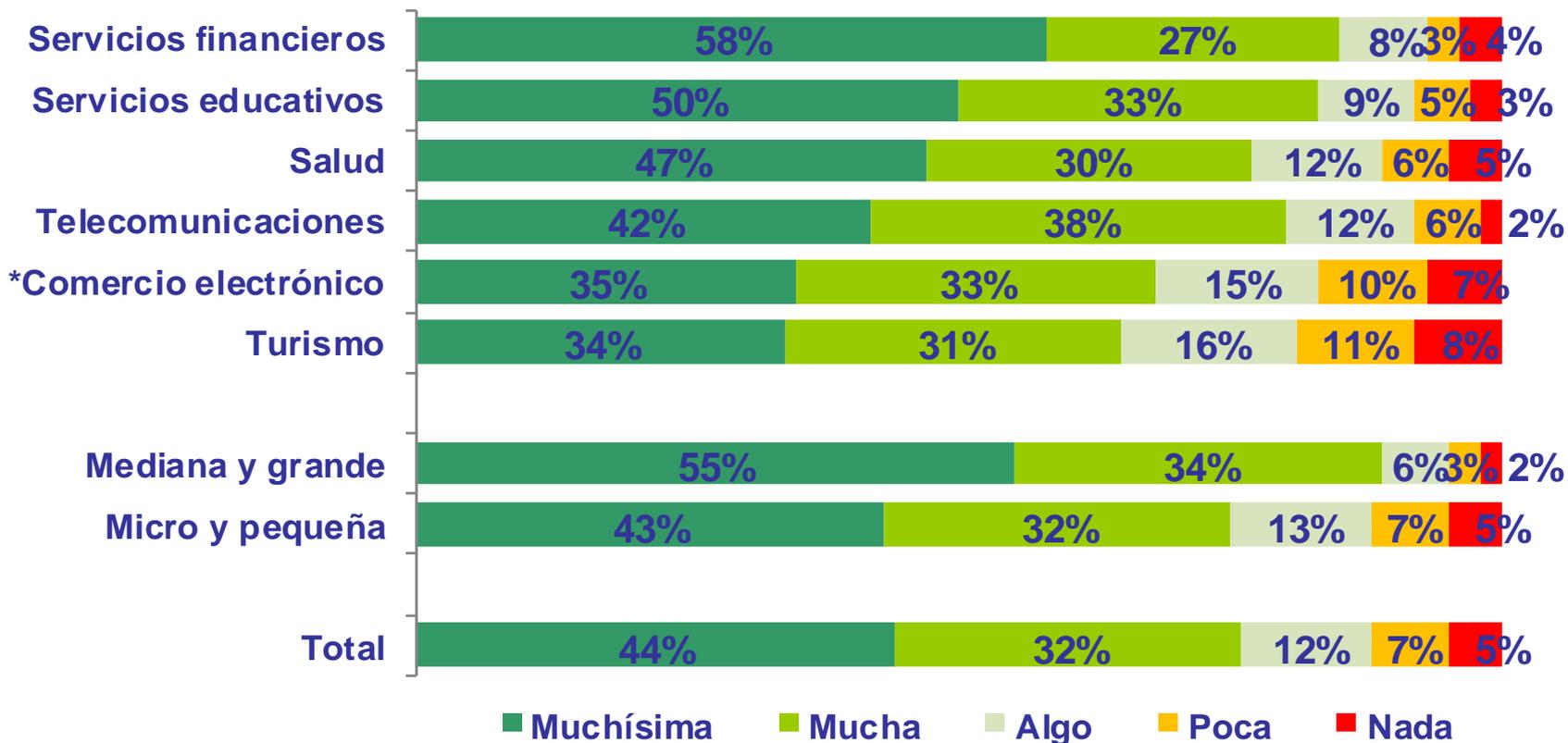
¿Qué acciones ha tomado la empresa para atender lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?

Base conoce las obligaciones derivadas: 756 entrevistas

Principales menciones. Respuesta múltiple, no suma 100%

\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

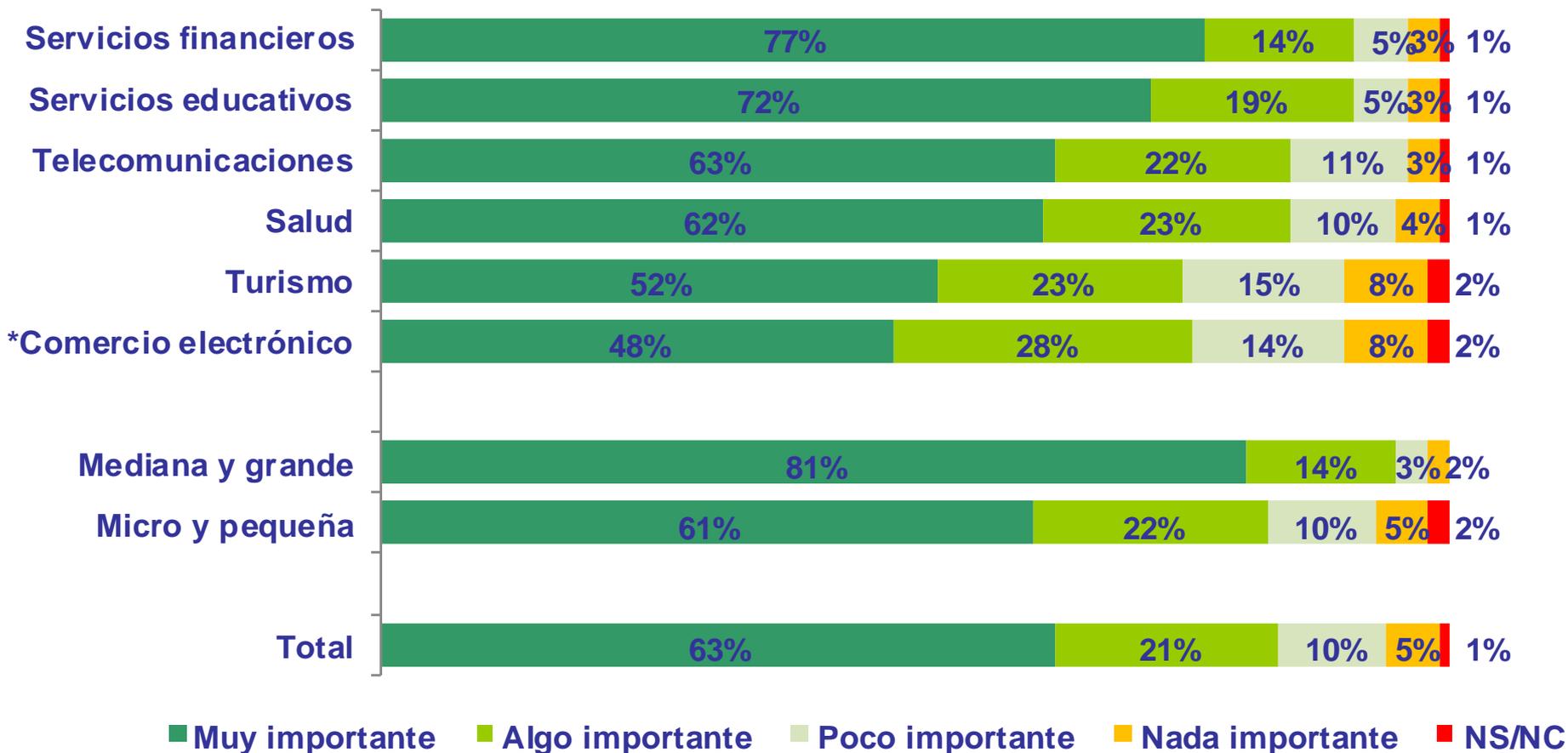
## En promedio, 7 de cada 10 entrevistados considera que la LFPDPPP tiene muchísima o mucha utilidad



*La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares le da derecho a las personas, entre otras cosas, a que los datos que decidan entregar al solicitar algún servicio, realizar un trámite o hacer una compra sean resguardados y no sean compartidos con alguien más, a menos que lo autoricen*

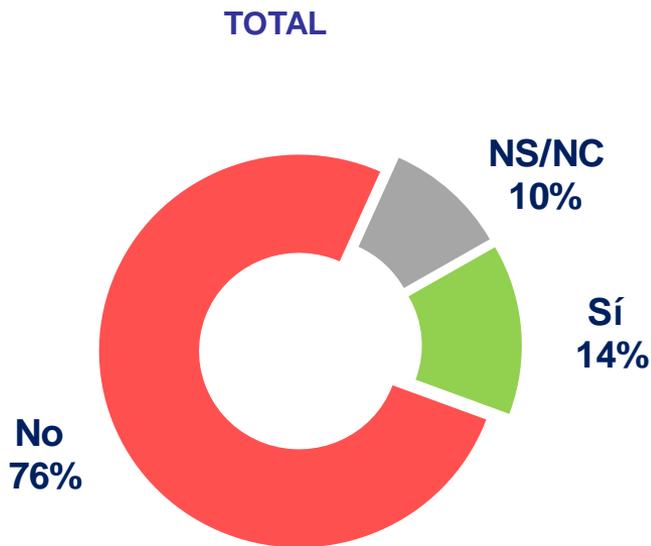
¿Qué tanta utilidad tiene para usted y su empresa esta Ley: muchísima, mucha, algo, poca o nada?

## En promedio, para 6 de cada 10 empresas es muy importante atender las solicitudes ARCO

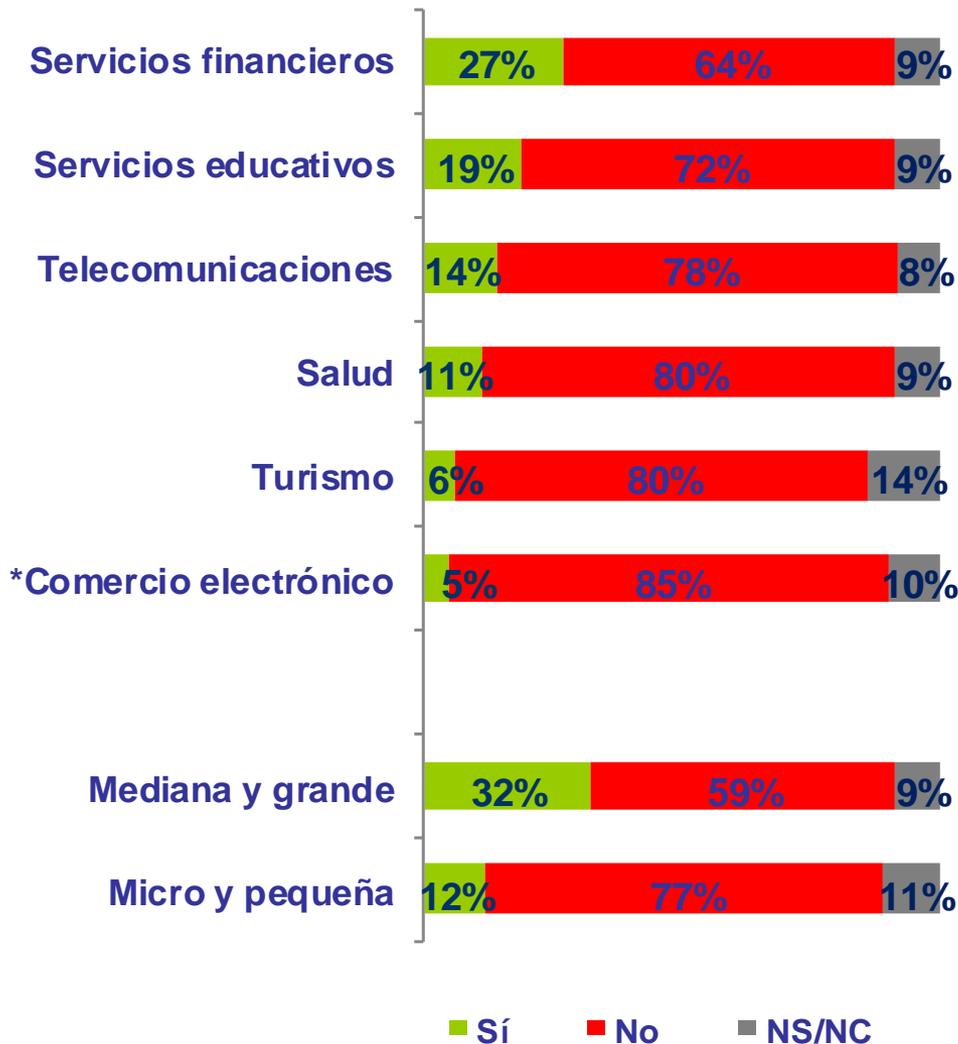


¿Qué tan importante es para su empresa atender las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales de sus clientes? ¿Es muy importante, algo importante, poco importante o nada importante?

# 76% de los entrevistados ignora las consecuencias de no cumplir con las disposiciones de la Ley



¿Conoce cuáles son las implicaciones de que su empresa no cumpla con las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?



# Costos y beneficios del cumplimiento de la LFPDPPP

## Costos y beneficios del cumplimiento de la LFPDPPP - Resultados principales -

- Por lo general, las empresas mostraron mayor proclividad a adoptar medidas físicas y técnicas para el cumplimiento de la Ley. Sobresalen, dentro de las físicas, restringir el acceso físico a instalaciones y prevenir el daño a los equipos electrónicos; entre las técnicas, accesos a bases de datos mediante usuarios identificados y autorizados.
- En promedio, 29% de los entrevistados considera que no es difícil cumplir con lo dispuesto en la LFPDPPP.
- Entre los beneficios que la LFPDPPP representa para las empresas, los más valorados son mayor confianza de sus clientes y proveedores, así como mejor posicionamiento de mercado.
- La proporción de empresas que ha incurrido en incremento de costos de operación debido a la entrada en vigor de la Ley es, en promedio, de 13%
- 65% de los entrevistados identificó al IFAI como la institución que garantiza el derecho a la protección de los datos personales.
- 69% de los sujetos regulados están dispuestos a colaborar y ser capacitados por el IFAI para implementar las acciones necesarias para la protección de los datos personales que manejan.

# La medida administrativa para cumplir con la Ley más mencionada fue capacitar al personal



Base: 4729 entrevistas

¿Qué medidas **administrativas** ha realizado su empresa a partir de la entrada en vigor de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares? Diga sí o no a las siguientes afirmaciones.

## 1% ¿Alguna otra?

Mayor seguridad en los datos	25%
No conozco la Ley	25%
Modificación del sistema	9%
Supervisión constante	9%
Designó más presupuesto	3%
Contrató personal adicional	3%
No contesta	26%

Base de empresas que respondieron alguna otra medida: 47 entrevistas

## 21% No ha tenido que modificar nada, ¿por qué?

No conozco la Ley	57%
No es necesario	27%
Ya realizaba esas medidas	9%
Tiene poco personal la empresa	3%
Es una empresa pequeña	3%
Los datos son muy sencillos	1%

Base de empresas que respondieron no ha tenido que modificar nada: 993 entrevistas

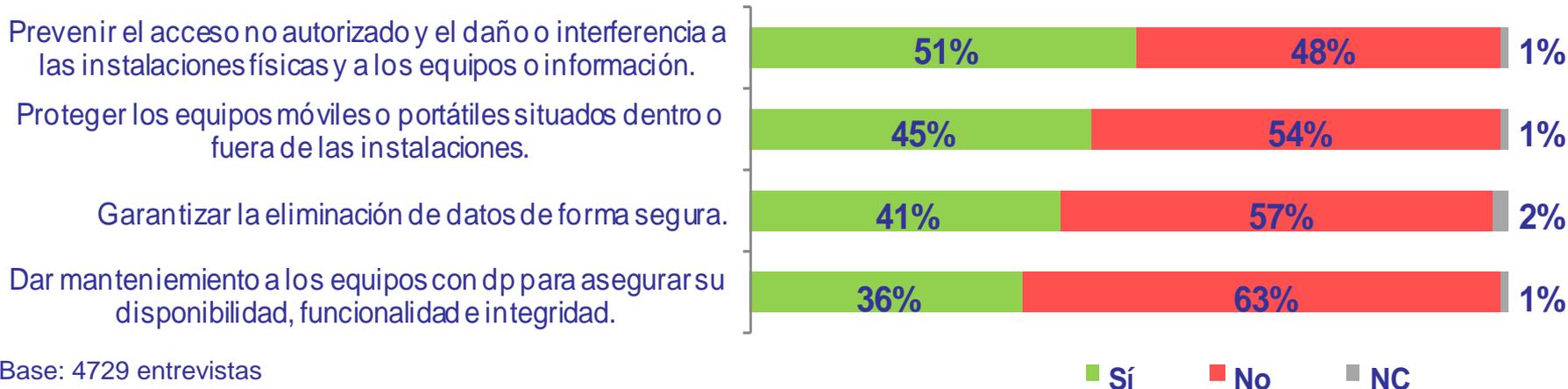
## El sector financiero indicó haber tomado más medidas administrativas que los demás. Telecomunicaciones se ubica en el segundo lugar

Medidas administrativas	Sector						Tamaño	
	Servicios financieros	Salud	Turismo	Telecomunicaciones	Servicios educativos	*Comercio electrónico	Micro y pequeña	Mediana y grande
Contrató personal adicional	21%	11%	9%	18%	12%	10%	13%	15%
Asignó un área especializada para la atención de solicitudes ARCO	36%	16%	11%	25%	21%	10%	19%	35%
Contrató un despacho para obtener asesoría	12%	7%	6%	7%	6%	5%	7%	10%
Presentó una o más consultas al IFAI	18%	9%	6%	13%	9%	7%	10%	21%
Designó más presupuesto	19%	8%	5%	14%	7%	5%	9%	13%
Capacitó a su personal en esta materia	35%	19%	21%	26%	29%	13%	23%	35%

¿Qué medidas **administrativas** ha realizado su empresa a partir de la entrada en vigor de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares? Diga sí o no a las siguientes afirmaciones.

Se muestra únicamente el porcentaje de quienes respondieron Sí en cada segmento (sector y tamaño).

# Se han tomado más medidas físicas que administrativas para garantizar el debido tratamiento de los datos personales



¿Qué medidas **físicas** ha tenido que implementar su empresa a partir de la entrada en vigor de la misma Ley?

## 1% ¿Alguna otra?

Claves de acceso a sistemas de cómputo	33%
No conozco la Ley	26%
Sólo personal autorizado tiene acceso	12%
Garantizar a clientes la privacidad	10%
Respaldo de información	7%
Es poca la información que se maneja	6%
Capacitación del personal	2%
Huella digital	2%
Departamento de riesgos	2%

Base de empresas que respondieron alguna otra medida: 47 entrevistas

## 14% No ha tenido que modificar nada, ¿por qué?

Desconozco la Ley	41%
No es necesario	24%
Esas medidas ya eran llevadas a cabo	10%
El sistema usado no ha tenido fallas	7%
Sólo yo (dueño) manejo esa información	3%
Es pequeña la base de datos	3%
Sólo personal autorizado tiene acceso	3%
Es pequeño el negocio	2%
No utilizamos equipos móviles	2%
Los datos se quedan en el establecimiento	1%
No guardo información en computadora	1%
No ha dado la orden a la matriz	1%
Claves de acceso para los equipos de cómputo	1%
No es obligación fiscal	1%

Base de empresas que no han tenido que modificar nada: 662 entrevistas

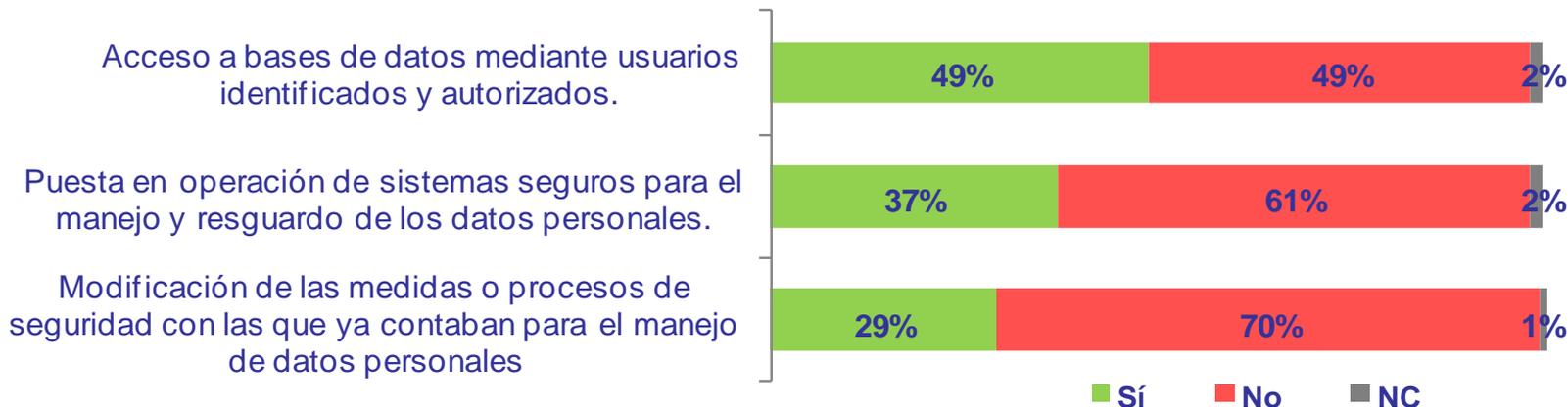
## Las empresas financieras señalaron haber implementado más medidas físicas respecto del resto. En segundo y tercer lugares están servicios educativos y telecomunicaciones

Medidas físicas	Sector						Tamaño	
	Servicios financieros	Salud	Turismo	Telecomunicaciones	Servicios educativos	*Comercio electrónico	Micro y pequeña	Mediana y grande
Prevenir el acceso no autorizado, daño o interferencia a las instalaciones físicas o a sus equipos o información	61%	46%	42%	58%	57%	39%	49%	72%
Proteger sus equipos móviles o portátiles	60%	41%	34%	51%	51%	29%	43%	65%
Dotar a los equipos con datos personales de mantenimiento	52%	32%	28%	40%	42%	19%	34%	61%
Garantizar la eliminación de datos de forma segura	56%	37%	32%	46%	47%	29%	40%	60%

¿Qué medidas **físicas** ha tenido que implementar su empresa a partir de la entrada en vigor de la misma Ley?

Se muestra únicamente el porcentaje de quienes respondieron Sí en cada segmento (sector y tamaño)

# Casi la mitad de los encuestados mencionó haber adoptado al menos una medida técnica para el cumplimiento de la LFPDPPP



Base: 4729 entrevistas

¿Qué medidas **técnicas** ha tenido que implementar su empresa a partir de la entrada en vigor de la misma Ley?

**1%** ¿Alguna otra?

Más seguridad	24%
Respaldo de información	18%
Sólo personal autorizado	13%
Claves / contraseñas	8%
Capacitaciones	8%
Modificación de las medidas o procesos de seguridad con las bases de datos	5%
Mejores programas	3%
Ninguna	18%

Base de empresas que respondieron alguna otra medida: 47 entrevistas

**12%** No ha tenido que modificar nada, ¿por qué?

No conoce la Ley	42%
No hay necesidad / no se requiere	34%
Ya se realizaban esas medidas	8%
Los datos se resguardan en archiveros con llave	4%
Los datos están seguros	3%
Es pequeño el negocio	3%
No hay presupuesto	1%
Son pocos los datos que se manejan	1%
Los datos sólo son manejados por el dueño	1%
Los datos sólo los maneja la matriz	1%
Otras	2%

Base de empresas que respondieron no ha tenido que modificar nada: 567 entrevistas

# Los sectores financiero, telecomunicaciones y educación son los que mencionaron haber implementado medidas técnicas en mayor medida

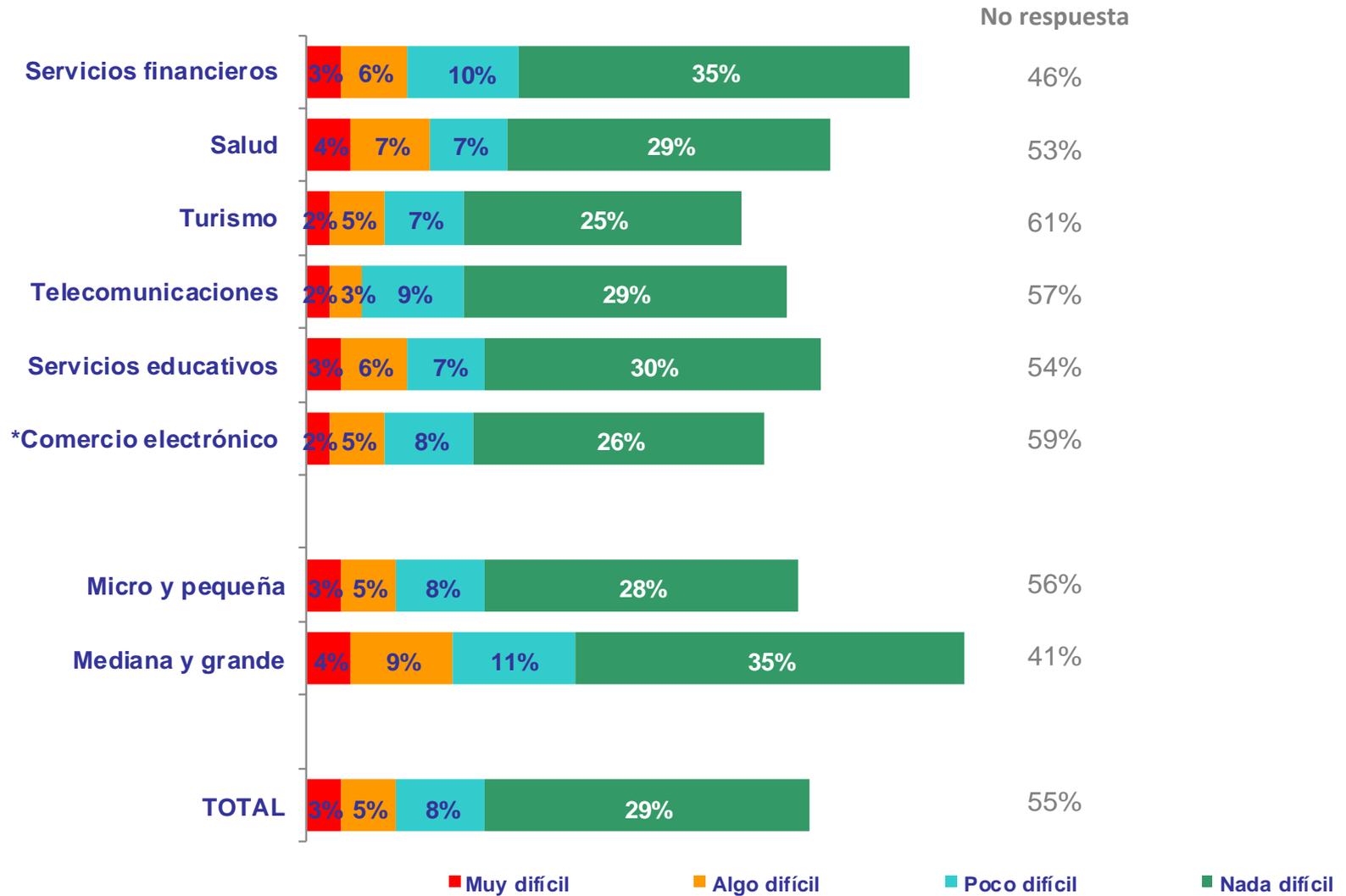
Medidas técnicas	Sector						Tamaño	
	Servicios financieros	Salud	Turismo	Telecomunicaciones	Servicios educativos	*Comercio electrónico	Micro y pequeña	Mediana y grande
Acceso a bases de datos mediante usuarios identificados y autorizados.	62%	44%	41%	55%	56%	37%	48%	71%
Puesta en operación de sistemas seguros para el manejo y resguardo de los datos personales.	55%	30%	28%	45%	42%	23%	36%	57%
Modificación de las medidas o procesos de seguridad con las que ya contaban para el manejo de datos personales.	44%	23%	22%	34%	32%	15%	27%	50%

¿Qué medidas **técnicas** ha tenido que implementar su empresa a partir de la entrada en vigor de la misma Ley?

Se muestra únicamente el porcentaje de quienes respondieron Sí en cada segmento (sector y tamaño)

Respuesta múltiple, no suma 100%

# En promedio, 29% de los entrevistados dice que no resulta difícil cumplir con lo dispuesto en la Ley



En su experiencia, ¿qué tan difícil ha sido para la empresa, en general, cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?

# De los que consideran que es muy o algo difícil cumplir con la Ley señalan, principalmente, que es porque no la conocen

## Muy o algo difícil

<b>No conoce bien la Ley</b>	<b>36%</b>
Algunas medidas ya se realizaban, pero otras no	16%
Manejan poca información	12%
Falta de costumbre	9%
No manejan mucha seguridad	8%
No hay mucho personal	4%
Protección de datos	3%
No están capacitados	2%
Es complicado	1%
Mala organización	1%
No tienen dinero para implementarla	1%
Otros	4%
NS/NC	3%

Base de empresas que consideran muy o algo difícil:  
378 entrevistas

## Poco o nada difícil

Ya se realizaba desde antes	27%
Manejan poca información	14%
No conocen completamente la Ley	9%
Guardan bien los datos	9%
No hay mucho personal	6%
Les falta acostumbrarse	5%
Manejan mucha seguridad	4%
No han modificado nada	3%
Es sencillo	3%
Están capacitados	2%
Cumplen la Ley	2%
No divulgan información	2%
Falta dinero para implementarla	2%
Otros	7%
NS/NC	5%

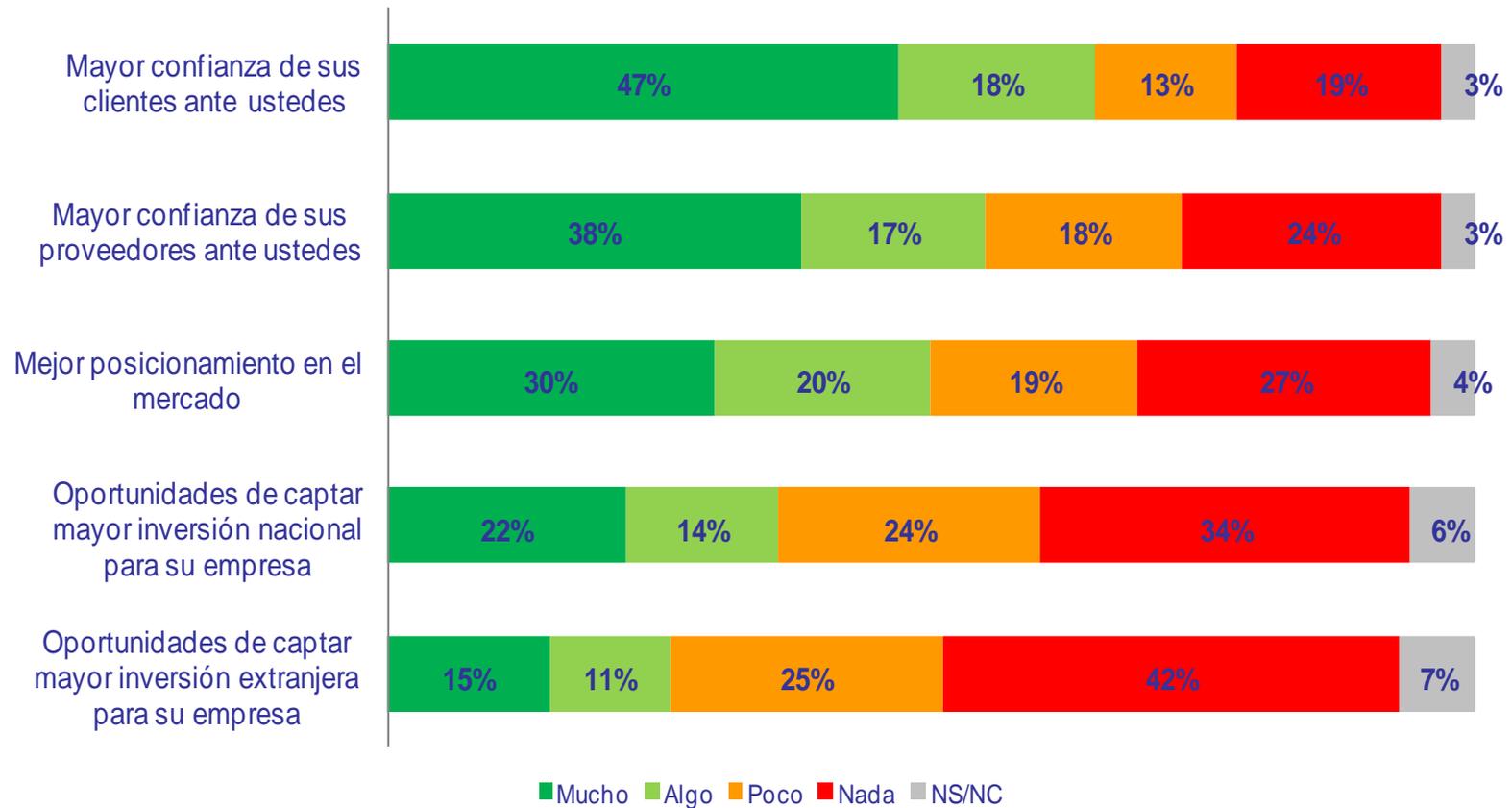
Base de empresas que consideran poco o nada difícil:  
1749 entrevistas

En su experiencia, ¿qué tan difícil ha sido para la empresa, en general, cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?

¿Por qué considera que ha sido así de difícil?

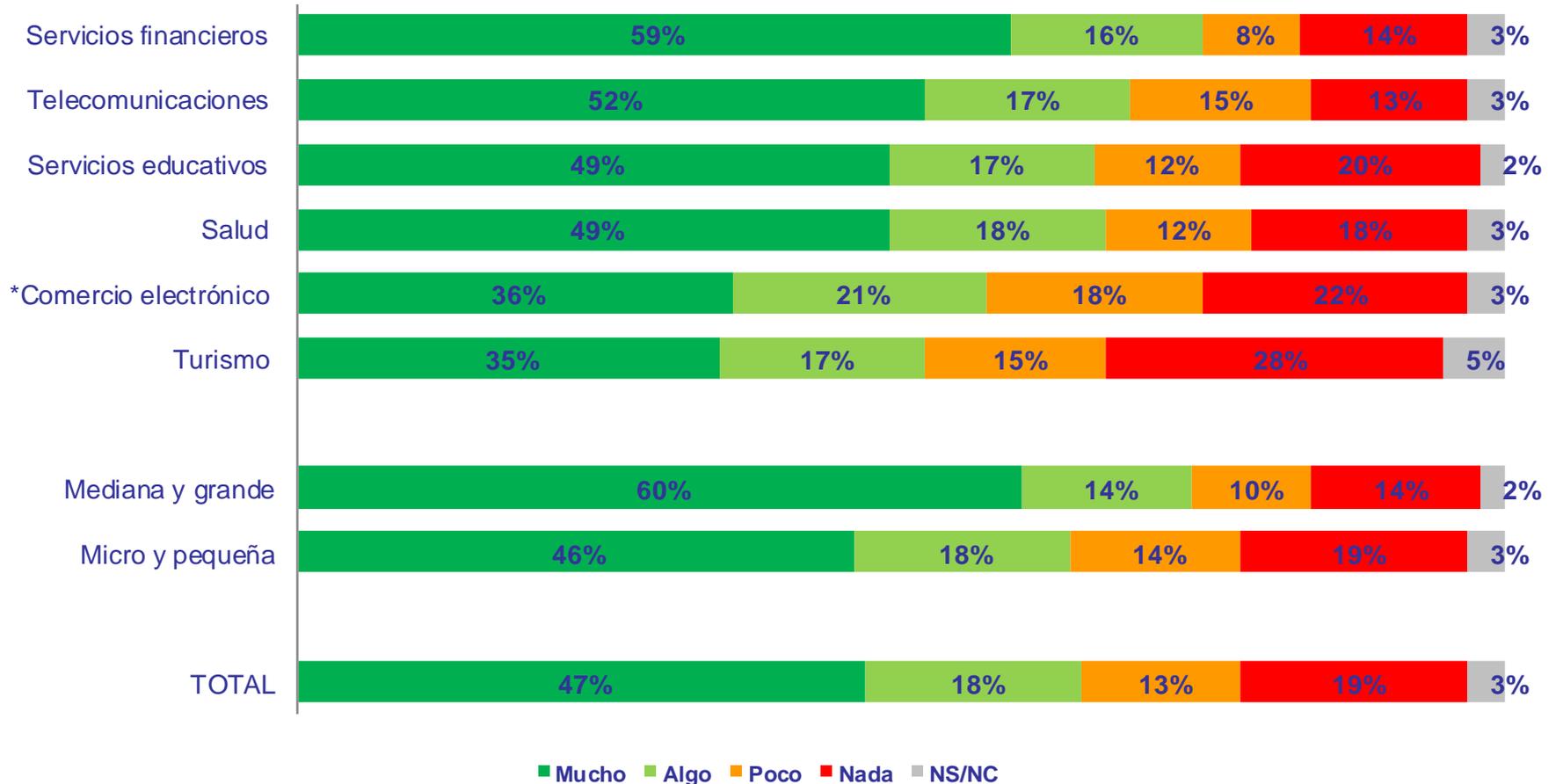
Menciones principales, no suman 100%

# Beneficios más valorados de la Ley



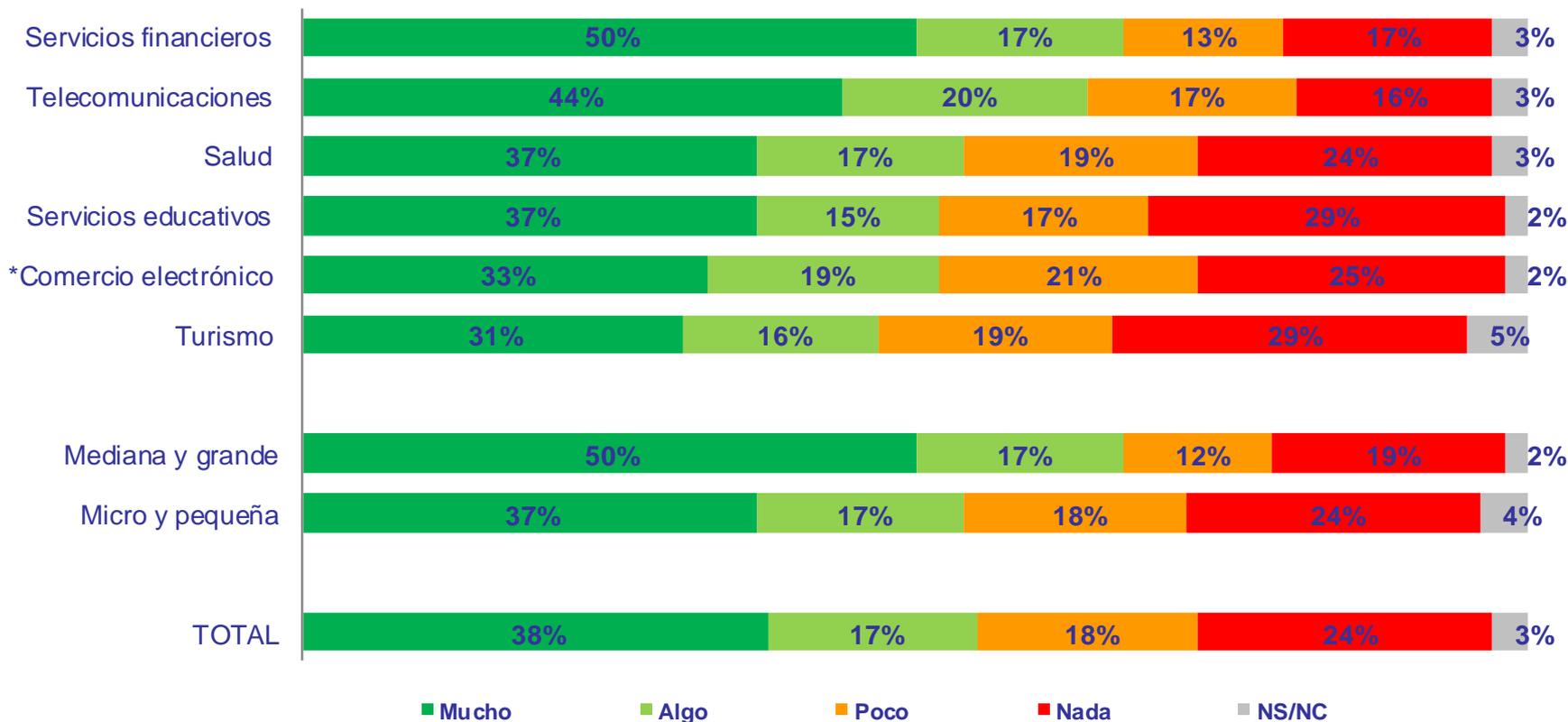
De las siguientes opciones que le voy a mencionar, dígame ¿qué tanto cree usted que le beneficia a la empresa el cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?, usted diría que le beneficia mucho, algo, poco o nada.

# En promedio, 6 de cada 10 sujetos regulados consideran algo o muy importante el efecto de generar confianza en sus clientes



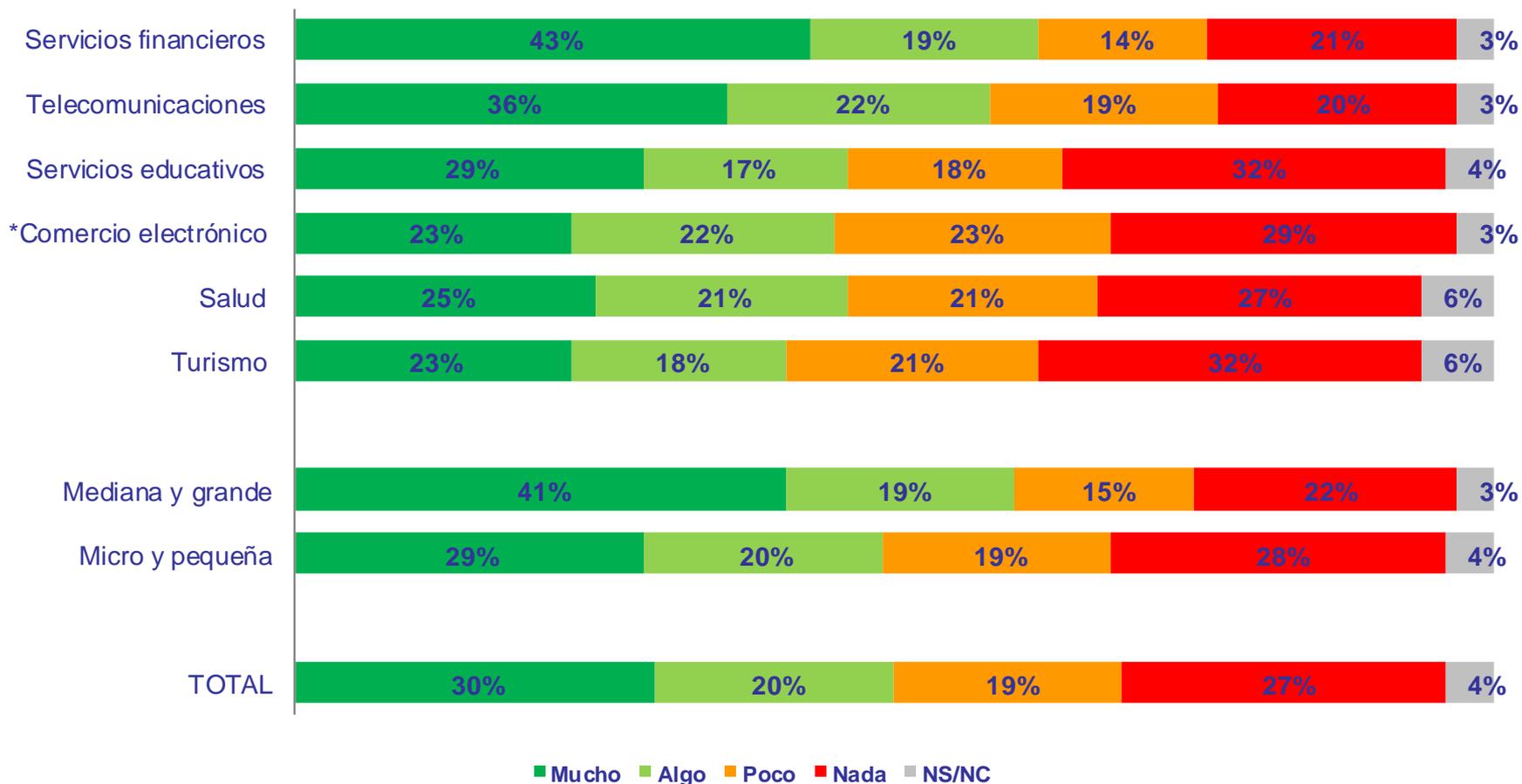
De las siguientes opciones que le voy a mencionar (**mayor confianza de sus clientes ante usted**), dígame ¿qué tanto cree que le beneficia a la empresa el cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?, usted diría que le beneficia mucho, algo, poco o nada.

# En promedio, 55% de los entrevistados estiman algo o muy importante el efecto de generar confianza en sus proveedores



De las siguientes opciones que le voy a mencionar (**mayor confianza de sus proveedores ante usted**), dígame ¿qué tanto cree que le beneficia a la empresa el cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?, usted diría que le beneficia mucho, algo, poco o nada.

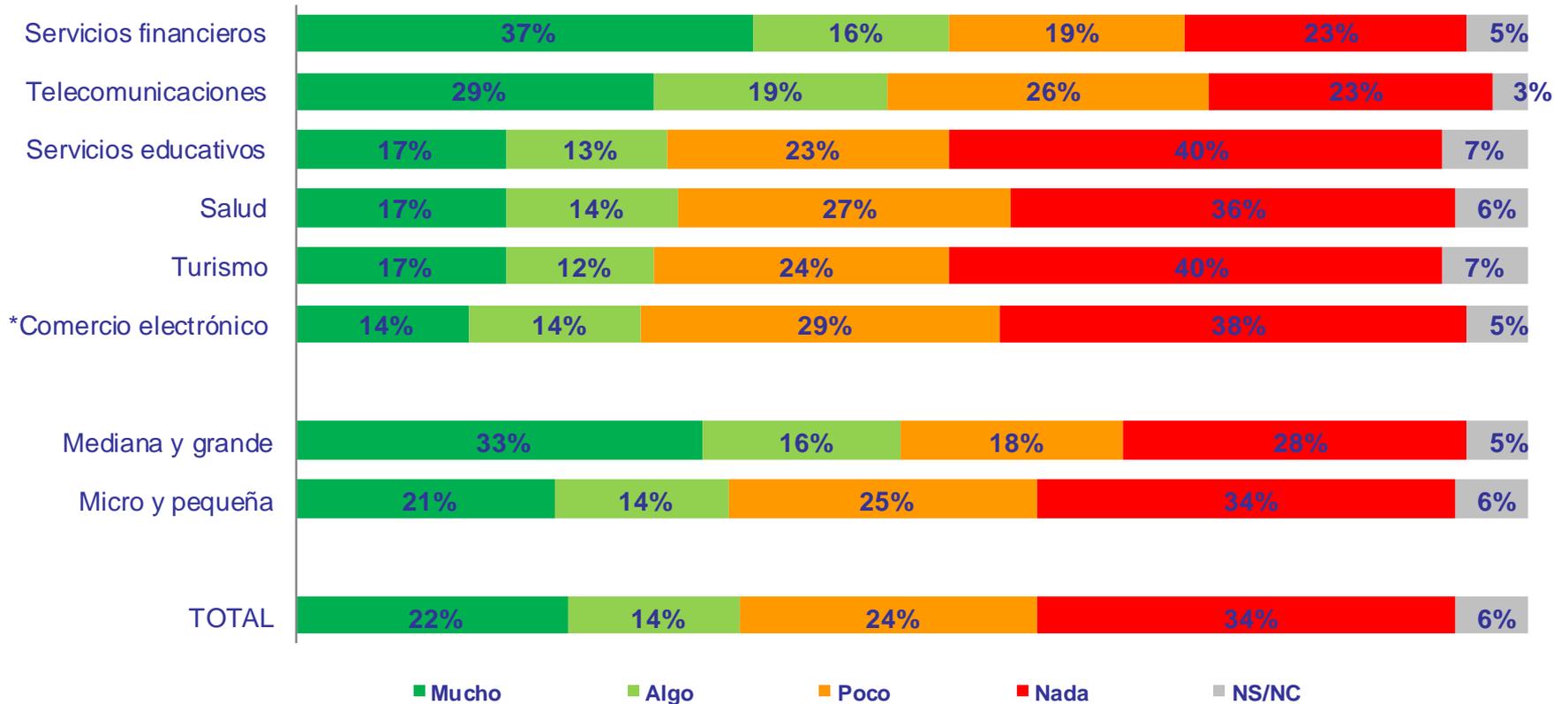
# En promedio, 5 de cada 10 empresas creen que es muy o algo importante el efecto de mejorar su posicionamiento de mercado



De las siguientes opciones que le voy a mencionar (**mejorar su posicionamiento de mercado**), dígame ¿qué tanto cree usted que le beneficia a la empresa el cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?, usted diría que le beneficia mucho, le beneficia algo, le beneficia poco o no le beneficia en nada.

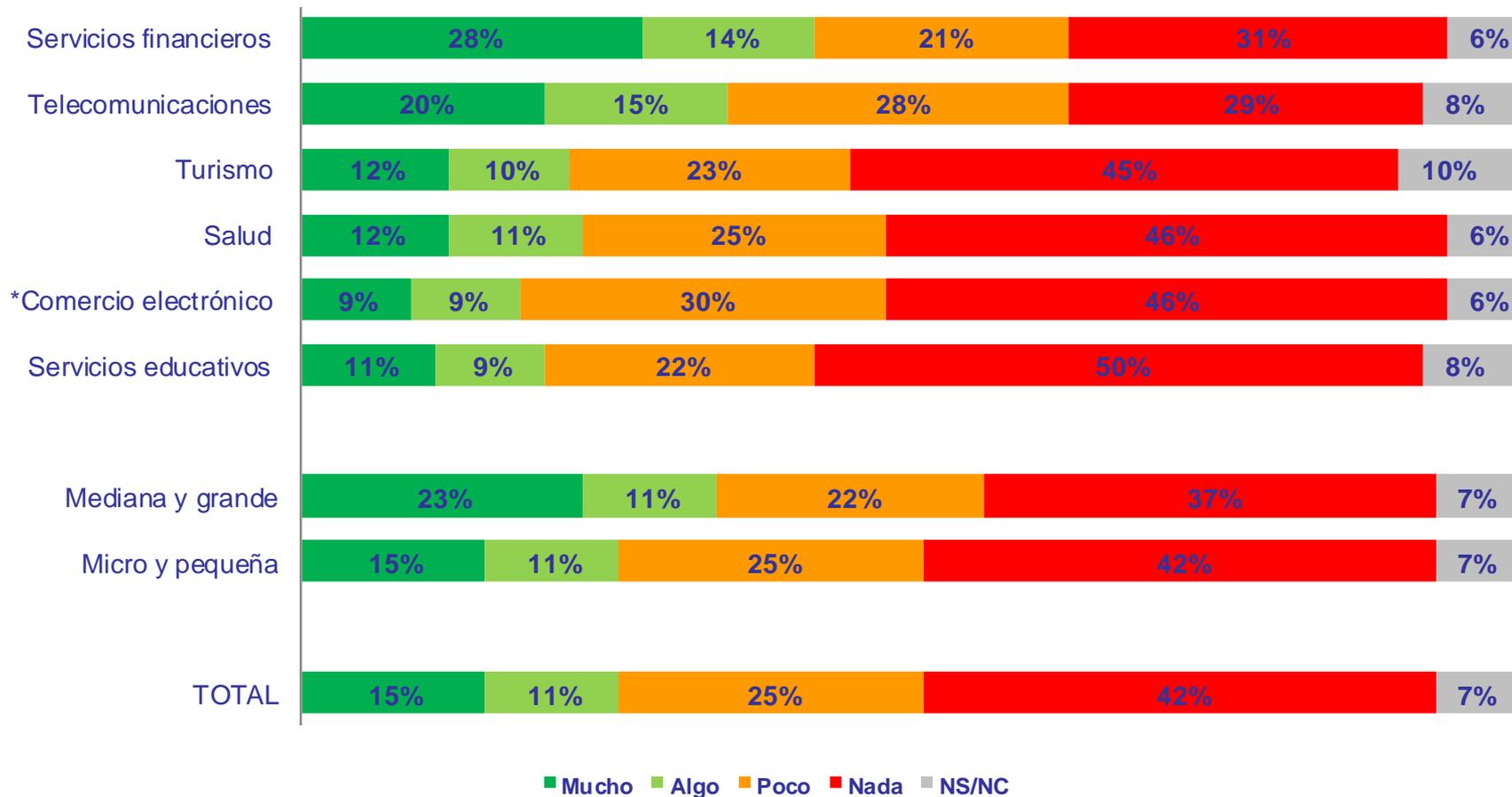
\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

# En promedio, 22% de las unidades económicas ven muy importante el efecto de incrementar la inversión nacional en su empresa



De las siguientes opciones que le voy a mencionar (oportunidad de captar mayor inversión nacional para su empresa), dígame ¿qué tanto cree que le beneficia a la empresa el cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?, usted diría que le beneficia mucho, le beneficia algo, le beneficia poco o no le beneficia en nada.

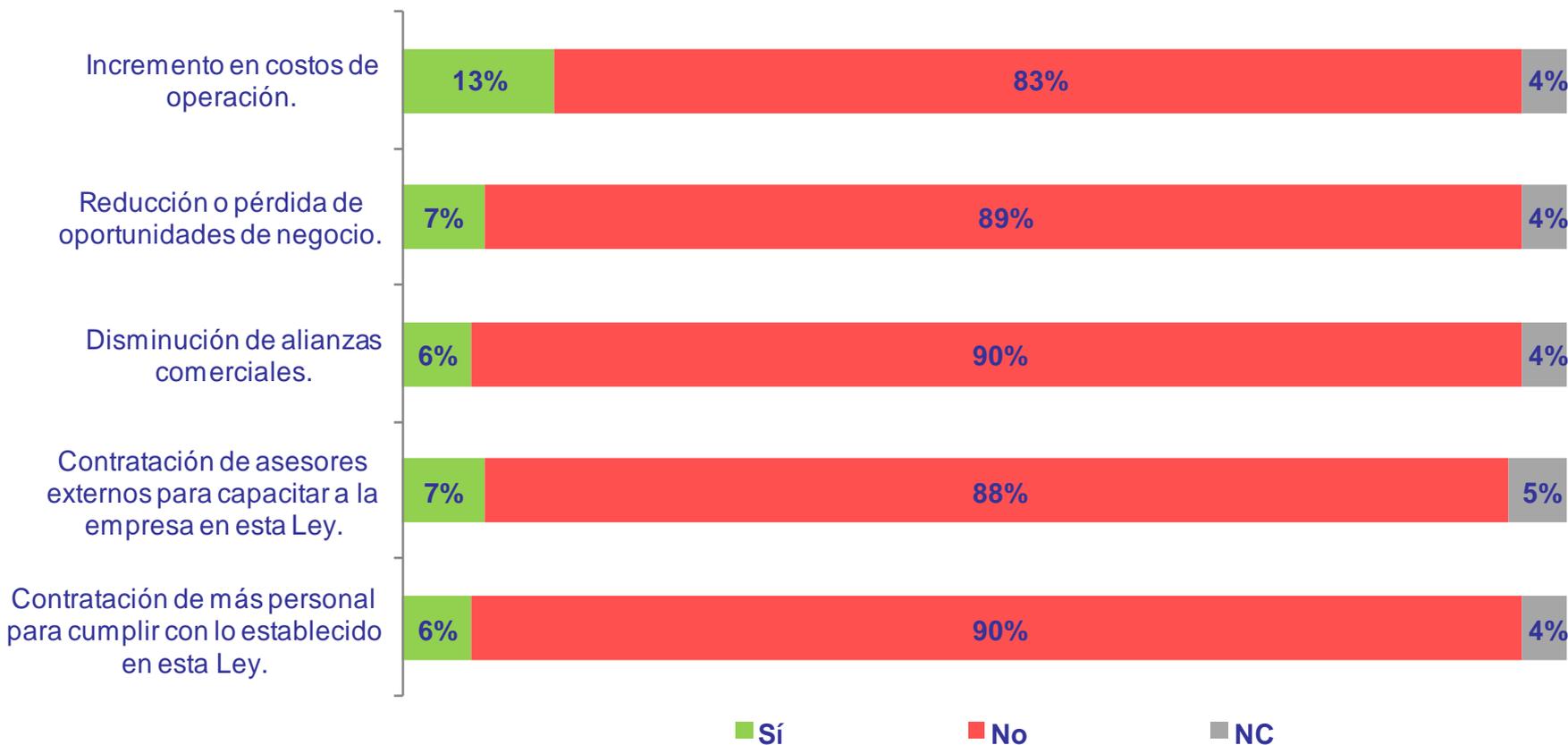
# En promedio, 15% de los entrevistados considera muy importante el efecto de incrementar la inversión extranjera en su empresa



De las siguientes opciones que le voy a mencionar (oportunidad de captar mayor inversión extranjera en su empresa), dígame ¿qué tanto cree usted que le beneficia a la empresa el cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares?, usted diría que le beneficia mucho, le beneficia algo, le beneficia poco o no le beneficia en nada.

\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

# La proporción de empresas que ha incurrido en incremento de costos de operación debido a la entrada en vigor de la Ley es, en promedio, de 13%



En su experiencia, dígame si con la entrada en vigor de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares se ha presentado en su empresa alguna de las siguientes situaciones.

## Las empresas financieras y de telecomunicaciones son las que, en mayor medida, han visto incrementados sus costos de operación

Situación	Sector						Tamaño	
	Servicios financieros	Salud	Turismo	Telecomunicaciones	Servicios educativos	*Comercio electrónico	Micro y pequeña	Mediana y grande
Incremento en costos de operación.	18%	12%	9%	19%	10%	11%	13%	14%
Reducción o pérdida de oportunidades de negocio.	7%	7%	6%	9%	6%	8%	7%	7%
Disminución de alianzas comerciales.	8%	5%	5%	8%	4%	8%	6%	7%
Contratación de asesores externos para capacitar a la empresa en esta Ley.	12%	7%	5%	7%	6%	6%	7%	12%
Contratación de más personal para cumplir con lo establecido en esta Ley.	11%	5%	5%	6%	6%	5%	6%	9%

En su experiencia, dígame si con la entrada en vigor de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares se ha presentado en su empresa alguna de las siguientes situaciones.

Se muestra únicamente el porcentaje de quienes respondieron Sí en cada segmento (sector y tamaño)

Respuesta múltiple, no suma 100%

Base: 4729 entrevistas

\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

# 65% de las empresas reconoce al IFAI como la institución que garantiza el derecho a la protección de los datos personales

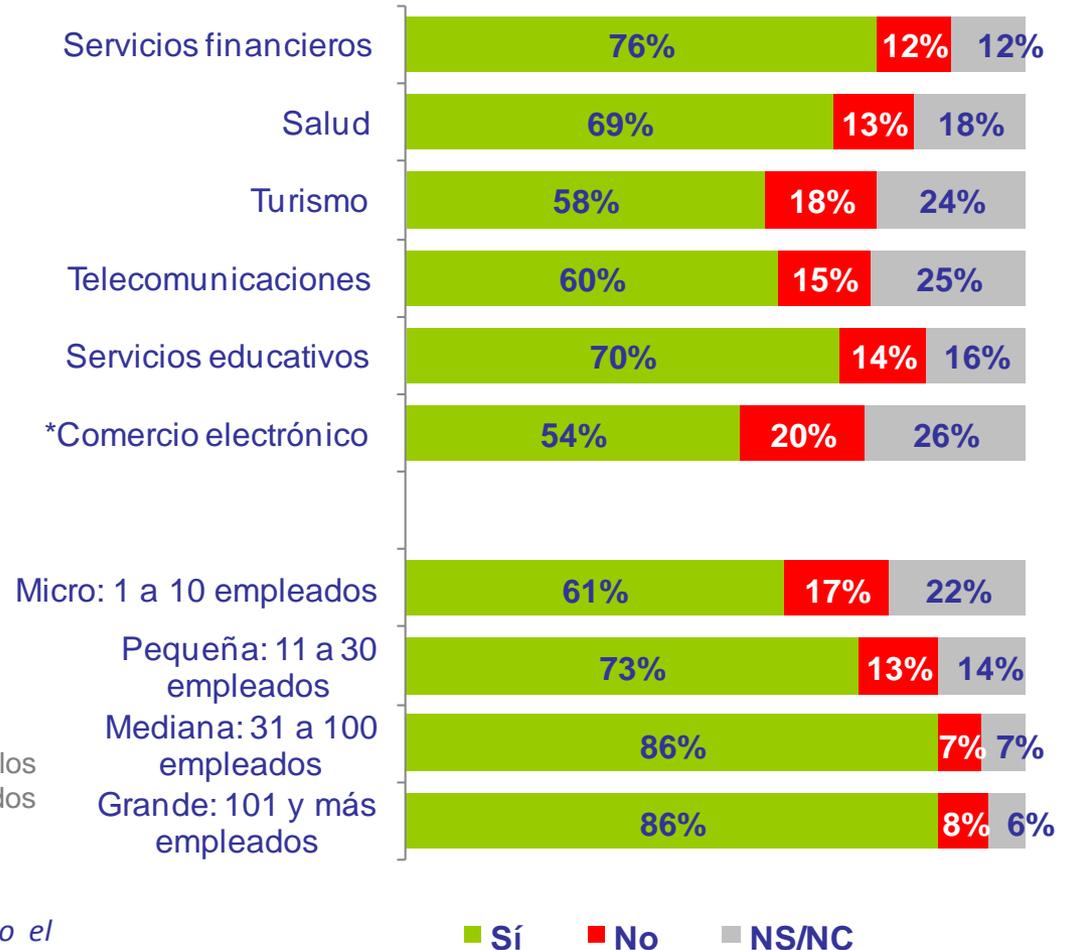
## TOTAL



¿Cuál es la institución que garantiza el derecho a que los datos personales que recaba de sus clientes y empleados sean resguardados y no se haga un mal uso de ellos?

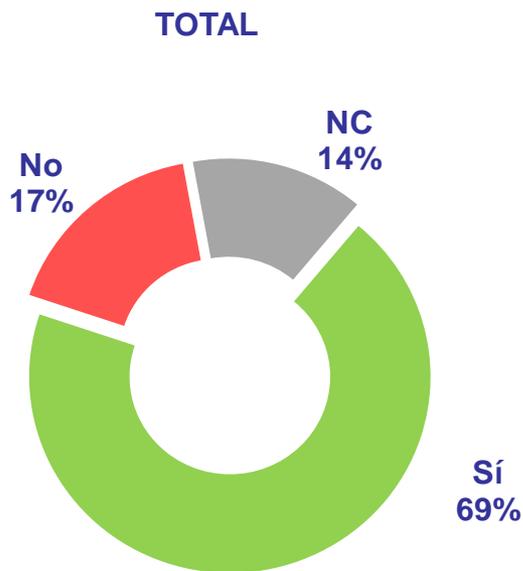
**Importante:** El nivel de asociación correcto del IFAI como el garante de la protección de datos personales puede haberse incrementado debido a que se mencionó al Instituto en preguntas previas a ésta.

Base: 4729 entrevistas

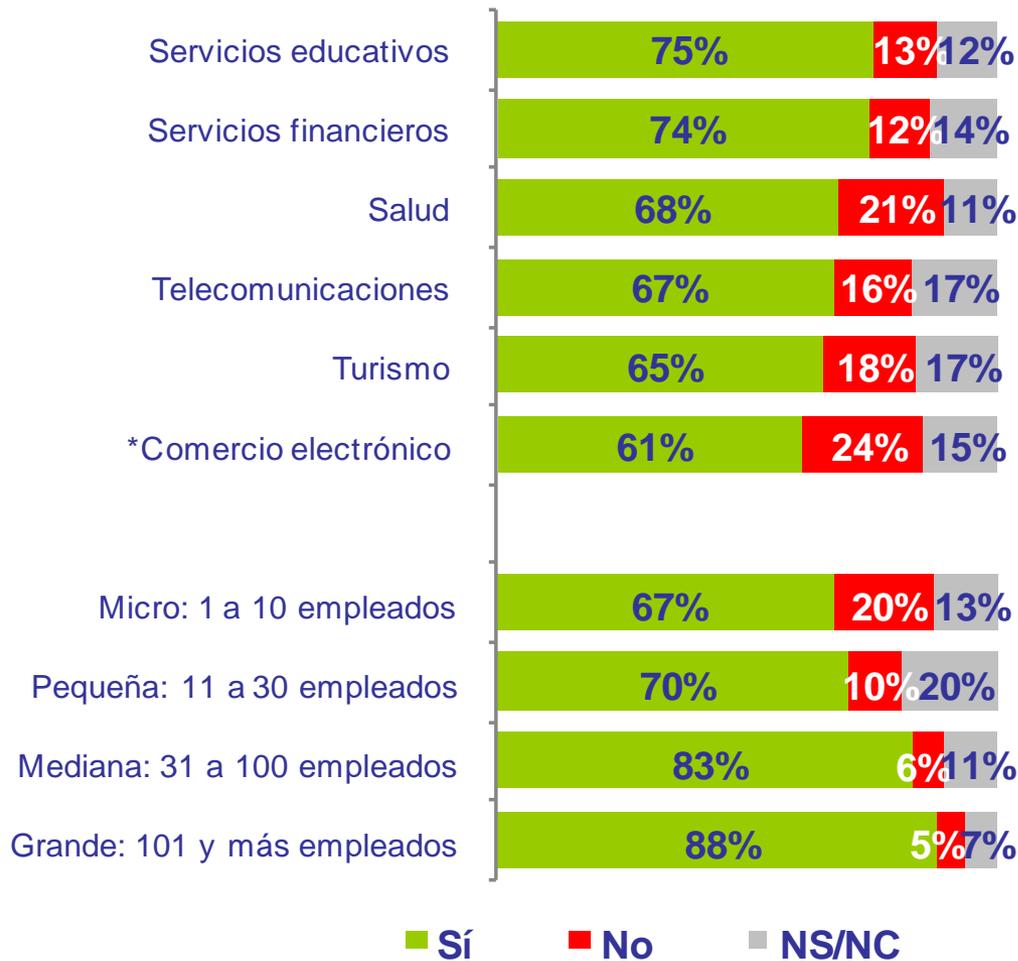


\*Para comercio electrónico sólo se consideran los resultados de las micro y pequeñas empresas (1-30 empleados)

# 69% está dispuesto a colaborar y ser capacitado por el IFAI en materia de protección de datos personales



¿En su empresa estarían dispuestos a colaborar y ser capacitados por el IFAI para implementar las acciones necesarias para la protección de los datos personales que manejan?



# Sección informática

**Tipo de entrevista**

Telefónica a empresas.

**Diseño muestral**

Probabilístico y estratificado. Probabilístico: las unidades económicas (empresas) tienen una probabilidad conocida y mayor a cero de ser seleccionadas. Estratificado: por sector de actividad económica y tamaño de empresa, definido por el número de empleados.

**Marco muestral**

Se realizaron llamadas a las empresas en muestra donde se había realizado la entrevista cara a cara. El teléfono se obtuvo del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI y bajo consentimiento durante la entrevista cara a cara.

**Población objetivo**

Persona responsable de los sistemas, redes, programas o equipos, o de ser el caso, el área de informática en la empresa, la cual lleva a cabo el manejo o control de los datos personales.

**Tamaño de la muestra**

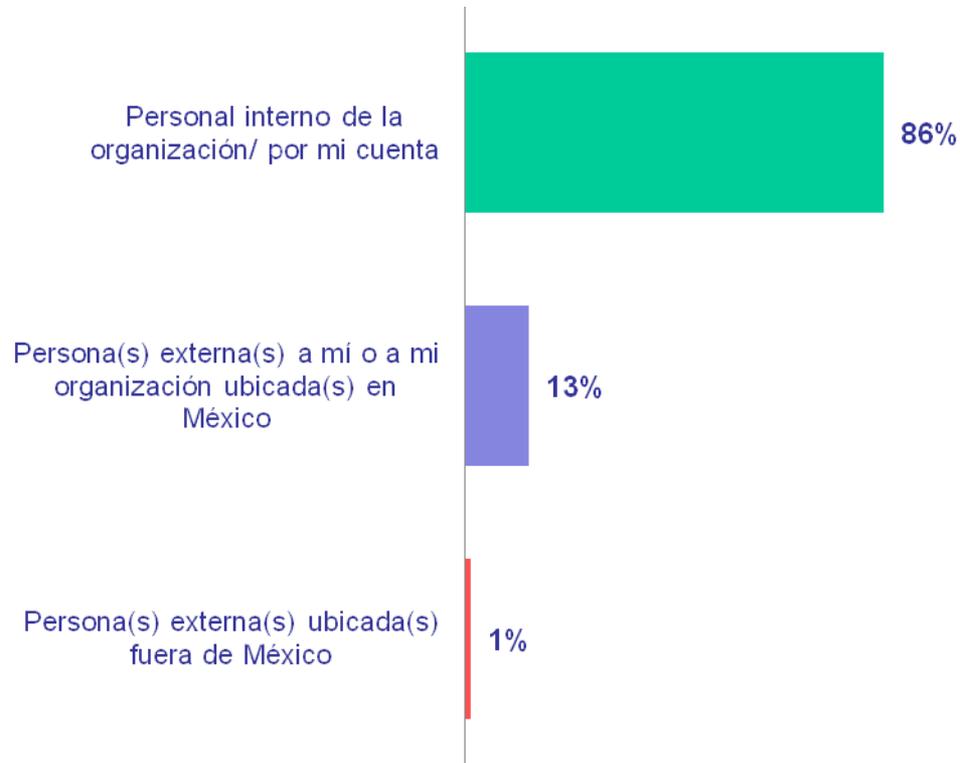
207 entrevistas efectivas, que representan un 4.37% de la muestra total de entrevistas cara a cara.

**Año de levantamiento**

2012.

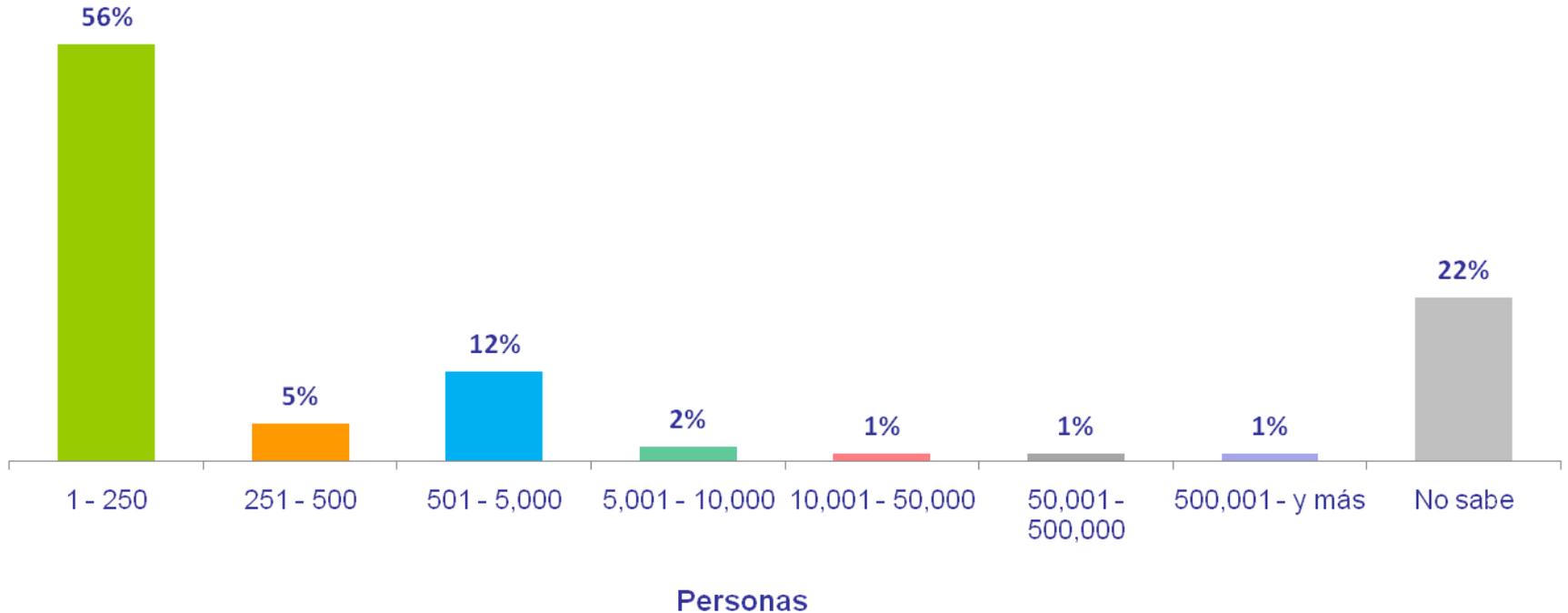
- La información de esta sección fue obtenida mediante entrevistas telefónicas a los responsables de los sistemas, redes, programas o equipos, o bien de las áreas de informática que manejan o llevan el control de los datos personales.
- Las llamadas se realizaron a empresas encuestadas en el módulo cara a cara. La muestra para esta sección es de 207 entrevistas que representan un 4.37% de la muestra total de entrevistas.
- En el 86% de las empresas, las medidas de seguridad para las bases de datos personales son implementadas por personal interno.
- La mitad de las empresas cuenta con sistemas informáticos o software para el registro de clientes, empleados y/o facturación. 1 de cada 10 cuenta con sistemas o software para el registro de ventas por internet.
- Solamente el 18% de los entrevistados conoce la diferencia entre HTTP y HTTPS, lenguajes para intercambiar información a través de internet.
- Las características de seguridad más usadas en las contraseñas para acceder a los sistemas de las empresas son incluir números, tener al menos 7 caracteres y ser generadas por el administrador del sistema.

# En la mayoría de las empresas, la seguridad de las bases de datos personales es implementada por personal de la propia organización



En su empresa ¿quién implementa las medidas de seguridad de las bases de datos personales que manejan?

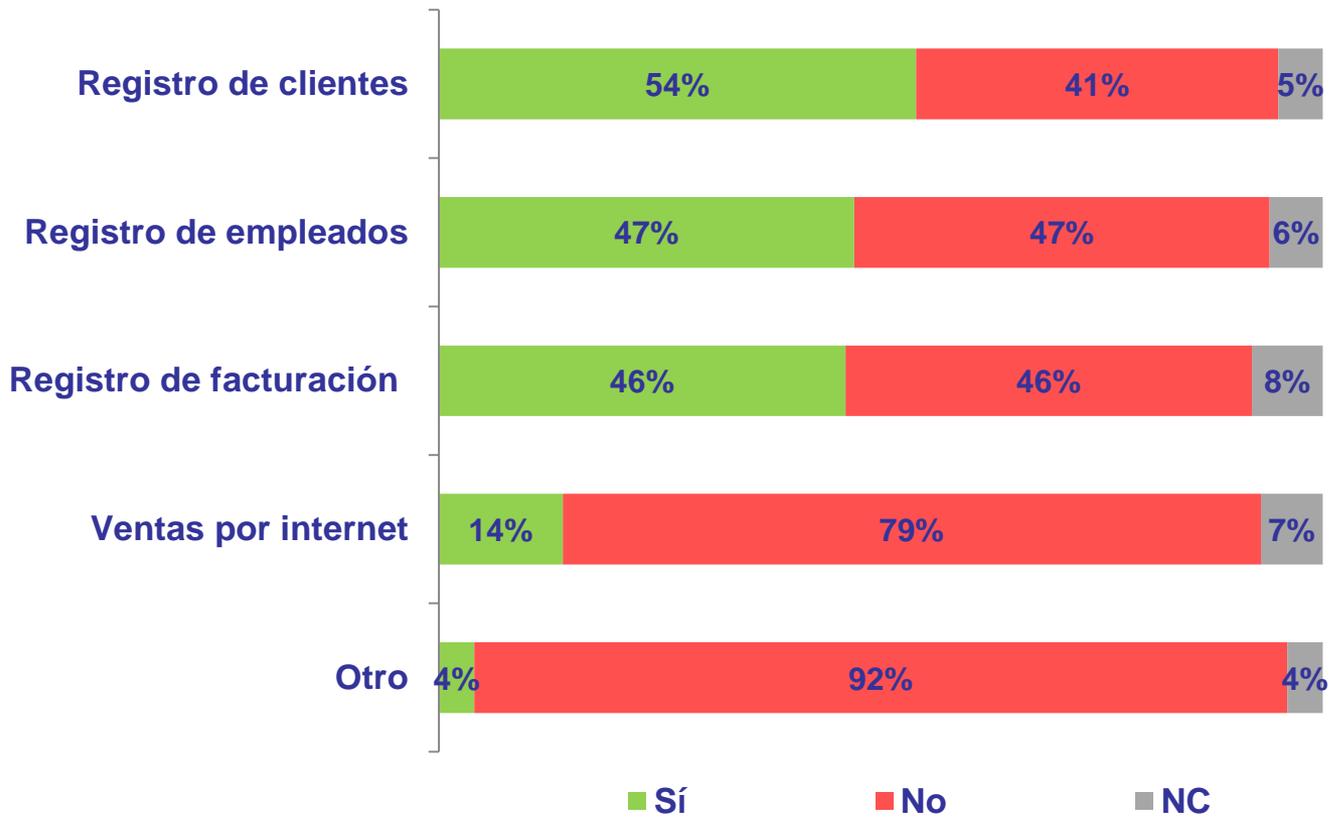
# Las bases de datos personales de la mayor parte de las empresas listan a 250 personas o menos



Me puede decir, aproximadamente ¿de cuántas personas tienen información en sus bases de datos personales?

Base informática: 207 entrevistas

# La mitad de las empresas manifestó contar con sistemas informáticos para registro de clientes, empleados y facturación

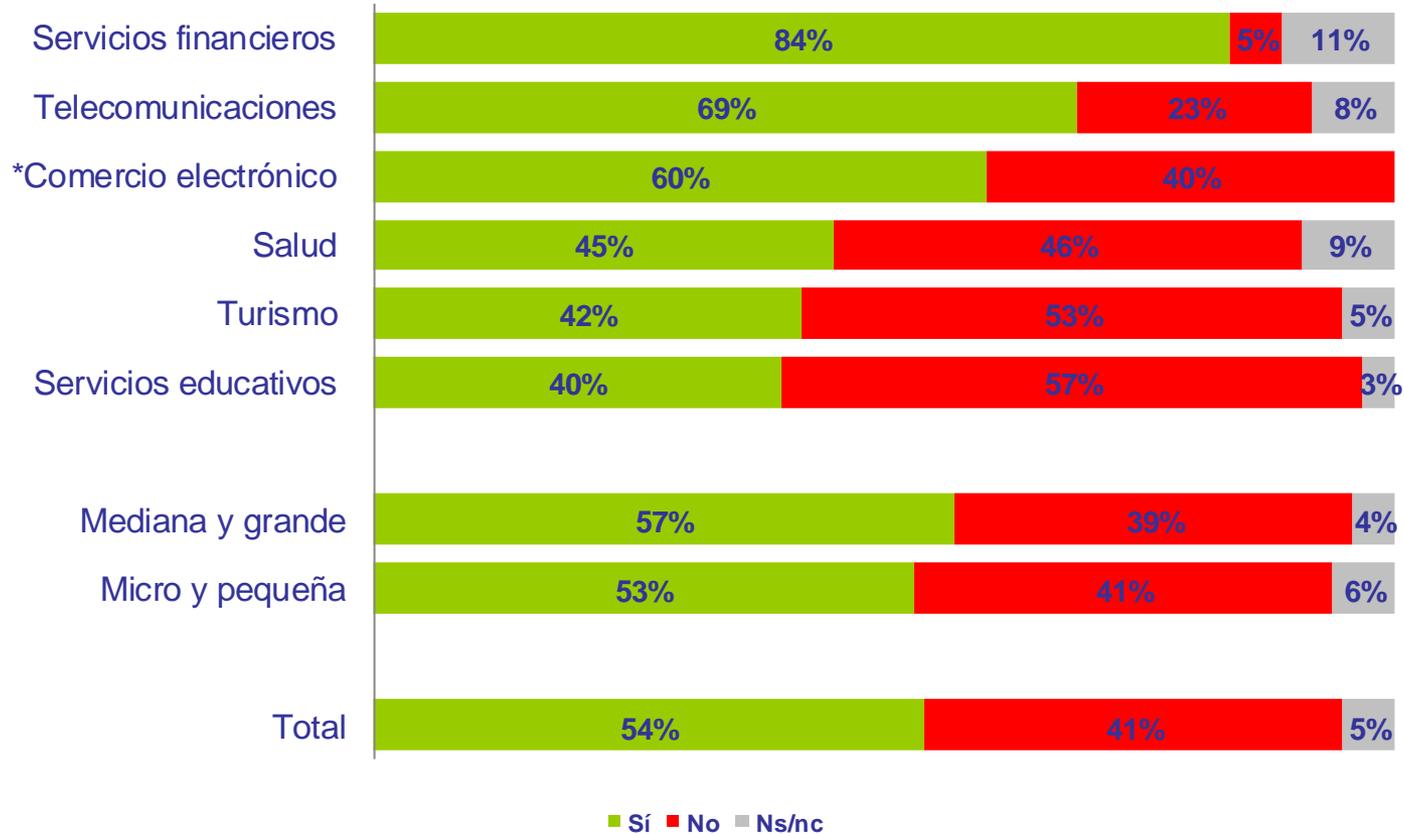


### Programas mencionados:

- Office
- Excel
- Intranet
- NOI
- SAP
- Word
- SEP
- Smart
- Windows
- Control 2000
- Opera
- Vitanet
- Farma servicios PDV
- Innovac
- Simer
- COI
- Mysonda
- Oracle
- Finamex
- Access

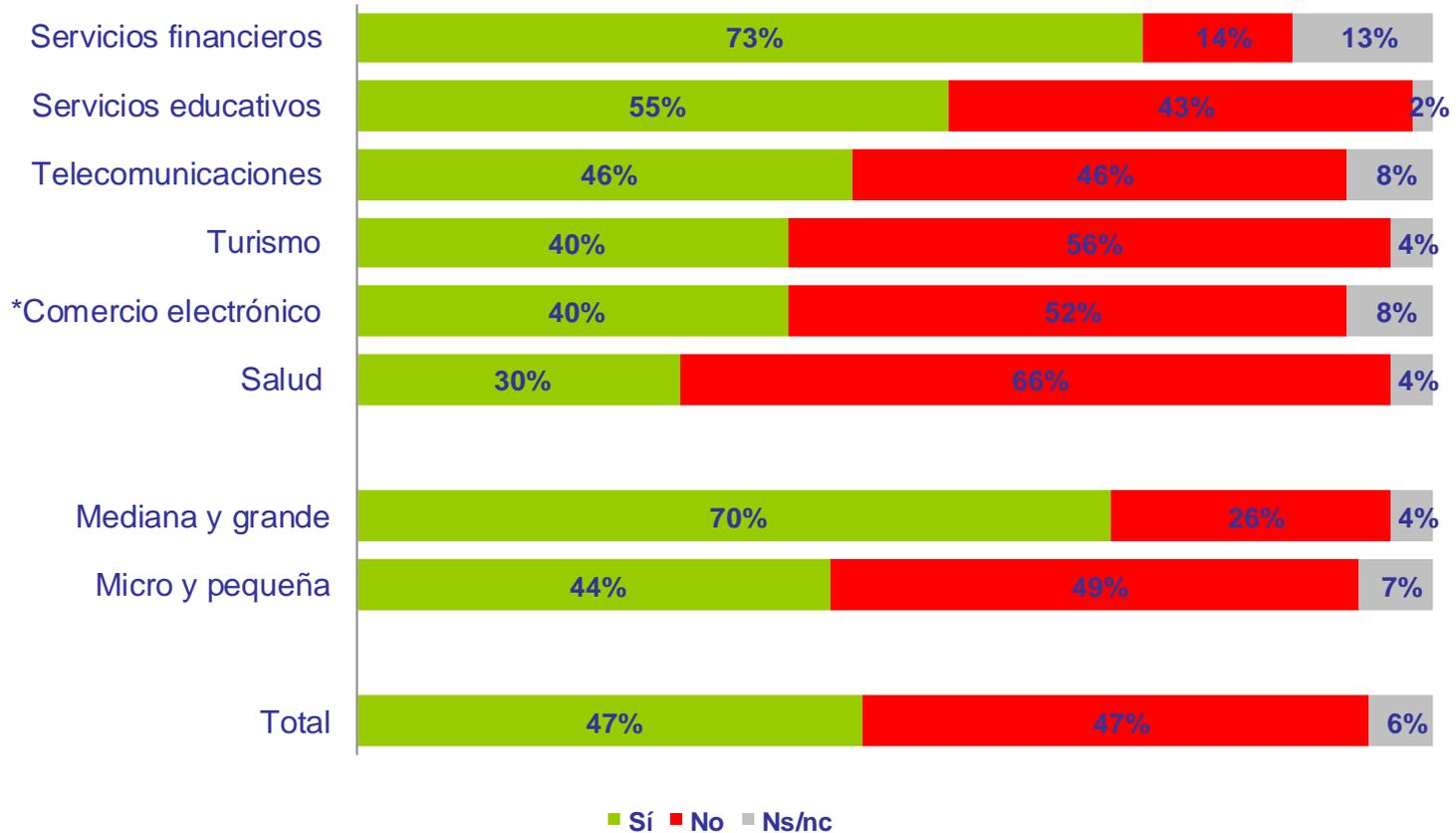
La empresa cuenta con algún sistema informático o software para realizar alguna de las siguientes operaciones.

# Los sistemas para el registro de clientes son más comunes en los servicios financieros, de telecomunicaciones y de comercio electrónico



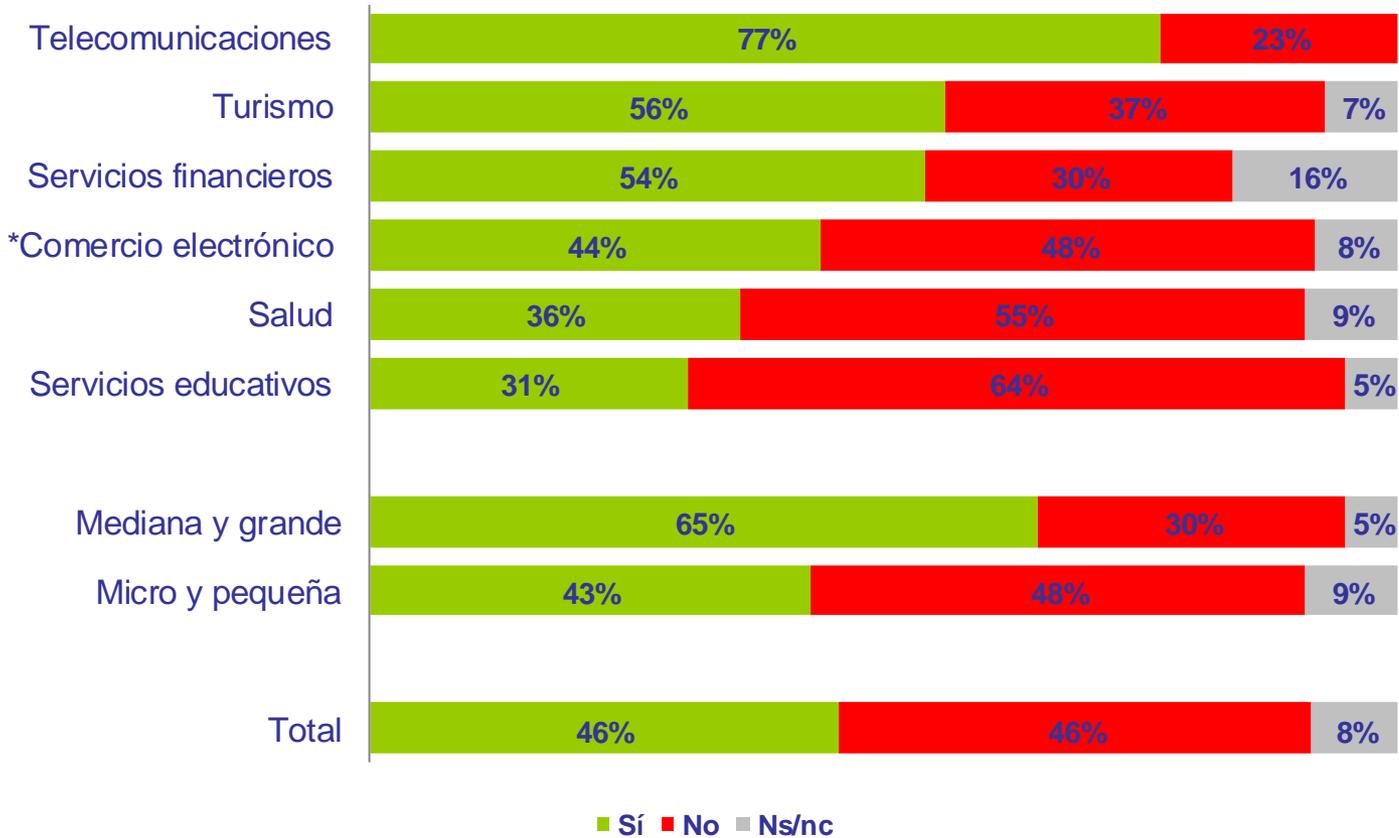
La empresa cuenta con algún sistema informático o software para realizar el registro de clientes.

# Las empresas de servicios financieros y educativos son las que más utilizan sistemas para el registro de sus empleados



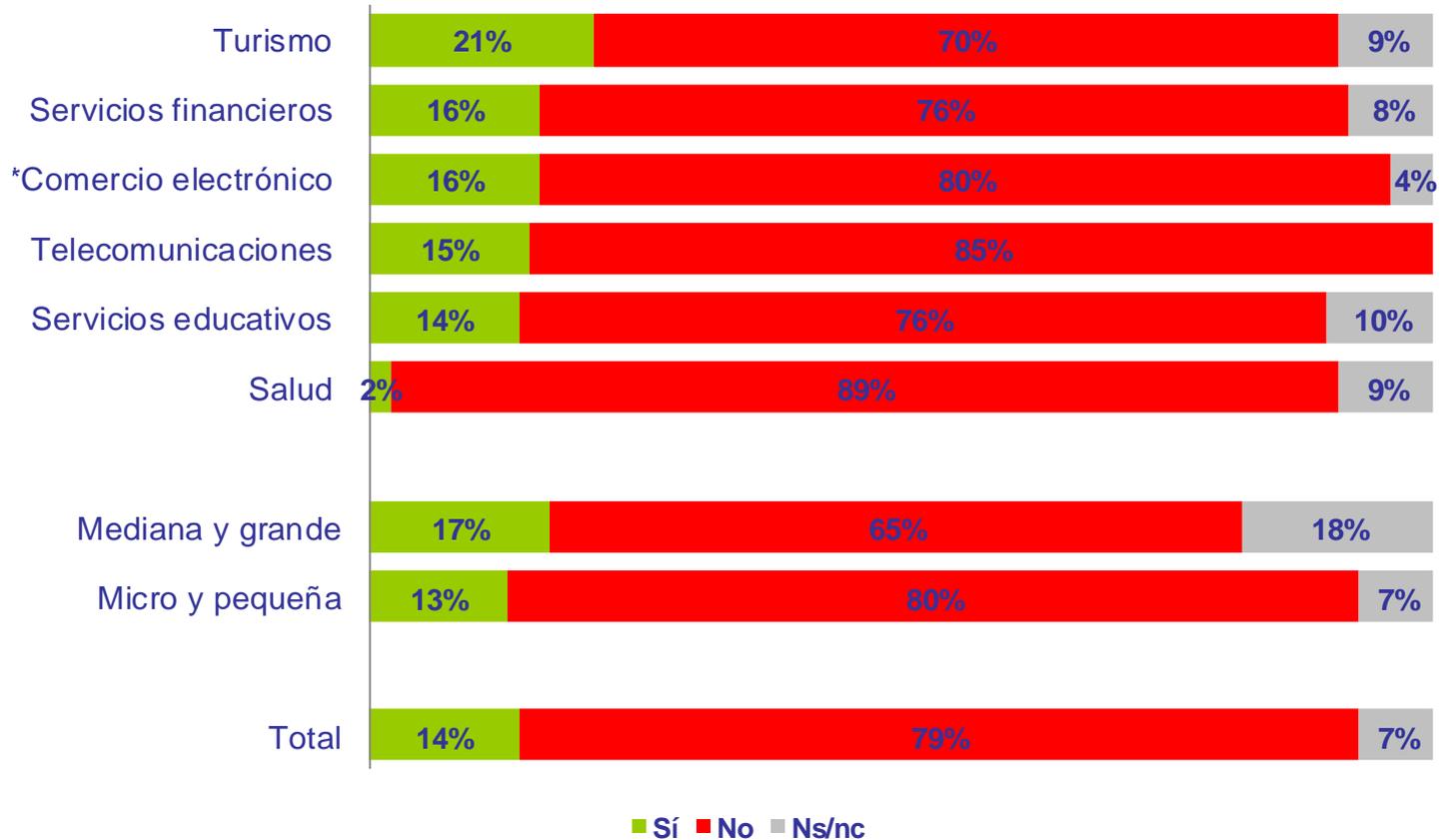
La empresa cuenta con algún sistema informático o software para realizar el registro de empleados

# Los sistemas para facturación son más comunes en empresas de telecomunicaciones y turismo



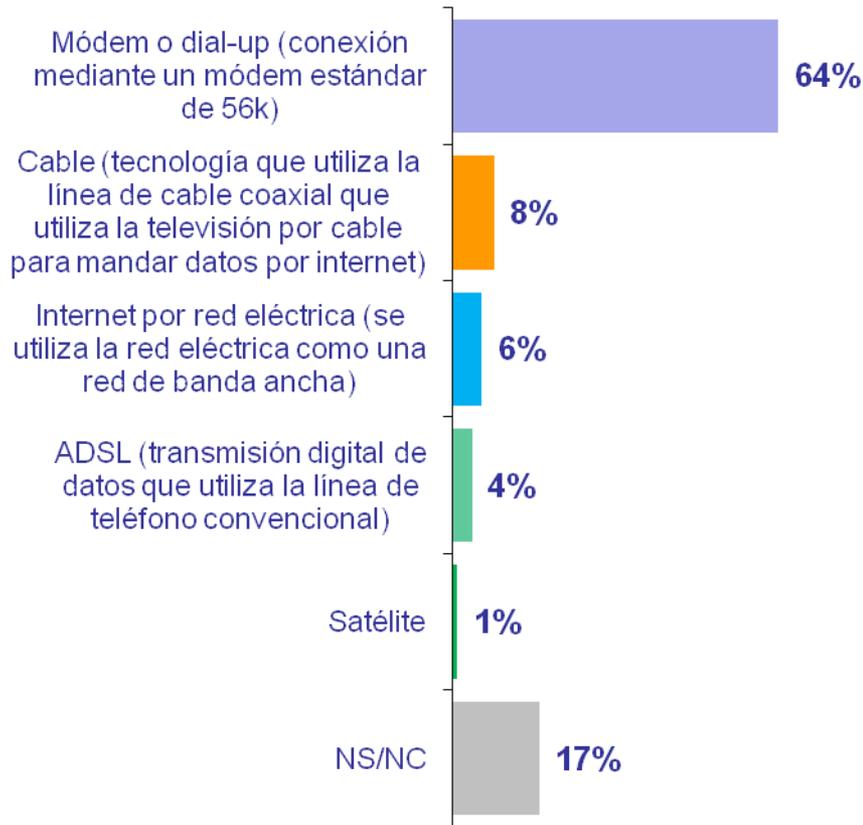
La empresa cuenta con algún sistema informático o software para realizar el registro de facturación.

# Con 21%, el sector turismo es el que más utiliza sistemas para el registro de ventas por internet

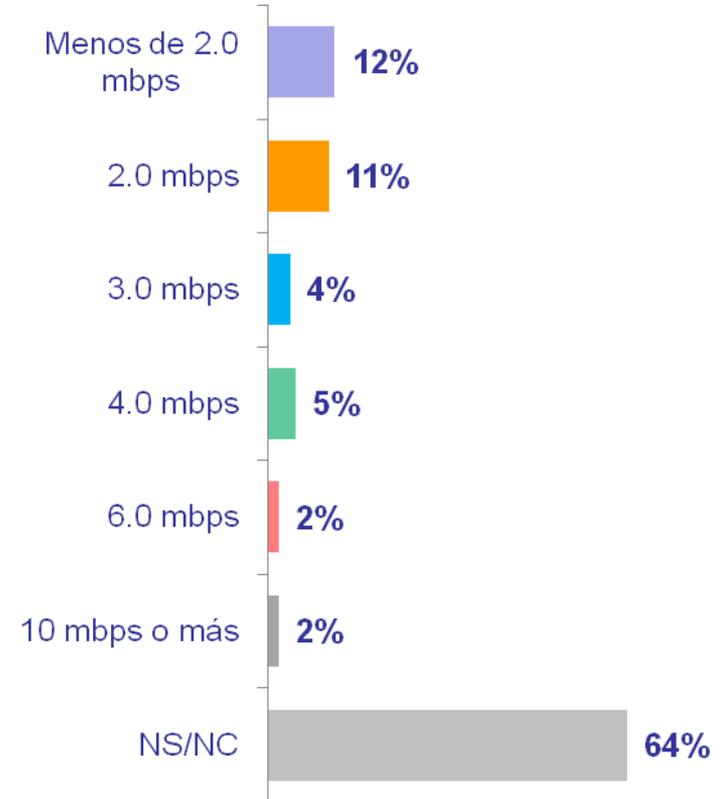


La empresa cuenta con algún sistema informático o software para realizar el registro de ventas por internet.

# La mayoría de las empresas tiene conexión a internet mediante módem o dial-up

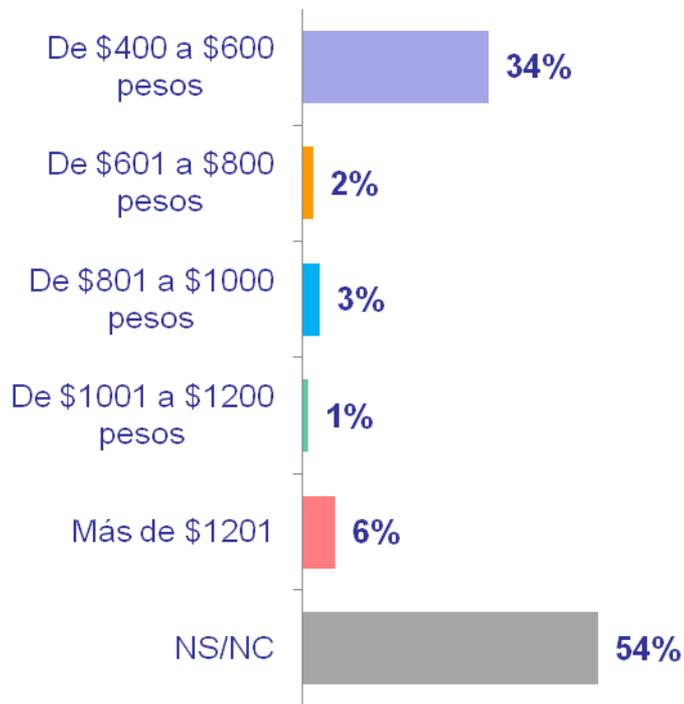


¿Me puede decir qué tipo de conexión a internet utiliza su empresa?

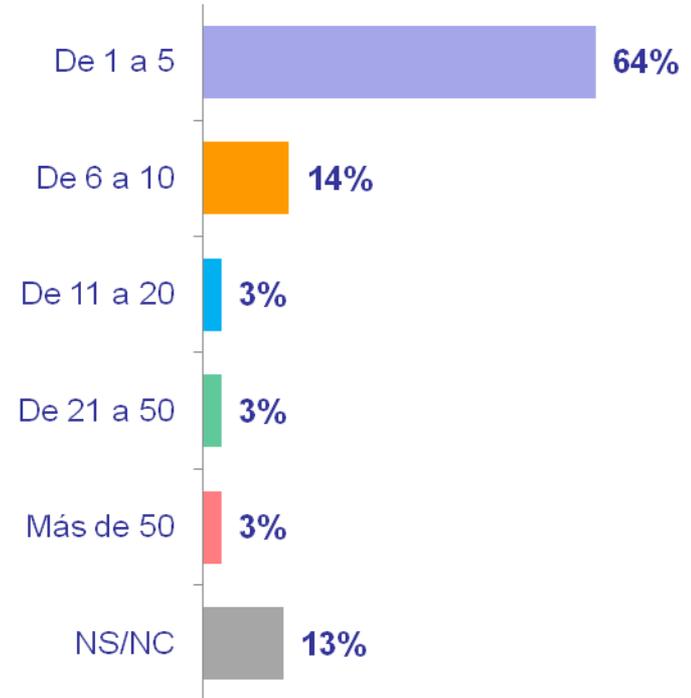


¿Y a qué velocidad se conectan sus computadoras a Internet?

## Más de la tercera parte de las empresas paga entre \$400 y \$600 mensualmente por la conexión a internet



En promedio ¿cuánto le cuesta a la empresa la conexión a internet mensualmente?

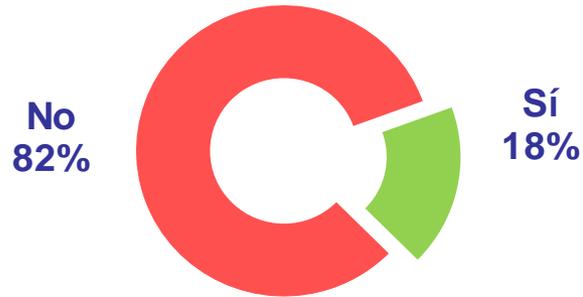


Me podría decir, ¿cuántas computadoras están conectadas en red para utilizar la conexión a internet?

# La mayoría de los entrevistados desconoce la diferencia entre HTTP y HTTPS

*HTTP se refiere a un lenguaje para intercambiar información entre servidores y clientes de la red. Significa que esa página te está hablando en un lenguaje normal, pero inseguro.*

*HTTPS significa que tu conexión a esa página es a través de un lenguaje codificado y seguro, a prueba de espías.*



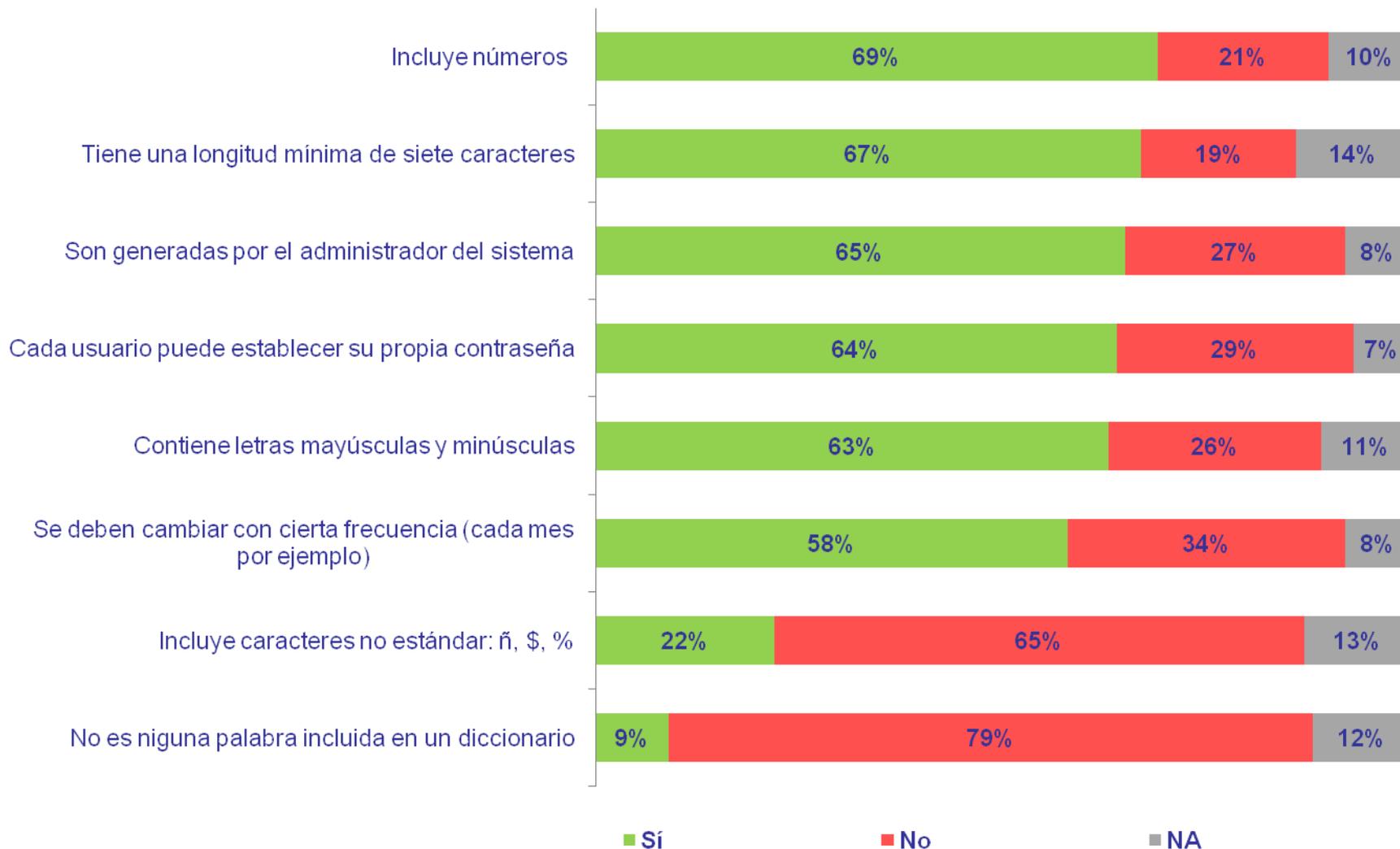
¿Sabe cuál es la diferencia entre HTTP y HTTPS?

La protección/seguridad	79%
La codificación	13%
El tipo de lenguaje	5%
No contestó	3%

¿Me puede explicar brevemente, ¿en qué consiste esta diferencia?

Base de empresas que respondieron que sí saben la diferencia: 37 entrevistas

## Para tener contraseñas seguras, los entrevistados señalaron que incluyen números, mayúsculas y minúsculas, además de tener al menos siete caracteres y utilizar las generadas por el sistema



En el caso de las contraseñas utilizadas para acceder a los sistemas de la empresa, ¿puede indicarme si se cuenta o no con la característica que voy mencionar?

# Poco más de una tercera parte de los entrevistados realiza operaciones por internet

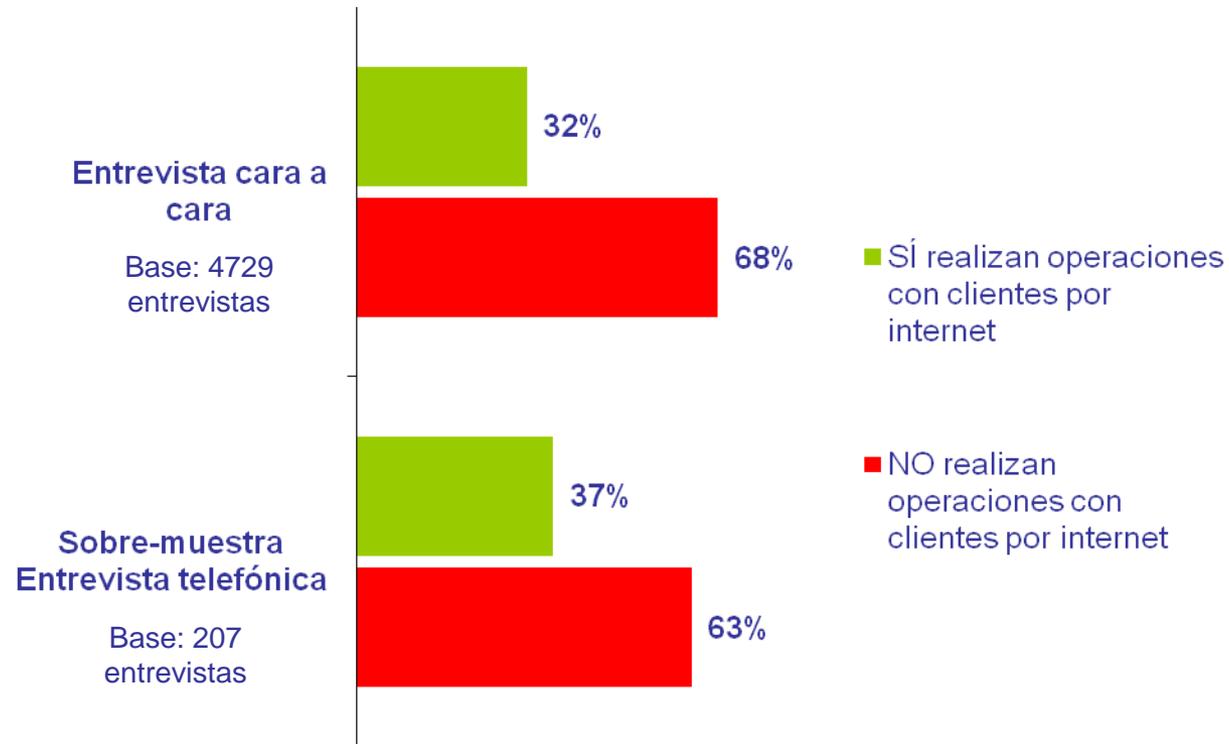


En las operaciones que realizan con sus clientes, ¿qué porcentaje realizan por medio de internet?

Base informática: 207 entrevistas

Base de empresas que respondieron que sí realizan operaciones por internet: 76 entrevistas

# Validación de resultados en sobre-muestra informática



A pesar de la diferencia en el tipo de entrevistas y número de participantes, los resultados obtenidos en la sobre-muestra para la pregunta “En las operaciones que realizan con sus clientes, ¿qué porcentaje realizan por medio de internet?” del apartado “Atención al cliente”, **no arrojaron una diferencia importante**, lo cual valida este segundo ejercicio.

En las operaciones que realizan con sus clientes,  
¿qué porcentaje realizan por medio de internet?

# Hallazgos y conclusiones

- Los datos personales más solicitados por las empresas a sus clientes y empleados son: nombre, dirección y teléfono. En el caso de los empleados requieren, además: edad, credencial de elector, lugar de nacimiento, estado civil y nivel de estudios, entre otros. Con menor frecuencia, piden datos sensibles como estado de salud, tipo de sangre y alergias, así como religión y preferencia sexual.
- La mayoría de las empresas (74%) consideran muy importante contar con datos personales para sus actividades. Los medios más comunes para recabar esta información son mediante la solicitud al titular del llenado de formatos o pidiéndole documentos.
- 3 de cada 10 encuestados señalan tener aviso de privacidad. De los que cuentan con él, 5 lo dan a conocer por medio físico, 3 de forma verbal y 2 por medio electrónico.
- 45% de los participantes refiere contar con algún programa o política de protección de datos personales, mientras que 38% manifiesta utilizar algún mecanismo de autorregulación.

- A pregunta abierta a las empresas sobre qué medidas de seguridad han implementado, contestaron espontáneamente tener bases de datos en sistemas de cómputo, restringir el acceso a sus instalaciones o sistemas a personal autorizado, tener claves de acceso, guardar los datos bajo llave, entre otras.
- 8 de cada 10 de entrevistados asegura que nunca ha utilizado los datos personales que trata con fines distintos para los que los recabó. En tanto que sólo 1% manifiesta haber tenido incidentes en la seguridad de los datos personales, principalmente pérdida de documentos y robo de información.
- 1 de cada 10 unidades económicas indica haber recibido alguna solicitud para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO). En este sentido, una tercera parte de las empresas señala contar con un área específica para atender este tipo de solicitudes.
- 84% de los participantes desconoce las obligaciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP). De manera similar, 76% ignora las consecuencias de no cumplir con sus disposiciones.
- De los que afirman conocer las obligaciones de la Ley, las menciones más frecuentes son: no hacer mal uso de la información, no otorgar información a terceros y proteger los datos.

- 7 de cada 10 entrevistados considera que la LFPDPPP tiene muchísima o mucha utilidad. La acción más mencionada para atender lo dispuesto por ella es restringir y resguardar la información; en menor medida, se señala brindar capacitación al personal.
- 29% de las empresas manifiesta que no es difícil cumplir con lo establecido en la Ley.
- 65% de los participantes identifica al IFAI como la institución que garantiza el derecho a la protección de datos personales, en tanto que 69% está dispuesto a colaborar y ser capacitado por el Instituto en esta materia.
- Entre los beneficios que la LFPDPPP representa para las empresas, los más valorados son mayor confianza de sus clientes y proveedores, así como mejor posicionamiento de mercado.
- La proporción de empresas que ha incurrido en incremento de costos de operación debido a la entrada en vigor de la Ley es mínima, con un 13%

# Recomendaciones

- Dotar a las empresas de los conocimientos y herramientas necesarios para que lleven a cabo un tratamiento adecuado de los datos personales que recaban con motivo de sus actividades, el cual esté apegado a la LFPDPPP y a la normatividad que de ella derive.
- Enfocar las acciones en temas clave como aviso de privacidad; medidas de seguridad; transferencias de datos personales; ejercicio de derechos ARCO; mecanismos de autorregulación; así como procedimientos de protección de derechos, de verificación y de imposición de sanciones.
- Crear conciencia en los sujetos regulados sobre los beneficios de cumplir con las obligaciones en la materia, entre otros: lograr mayor confianza de sus clientes y proveedores, conseguir un mejor posicionamiento de mercado, y obtener o incrementar inversión nacional o extranjera en sus negocios.

- Advertir sobre las consecuencias de un mal uso o divulgación de los datos personales que manejan las unidades económicas, haciendo hincapié en las sanciones a las que pueden hacerse acreedores por un tratamiento indebido de este tipo de información.
- Diseñar campañas de difusión del derecho a la protección de datos personales y sus alcances, impulsar convenios de colaboración con asociaciones, impartir talleres y capacitaciones, entre otras acciones, para lograr los objetivos descritos.



**Ipsos Public Affairs**  
**Av. Santa Fe 94, Torre A, Piso 7,**  
**Col. Zedec Santa Fe, C.P. 01210, México D.F.**  
**Tels. +52 55 1101 0000**  
**+52 55 1101 1865**  
**+52 55 1101 1057**  
**Fax + 52 55 1101 0008**  
**[www.ipsos.com](http://www.ipsos.com)**