

# Guías de Privacidad

**VOLUMEN IV**

**TOMO 1**



**ifai**

Instituto Federal de  
Acceso a la Información  
y Protección de Datos

**LIBRO BLANCO  
2006-2012**



## Volumen IV Tomo 1

### Índice

1.1	Presentación.....	2
1.2	Antecedentes.....	5
1.3	Marco normativo .....	8
1.4	Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo .....	11
1.5	Síntesis ejecutiva .....	11
1.6	Acciones realizadas.....	13
1.7	Seguimiento y control.....	13
1.8	Resultados y beneficios alcanzados. ....	14
1.9	Informe final .....	19
	Anexos.....	21



## 1.1 Presentación

La elaboración y posterior publicación de las *Guías de Privacidad* es una acción que se vincula de manera directa con dos objetivos generales que se ha planteado el Instituto:

- Buscar mecanismos que faciliten el cumplimiento y entendimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, LFPDPPP), y
- Promocionar el conocimiento y el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) entre la ciudadanía.

Las *Guías de Privacidad* se traducen en cuatro herramientas tutoriales: “*Guía práctica para generar el aviso de privacidad*”, “*Recomendaciones para la designación de la persona o departamento de datos personales*”, “*Guía práctica para ejercer el derecho a la protección de datos personales*” y “*Guía práctica para la atención de las solicitudes de ejercicio de los derechos ARCO*”, las cuales tienen entre sus objetivos proporcionar a los titulares de los datos personales la información básica para el ejercicio del derecho de protección de datos personales, así como facilitar al responsable del tratamiento de los datos personales el cumplimiento de las siguientes obligaciones previstas en la LFPDPPP y su Reglamento:

- La puesta a disposición del aviso de privacidad;
- La designación de la persona o departamento de datos personales, y
- La atención de solicitudes de derechos ARCO.

De manera particular, la *“Guía práctica para generar el aviso de privacidad”*<sup>1</sup> tiene como finalidad orientar al responsable del tratamiento de los datos personales en la elaboración, diseño y difusión del aviso de privacidad a que se refiere la LFPDPPP, concretamente, define las características generales de todo aviso de privacidad; señala los elementos informativos que éste debe contener; establece una serie de recomendaciones y buenas prácticas alusivas a los contenidos informativos del mismo; proporciona consejos prácticos para su elaboración, y presenta modelos tipos de avisos de privacidad.

Por su parte, las *“Recomendaciones para la designación de la persona o departamento de datos personales”*<sup>2</sup> tienen como propósito orientar al responsable del tratamiento de los datos personales en la designación de la persona o departamento que estará a cargo de dar trámite a las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO y de fomentar la protección de los datos personales al interior de la organización, señalando el perfil que deberá cumplir el personal y las funciones que podría desempeñar en su encargo.

La *“Guía práctica para ejercer el derecho a la protección de datos personales”*<sup>3</sup> está orientada a que toda persona conozca los derechos que tiene respecto al tratamiento de su información personal y la forma y mecanismos a través de los cuales puede hacerlos efectivos, concretamente, aborda temas como la titularidad de los datos personales; la importancia de su protección; la naturaleza y contenido del derecho a la protección de datos personales; las principales obligaciones de los particulares con relación al tratamiento de su información personal; los derechos ARCO y su ejercicio; la presentación de quejas y denuncias ante el IFAI por la vulneración de estos derechos, entre otros temas.

---

<sup>1</sup> Anexo 1

<sup>2</sup> Anexo 4

<sup>3</sup> Anexo 3

La “*Guía práctica para la atención de las solicitudes de ejercicio de los derechos ARCO*”<sup>4</sup> está dirigida a las personas físicas, empresas u organismos responsables del tratamiento de los datos personales, con el objeto de que conozcan sus obligaciones respecto a la recepción, atención y respuesta de las solicitudes de derechos ARCO. De manera particular, aborda temas como la importancia de la información personal en las actividades comerciales; la naturaleza y alcance del derecho a la protección de datos personales; los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición: las particularidades de cada uno y su ejercicio; los procedimientos de protección de derechos y verificación, y una serie de consejos útiles para lograr la atención oportuna de las solicitudes de derechos ARCO, entre otros temas.

Sin duda, estas herramientas tutoriales en su conjunto, por un lado, coadyuvan al cumplimiento de algunas de las obligaciones torales de la LFPDPPP y su Reglamento, y en segundo término, promocionan entre la sociedad mexicana el conocimiento y el ejercicio de los derechos inherentes a la protección de datos personales.

Las *Guías de Privacidad* se elaboraron y presentaron entre mayo de 2011 y enero de 2012, participando en su elaboración la Dirección General de Autorregulación y en su diseño y publicación la Dirección General de Comunicación Social y Difusión del Instituto, en colaboración con la Secretaría de Economía.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the printed name and title.

**Alfonso Oñate Laborde**  
Secretario de Protección de Datos Personales

---

<sup>4</sup> Anexo 2



## 1.2 Antecedentes

El derecho del individuo a la protección de sus datos personales es de reciente configuración, y encuentra su causa en la acelerada generación de avances tecnológicos y científicos que demandan y requieren, cada vez más, del uso intensivo y, en algunas ocasiones, indiscriminado de la información de las personas.

Bajo este contexto, y para propiciar el sano desarrollo de las nuevas tecnologías de la información, evitando riesgos potenciales en la privacidad de las personas, surge un nuevo derecho fundamental que tiene por objeto la protección de datos personales.

*De esta manera, el derecho a la protección de datos personales se erige como el poder de disposición y control que tiene toda persona a decidir cuáles de sus datos proporciona a un tercero, así como a saber quién posee esos datos y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. También se le conoce como el derecho a la autodeterminación informativa que tiene toda persona a conocer y decidir quién, cómo y para qué recaban y utilizan sus datos personales.*

En nuestro país, el derecho a la protección de datos personales es reconocido en el artículo 16 constitucional y los instrumentos normativos que delinear y desarrollan su contenido, en el caso de los particulares, son la LFPDPPP y su respectivo Reglamento, mismos que adoptan los derechos y principios reconocidos internacionalmente para la protección de los datos personales y para evitar barreras innecesarias para el flujo de la información entre las economías; de forma tal que se fomente el desarrollo económico en nuestro país y, con ello, la generación de empleos.

Al respecto, es conveniente señalar que en México, antes de la entrada en vigor de la LFPDPPP y su Reglamento, existía un vacío legal en materia de protección de datos personales en posesión del sector privado, que tuvo como consecuencia una afectación a los derechos y garantías fundamentales de las personas, como el tráfico de datos personales, con sus respectivas consecuencias para la seguridad y privacidad de las personas.

En este sentido, la LFPDPPP y su Reglamento vienen a colmar este vacío normativo y a sentar las bases generales para el debido tratamiento de datos personales en posesión de las personas físicas, empresas y organizaciones de carácter privado. Específicamente, la LFPDPPP y su Reglamento logran equilibrar la relación entre el individuo y las personas físicas o morales que tratan sus datos personales, concretando una serie de mecanismos que empoderan a la persona para exigir el respeto a su privacidad y autonomía, a través de estos instrumentos jurídicos.

De esta manera, la LFPDPPP y su Reglamento se constituyen en el marco general que contemplan reglas, requisitos, condiciones y obligaciones *mínimas* para garantizar una adecuada utilización de la información personal por parte de las organizaciones de carácter privado, sin obstaculizar el flujo de información, que actualmente es un recurso vital para las actividades económicas que se llevan a cabo dentro y fuera de nuestras fronteras.

Al respecto, conviene resaltar los cuatro ejes rectores que se desarrollan en la LFPDPPP y su Reglamento a lo largo de sus disposiciones:

1. Los principios en materia de protección de datos internacionalmente reconocidos (obligaciones de hacer o no hacer);
2. Los derechos de las personas como titulares o dueños de su información (derechos ARCO, entre otros);

3. Los mecanismos para ejercer y tutelar estos derechos, y
4. Un régimen de infracciones y sanciones que desaliente conductas inadecuadas con relación al tratamiento de la información.

De manera particular, destacan las obligaciones relacionadas con la expedición del aviso de privacidad, la designación de la persona o departamento de datos personales, y el ejercicio y atención de solicitudes de derechos ARCO, que son materia de las *Guías de Privacidad*.

Estas obligaciones, en su conjunto, deben considerarse como una parte esencial de la columna vertebral del derecho de protección de datos personales, pues a partir de ellas se materializa y hace efectivo este derecho. En ese sentido, su cumplimiento fue diferido, con el objeto de dar un plazo razonable a los responsables del tratamiento y al Instituto para preparar las condiciones institucionales, humanas, técnicas y presupuestales necesarias para hacer frente a dichas obligaciones, en los siguientes términos:

- La designación de la persona o departamento de datos personales a julio de 2011;
- La publicación de los respectivos avisos de privacidad a julio de 2011, y
- El ejercicio y atención de los derechos ARCO a partir de enero de 2012.

Durante esta *vacatio legis*, el Instituto se dio a la tarea de elaborar y publicar en su página de Internet una serie de materiales tutoriales con el objetivo, por una parte, de generar conciencia entre la ciudadanía de la importancia de proteger su información y, por otra, entre los responsables de utilizar la información personal de conformidad con lo dispuesto por la ley. Por lo cual, las *Guías de Privacidad* están enfocadas a simplificar los contenidos de la LFPDPPP y su Reglamento para que puedan ser fácilmente comprendidos.



### 1.3 Marco normativo

Los artículos de la LFPDPPP que de forma general se encuentran vinculados con las materias de las guías son el 15, 22, 28, 30, 32, 39, fracción III, Tercero y Cuarto Transitorios, los cuales señalan lo siguiente:

**Artículo 15.-** El responsable tendrá la obligación de informar a los titulares de los datos la información que se recaba de ellos y con qué fines, a través del aviso de privacidad.

**Artículo 22.-** Cualquier titular, o en su caso su representante legal, podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la presente Ley. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro. Los datos personales deben ser resguardados de tal manera que permitan el ejercicio sin dilación de estos derechos.

**Artículo 28.-** El titular o su representante legal podrán solicitar al responsable en cualquier momento el acceso, rectificación, cancelación u oposición, respecto de los datos personales que le conciernen.

**Artículo 30.-** Todo responsable deberá designar a una persona, o departamento de datos personales, quien dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la presente Ley. Asimismo, fomentará la protección de datos personales al interior de la organización.



**Artículo 32.-** El responsable comunicará al titular, en un plazo máximo de veinte días, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la determinación adoptada, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta. Tratándose de solicitudes de acceso a datos personales, procederá la entrega, previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda.

**Artículo 39.-** El Instituto tiene las siguientes atribuciones:

[...]

III. Proporcionar apoyo técnico a los responsables que lo soliciten, para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley;

[...]

**TERCERO.-** Los responsables designarán a la persona o departamento de datos personales a que se refiere el artículo 30 de la Ley y expedirán sus avisos de privacidad a los titulares de datos personales de conformidad a lo dispuesto por los artículos 16 y 17 a más tardar un año después de la entrada en vigor de la presente Ley.

**CUARTO.-** Los titulares podrán ejercer ante los responsables sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición contemplados en el Capítulo IV de la Ley; así como dar inicio, en su caso, al procedimiento de protección de derechos establecido en el Capítulo VII de la misma, dieciocho meses después de la entrada en vigor de la Ley.

Por su parte, los artículos del Reglamento de la LFPDPPP que regulan de manera general las materias de las guías son el 23, 90 y 98, que señalan lo que a continuación se indica:

**Artículo 23.** El responsable deberá dar a conocer al titular la información relativa a la existencia y características principales del tratamiento a que serán sometidos sus datos personales a través del aviso de privacidad, de conformidad con lo previsto en la Ley y el presente Reglamento.

**Artículo 90.** El titular, para el ejercicio de los derechos ARCO, podrá presentar, por sí mismo o a través de su representante, la solicitud ante el responsable conforme a los medios establecidos en el aviso de privacidad. Para tal fin, el responsable pondrá a disposición del titular, medios remotos o locales de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.

Asimismo, el responsable podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados para facilitar a los titulares el ejercicio de los derechos ARCO, lo cual deberá informarse en el aviso de privacidad.

**Artículo 98.** En todos los casos, el responsable deberá dar respuesta a las solicitudes de derechos ARCO que reciba, con independencia de que figuren o no datos personales del titular en sus bases de datos, de conformidad con los plazos establecidos en el artículo 32 de la Ley.

La respuesta al titular deberá referirse exclusivamente a los datos personales que específicamente se hayan indicado en la solicitud correspondiente, y deberá presentarse en un formato legible y comprensible y de fácil acceso. En caso de uso de códigos, siglas o claves se deberán proporcionar los significados correspondientes.



#### **1.4 Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo**

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 está estructurado en cinco ejes rectores:

1. Estado de Derecho y seguridad;
2. Economía competitiva y generadora de empleos;
3. Igualdad de oportunidades;
4. Sustentabilidad ambiental, y
5. Democracia efectiva y política exterior responsable.

El Proyecto Insignia *Guías de Privacidad* se inscribe en el eje 5. Democracia efectiva y política exterior responsable, en el cual el Gobierno de la República se plantea las estrategias 5.2 para fortalecer a los organismos encargados de facilitar el acceso a la información pública gubernamental y proteger los datos personales, y la 5.3, relativa al desarrollo del marco normativo que garantice que la información referente a la vida privada y a los datos personales estará protegida.

#### **1.5 Síntesis ejecutiva**

Entre junio de 2011 y enero de 2012, el IFAI publicó una serie de guías y recomendaciones en su portal de Internet para consulta del público en general, a fin de facilitar a los responsables del tratamiento de datos personales el cumplimiento de las obligaciones que les impone la LFPDPPP y su Reglamento, así como orientar a los titulares en el conocimiento del derecho a la protección de los datos personales y su ejercicio.



Estas *Guías de Privacidad* se traducen en cuatro herramientas tutoriales denominadas “*Guía práctica para generar el aviso de privacidad*”, “*Recomendaciones para la designación de la persona o departamento de datos personales*”, “*Guía práctica para ejercer el derecho a la protección de datos personales*” y “*Guía práctica para la atención de las solicitudes de ejercicio de los derechos ARCO*”.

A través de la siguiente tabla informativa se dan a conocer las principales acciones involucradas en la elaboración, diseño y publicación en el portal de Internet del IFAI de las *Guías de Privacidad*:

Guía	Elaboración	Diseño	Publicación
<b>Guía práctica para generar el aviso de privacidad</b>	La elaboración del contenido de la guía estuvo a cargo del personal adscrito a la Dirección General de Autorregulación, en mayo de 2011.	El diseño de la guía estuvo a cargo de la Secretaría de Economía, en junio 2011.	La guía se presentó y publicó de manera conjunta por el Instituto y la Secretaría de Economía, en junio de 2011.
<b>Recomendaciones para la designación de la persona o departamento de datos personales</b>	La elaboración del contenido de las recomendaciones estuvo a cargo del personal adscrito a la Dirección General de Autorregulación, en mayo de 2011.	El diseño de las recomendaciones estuvo a cargo de la Secretaría de Economía, en junio 2011.	Las recomendaciones se presentaron de manera conjunta por el Instituto y la Secretaría de Economía, en junio de 2011.
<b>Guía práctica para ejercer el derecho a la protección de datos personales</b>	La elaboración del contenido de la guía estuvo a cargo del personal adscrito a la Dirección General	El diseño de la guía estuvo a cargo del personal adscrito a la Dirección General de	La publicación de la guía en el portal de Internet estuvo a cargo de la Dirección General de Comunicación

Guía	Elaboración	Diseño	Publicación
	de Autorregulación, en noviembre de 2011.	Comunicación Social y Difusión del Instituto, en diciembre de 2011.	Social y Difusión del Instituto, en enero de 2012.
<b>Guía práctica para la atención de las solicitudes de ejercicio de los derechos ARCO</b>	La elaboración del contenido de la guía estuvo a cargo del personal adscrito a la Dirección General de Autorregulación, en diciembre de 2011.	El diseño de la guía estuvo a cargo del personal adscrito a la Dirección General de Comunicación Social y Difusión del Instituto, en diciembre de 2011.	La publicación de la guía en el portal de Internet estuvo a cargo de la Dirección General de Comunicación Social y Difusión del Instituto, en enero de 2012.

## 1.6 Acciones realizadas

Para el desarrollo de las *Guías de Privacidad* no hubo asignación presupuestal específica. Por consiguiente, no cuenta con expedientes de contratación.

## 1.7 Seguimiento y control

Este proyecto Insignia no ha sido objeto de auditoría alguna por parte de ningún órgano de Fiscalización.



## 1.8 Resultados y beneficios alcanzados

Los principales resultados alcanzados con este proyecto insignia son los siguientes:

### *Guía práctica para generar el aviso de privacidad*

Esta guía describe los pasos básicos para generar un aviso de privacidad, describe los elementos informativos que dicho aviso debe contener y desarrolla modelos de aviso de privacidad. La guía está dirigida a los responsables del tratamiento y tiene por objeto establecer los criterios generales para la elaboración, diseño y difusión del aviso de privacidad, a efecto de cumplir con el principio de información.

Concretamente, los beneficios con la publicación de esta guía se centran en lo siguiente:

- La elaboración y divulgación del aviso de privacidad de acuerdo con los requerimientos previstos en la LFPDPPP;
- La promoción del aviso de privacidad como un elemento para posicionar al responsable en el mercado en que compite, el cual aunado a factores como el precio, calidad o experiencia de usuario de un determinado servicio o producto, contribuye a que un consumidor se incline por aquella empresa, organización o prestador de servicios que le genere más confianza con relación al tratamiento de su información personal, y
- La difusión de la transparencia de las prácticas de privacidad de los responsables del tratamiento.



*Recomendaciones para la designación de la persona o departamento de datos personales*

En esta guía se desarrollan algunos consejos útiles para que los responsables del tratamiento puedan designar de la manera más adecuada y eficaz a la persona o departamento de datos personales, cuyas funciones primordiales se centran en dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO, así como fomentar la protección de datos personales al interior de la organización del responsable.

De manera particular, la emisión de estas recomendaciones contribuyó a:

- Orientar a los responsables del tratamiento respecto del alcance de esta obligación;
- Proponer un perfil de las personas a cargo de las funciones de protección de datos personales en cuanto a su experiencia profesional, jerarquía, habilidades, conocimiento del tema, entre otros, y
- Proponer una serie de funciones a la persona o departamento de datos personales con el fin de promover la protección de datos personales al interior de la organización.

*Guía práctica para ejercer el derecho a la protección de datos personales*

Esta es una guía dirigida a los titulares, la cual a través de una manera sencilla y didáctica explica el contenido (principios y derechos) del derecho a la protección de datos personales y la forma en que se puede ejercer ante los responsables del tratamiento en el marco de la LFPDPPP y su Reglamento.



Los beneficios alcanzados con este material tutorial se concentran en lo siguiente:

- Explicar el alcance del derecho a la protección de datos personales;
- Simplificar y hacer más entendible el contenido de la LFPDPPP y su Reglamento respecto al ejercicio de los derechos ARCO;
- Dar a conocer al público en general, las principales obligaciones a cargo de los responsables del tratamiento relacionadas con el debido manejo y uso de la información personal;
- Señalar puntualmente los requisitos, condiciones y pasos para que cualquier persona pueda ejercer sus derechos ARCO, y
- Difundir el derecho a la protección de datos personales entre la sociedad mexicana.

#### *Guía práctica para la atención de solicitudes de ejercicio de los derechos ARCO*

Esta guía tiene por objeto orientar a los responsables del tratamiento sobre las principales obligaciones que deben llevar a cabo en materia de protección de datos personales, así como facilitar la atención de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

De manera particular, la emisión de esta guía contribuyó a:

- Sensibilizar a los responsables del tratamiento sobre la importancia que hoy en día cobra la información personal en las actividades comerciales;
- Señalar las principales obligaciones de los responsables del tratamiento con respecto al tratamiento de datos personales que llevan a cabo;
- Explicar el alcance, particularidades y ejercicio de cada uno de los derechos ARCO, para su debida atención, y



- Proponer algunos consejos prácticos que faciliten la atención oportuna de las solicitudes de derechos ARCO.

Con la publicación de las *Guías de Privacidad*, el Instituto pone al alcance del público en general información total para comprender este nuevo derecho, con la finalidad de que las personas puedan ejercer su derecho a decidir libre e informadamente sobre la utilización de sus datos, manteniendo el poder de disposición y control sobre su información.

En general, los beneficios alcanzados con la publicación de las *Guías* en la página de Internet del Instituto son los siguientes:

- Difundir el conocimiento del derecho a la protección de datos personales entre la sociedad mexicana;
- Promover el cumplimiento de las disposiciones previstas en LFPDPPP y su Reglamento entre los responsables del tratamiento de datos personales;
- Proporcionar apoyo técnico a responsables del tratamiento de datos personales respecto al cumplimiento de las obligaciones previstas en la LFPDPPP y su Reglamento, y
- Fomentar el ejercicio de los derechos ARCO entre los titulares de los datos personales.

De manera particular, los beneficios alcanzados con la emisión de las *Guías de Privacidad* son los siguientes:

- La emisión de avisos de privacidad con los requerimientos que exige la LFPDPPP y su Reglamento;
- La designación de la persona o departamento de datos personales, con la finalidad de dar atención a las solicitudes de los derechos ARCO y fomentar la protección de la información personal al interior de todas las organizaciones responsables;



- La oportuna atención de las solicitudes de los derechos ARCO por parte de los responsables del tratamiento de datos personales, en términos de la LFPDPPP y su Reglamento, y
- El pleno ejercicio por parte de cualquier persona de sus derechos inherentes a la protección de datos personales de acuerdo con la LFPDPPP y su Reglamento.

## 1.9 Informe final

Gracias al desarrollo de las tecnologías de la información, actualmente es posible acceder desde cualquier parte del mundo a una ventana casi ilimitada de información a través de un sencillo procedimiento, que consiste en contar con una computadora, conexión y conocimientos básicos o mínimos de Internet, y dar un clic. Los descubrimientos y avances tecnológicos han coadyuvado a mejorar la calidad y condiciones de vida de la sociedad en general a nivel global, lo cual también se traduce en diversos beneficios económicos y sociales para las empresas, individuos y gobiernos, como por ejemplo, acceso a servicios en tiempo real (*on line*) las 24 horas del día, el desarrollo del comercio electrónico que cada vez es más recurrido, o bien, el ofrecimiento de bienes y servicios enfocados a proporcionar una mejor “experiencia de usuario” a través de tecnologías como los *smarthphones* o las *tablets*.

Sin embargo, paralelamente a las bondades y múltiples beneficios que representan estas tecnologías, conllevan riesgos para nuestra privacidad, concretamente en lo que respecta a nuestra información personal, que puede ir desde la recepción de correos electrónicos no deseados, hasta el robo de nuestra identidad, o amenazas a nuestra integridad física.

Bajo este contexto, los riesgos potenciales que representa el uso de las nuevas tecnologías de la información hacia los derechos de las personas, específicamente con relación al uso de su información personal, dan origen a un nuevo derecho fundamental relacionado con la protección de datos personales, cuya acuñación es relativamente reciente.

En nuestro país el Derecho a la Protección de Datos Personales es reconocido en el artículo 16 constitucional y los instrumentos normativos que delinear y desarrollan su contenido para los tratamientos realizados por el sector privado es la LFPDPPP y su Reglamento, mismos que adoptan los derechos y principios reconocidos internacionalmente para la protección de los datos personales.



En este sentido, la LFPDPPP viene a colmar este vacío normativo y, en consecuencia, sienta las bases generales para el debido tratamiento de datos personales en posesión de las personas físicas, empresas y organizaciones de carácter privado.

Las *Guías de Privacidad* en su conjunto facilitan el cumplimiento de las obligaciones previstas en la LFPDPPP y su Reglamento y dan a conocer la información necesaria para que cualquier persona pueda hacer efectivo su derecho a la protección de datos personales.

Sin duda, el Instituto está convencido que para que este nuevo derecho cobre fuerza y arraigo entre los individuos y los responsables del tratamiento de la información, es necesario difundir el conocimiento de la normatividad en la materia a lo largo y ancho del territorio nacional.

Es por eso que el IFAI continúa diseñando mecanismos de apoyo y asistencia dirigidos a los titulares y a los responsables para lograr el pleno ejercicio del derecho a la protección de datos personales, y por consiguiente, toda persona pueda tener la posibilidad de hacer valer sus derechos con rapidez, eficacia y de manera gratuita, así como elevar el nivel de cumplimiento de la LFPDPPP por parte de los responsables de su tratamiento.



**ifai**

Instituto Federal de  
Acceso a la Información  
y Protección de Datos

# GUÍA PRÁCTICA PARA GENERAR EL AVISO DE PRIVACIDAD

La presente guía tiene como finalidad orientar a los responsables del tratamiento de datos personales en la elaboración, diseño y difusión del aviso de privacidad respecto de su contenido y alcance al que refiere la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en lo sucesivo la Ley. La guía se divide en seis grandes secciones: la primera establece las características generales de todo aviso de privacidad; la segunda orienta a los responsables para la elaboración de avisos de privacidad que cumplan con lo dispuesto por la Ley; la tercera contiene recomendaciones para el contenido del aviso de privacidad; la cuarta refiere a las medidas compensatorias que contempla la Ley en su artículo dieciocho, la quinta presenta diez consejos prácticos para la elaboración de un aviso de privacidad y la sexta presenta modelos tipo de aviso de privacidad.



**GOBIERNO  
FEDERAL**

**SE**

Junio 2011

## Contenido

<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>1</b>
<b>SECCIÓN I - CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL AVISO DE PRIVACIDAD</b> .....	<b>1</b>
¿QUÉ ES EL AVISO DE PRIVACIDAD? .....	1
¿PARA QUÉ SIRVE EL AVISO DE PRIVACIDAD? .....	2
<b>SECCIÓN II - EL AVISO DE PRIVACIDAD SEGÚN LA LEY</b> .....	<b>3</b>
¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE EN TORNO AL AVISO DE PRIVACIDAD? .....	3
¿QUÉ INFRACCIONES CONTEMPLA LA LEY POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL AVISO DE PRIVACIDAD? .....	4
¿QUÉ ELEMENTOS INFORMATIVOS SE DEBEN DECLARAR EN EL AVISO DE PRIVACIDAD? .....	4
<b>SECCIÓN III - RECOMENDACIONES PARA EL CONTENIDO DE AVISOS DE PRIVACIDAD</b> .....	<b>5</b>
¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE PROPORCIONAR EL AVISO DE PRIVACIDAD CON RELACIÓN A CADA UNO DE ESTOS ELEMENTOS? .....	5
MODALIDADES DEL AVISO DE PRIVACIDAD .....	12
<b>SECCIÓN IV - MEDIDAS COMPENSATORIAS</b> .....	<b>13</b>
¿QUÉ SE ENTIENDE POR MEDIDA COMPENSATORIA? .....	13
¿CUÁNDO PUEDEN UTILIZARSE ESTAS MEDIDAS COMPENSATORIAS? .....	14
¿CUÁLES SON ALGUNOS DE LOS CRITERIOS PARA DETERMINAR LA PROCEDENCIA DE LA APLICACIÓN DE UNA MEDIDA COMPENSATORIA? .....	14
¿QUÉ MEDIDAS COMPENSATORIAS SE RECOMIENDA UTILIZAR? .....	14
¿QUÉ INFORMACIÓN DEBEN CONTENER LAS MEDIDAS COMPENSATORIAS? .....	14
<b>SECCIÓN V - 10 CONSEJOS PARA LA ELABORACIÓN DEL AVISO DE PRIVACIDAD</b> .....	<b>14</b>
1. CONOZCA SUS OBLIGACIONES Y DEBERES .....	15
2. IDENTIFIQUE LAS ACTIVIDADES Y/O PROCEDIMIENTOS EN LOS QUE UTILIZA DATOS PERSONALES .....	15
3. IDENTIFIQUE EL FLUJO DE LA INFORMACIÓN .....	15
4. IDENTIFIQUE CÓMO OBTIENE LOS DATOS PERSONALES .....	16
5. IDENTIFIQUE PARA QUÉ FINES UTILIZA LOS DATOS PERSONALES Y QUÉ TIPO DE DATOS TRATA .....	16
6. IDENTIFIQUE LAS TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES QUE REALICE .....	17
7. IDENTIFIQUE EL PERFIL DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES .....	18
8. IDENTIFIQUE LOS MECANISMOS QUE OFRECE PARA QUE LOS TITULARES DECIDAN SOBRE SUS DATOS PERSONALES .....	19
10. PIENSE EN LA INFORMACIÓN QUE HABLE SOBRE USTED .....	20
REDACTE SU AVISO DE PRIVACIDAD .....	21
<b>SECCIÓN VI - MODELOS DE AVISO DE PRIVACIDAD</b> .....	<b>21</b>
MODELOS DE AVISO DE PRIVACIDAD COMPLETO .....	22
MODELOS DE AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO .....	27

## Definiciones

Para facilitar la comprensión de la presente guía se entiende por:

- **Consentimiento tácito:** se entenderá que el titular consiente tácitamente el tratamiento de sus datos, cuando habiéndose puesto a su disposición el aviso de privacidad, no manifieste su oposición;
- **Consentimiento expreso:** el consentimiento será expreso cuando la voluntad del titular se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos;
- **Datos personales sensibles:** Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual;
- **Derechos ARCO:** Son los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición;
- **Encargado:** La persona física o moral que sola o conjuntamente con otras trate datos personales por cuenta del responsable;
- **Instituto:** 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 datos personales;
- **Titular:** la persona física a quien corresponden los datos personales;
- **Transferencia:** toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento;
- **Tratamiento:** la obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales;

## Sección I - Características generales del Aviso de privacidad

### ¿Qué es el aviso de privacidad?

Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato (cómo puede ser visual o sonoro) generado por el responsable que es puesto a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley.

El aviso de privacidad es una declaración que informa al titular de los datos personales

- quién recaba (responsable),
- qué recaba (información que se recaba)
- para qué recaba (las finalidades del tratamiento)
- cómo limitar el alcance (uso o divulgación)
- cómo revocar consentimiento
- cómo ejercer derechos ARCO (medios)
- cómo comunica cambios al aviso (procedimiento y medio)

- si se acepta o no que los datos se comuniquen a terceros (transferencias)
- en su caso, si se recaban datos sensibles.

### ¿Para qué sirve el aviso de privacidad?

El aviso de privacidad tiene como propósito principal hacer del conocimiento del titular de los datos personales, primero, que su información personal será recabada y utilizada para ciertos fines, y segundo, las características del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales. Lo anterior con el fin legítimo de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

Adicionalmente, el aviso de privacidad permite al responsable del tratamiento de los datos:

- Fortalecer el nivel de confianza entre responsable y titular con relación al tratamiento de su información personal
- Transparentar al titular las finalidades y transferencias a que son sometidos sus datos personales
- Informar al titular cómo ejercer los derechos que la ley le otorga

### ¿Cuáles son las características generales que se proponen para el diseño y presentación del aviso de privacidad?

Para que el aviso de privacidad sea un mecanismo de información eficaz y práctico, se requiere que sea breve, sencillo, con información necesaria, lenguaje claro y comprensible, cuidando que su estructura y diseño facilite su acceso y comprensión.

Algunas de las recomendaciones generales para su diseño y presentación son las siguientes:

- Contar con títulos cortos, y claros, que de manera sencilla informen al titular sobre el contenido del aviso;
- Utilizar un lenguaje claro y comprensible acorde, a fin de que el mensaje se dirija de manera adecuada al público objetivo;
- Brindar un contexto para facilitar la comprensión del contenido;
- Tener una estructura clara y textos breves;
- En el caso de que se requiera el consentimiento expreso utilizando medios verbales, incluir un mecanismo que permita al titular elegir entre las opciones de otorgar o negar su consentimiento, y
- Evitar la inclusión de textos o formatos que induzca al titular a elegir una opción en específico.

## Sección II - El aviso de privacidad según la Ley

Esta sección presenta las características y elementos del aviso de privacidad así como recomendaciones respecto al cumplimiento de lo previsto en la Ley. Es importante resaltar la obligación de los Responsables de contar con un aviso de privacidad a partir del 6 de julio de 2011.

### ¿Cuáles son las obligaciones del responsable en torno al aviso de privacidad?

El artículo 15 de la Ley establece que el responsable deberá informar a los titulares de los datos personales la información que recaba de ellos y con qué fines, a través del aviso de privacidad.

A partir de este principio de información, la Ley establece otras obligaciones en torno al aviso de privacidad:

Artículo	Obligación
<b>8</b>	Poner a disposición del titular el aviso de privacidad para poder obtener su consentimiento tácito para el tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos en los que se requiera el consentimiento expreso.
<b>8</b>	Establecer mecanismos y procedimientos en el aviso de privacidad para que, en cualquier momento, el titular pueda revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales.
<b>12</b>	Limitar el tratamiento de los datos personales a las finalidades previstas en el aviso de privacidad.
<b>14</b>	Garantizar que el aviso de privacidad dado a conocer al titular sea respetado, en todo momento, por él o por terceros con los que guarde alguna relación jurídica.
<b>16</b>	Informar en el aviso de privacidad al menos los elementos que establece el artículo 16 de la Ley.
<b>17 y 18</b>	Dar a conocer el aviso de privacidad en los momentos y formas que establecen los artículos 17 y 18 de la Ley.
<b>23</b>	Dar a conocer al titular el aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento de sus datos personales.
<b>36</b>	Comunicar el aviso de privacidad a terceros a quienes transfiera los datos personales.
<b>36</b>	Incluir una cláusula en el aviso de privacidad que indique si el titular acepta o no la transferencia de sus datos personales.
<b>Tercero transitorio</b>	Expedir los avisos de privacidad a más tardar el 6 de julio de 2011 (un año después de la entrada en vigor de la Ley).

## ¿Qué infracciones contempla la Ley por el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con el aviso de privacidad?

Infracción	Multa
Omitir en el aviso de privacidad alguno o todos los elementos a que se refiere el artículo 16 de la Ley	De 100 a 160,000 días de SMVDF
Transferir datos a terceros sin comunicar a éstos el aviso de privacidad que contiene las limitaciones a que el titular sujetó la divulgación de los mismos	De 200 a 320,000 días de SMVDF

## ¿Qué elementos informativos se deben declarar en el aviso de privacidad?

De acuerdo con los artículos 8, 15, 16, 17 y 36 de la Ley, el aviso de privacidad debe contener, al menos, los siguientes elementos:

Identificador	Artículo	Elemento o consideración
<b>A</b>	8	Mecanismos y procedimientos para que, en su caso, el titular pueda revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales.
<b>B</b>	15	Datos personales recabados.
<b>C</b>	15 y 16	Finalidades del tratamiento de los datos personales.
<b>D</b>	16	Identidad y domicilio del responsable que recaba los datos personales.
<b>E</b>	16	Opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación de sus datos personales
<b>F</b>	16	Medios para ejercer los derechos ARCO.
<b>G</b>	16 36	Transferencias de datos que en su caso se efectúen Cláusula que indique si el titular acepta o no la transferencia de sus datos personales.
<b>H</b>	16	Procedimiento y medio por el cual el responsable comunicará a los titulares de cambios al aviso de privacidad.
<b>I</b>	16	Señalamiento expreso de los datos personales sensibles que en su caso se traten.
<b>J</b>	16	En caso de que el tratamiento de los datos personales requiera el consentimiento expreso del titular

## Sección III - Recomendaciones para el contenido de avisos de privacidad

### ¿Qué información debe proporcionar el aviso de privacidad con relación a cada uno de estos elementos?

En esta sección se sugieren algunos ejemplos prácticos para cumplir con los elementos previstos anteriormente por la Ley para desarrollar el Aviso de Privacidad.

#### A. Mecanismos y procedimiento para que, en su caso, el titular pueda revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales

En este elemento, se recomienda que el aviso de privacidad explique brevemente al titular sobre su derecho a revocar el consentimiento que en su momento haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Asimismo, en lo que respecta a los mecanismos y procedimientos que para tal fin haya implementado el responsable, será conveniente que el aviso señale:

- Los requisitos para llevarlo a cabo;
- Los plazos para que el responsable atienda la petición del titular;
- Ante qué instancia se puede presentar la revocación del consentimiento, y
- Mecanismo para comunicar la respuesta de procedencia o improcedencia de la revocación solicitada por el titular.

Por otra parte, es importante que el responsable tome en consideración lo siguiente para la implementación de estos mecanismos y procedimientos:

- El titular podrá ejercer su derecho de revocación del consentimiento en cualquier momento del tratamiento, siempre que una disposición normativa no señale lo contrario o se actualice otro supuesto de excepción que prevea la Ley;
- Se recomienda habilitar medios sencillos, de fácil acceso y gratuitos, que no exijan más requisitos que los que fueron necesarios para otorgar el consentimiento, para que el titular pueda ejercer su derecho, y
- Si el responsable comunicó los datos personales a un encargado, deberá informarle sobre la revocación del consentimiento para que proceda a lo conducente.

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

#### Usted puede revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales ✓

**En todo momento usted podrá revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos. Para ello, es necesario que presente su petición en [describir procedimiento o incluir vínculo electrónico].**

**Su petición deberá ir acompañada de la siguiente información [requisitos del mecanismo o procedimiento].**

Tendremos un plazo máximo de *[indicar los días]* para atender su petición y le informaremos sobre la procedencia de la misma a través de *[describir mecanismo o incluir vínculo electrónico]*.

### B. Datos personales recabados.

Una forma sugerida de presentar esta información es vinculando los datos personales que se recaban con la finalidad del tratamiento. Es una práctica común que se señalen las consecuencias de no proporcionar los datos personales requeridos para la finalidad en mención.

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

¿Qué datos personales recabamos y para qué? ✓

Los datos personales que recabamos tienen como finalidad *[describir finalidad explícita]*, y para ello requerimos los siguientes:

*[Dato 1]*

*[Dato 2]*

*[Dato 3]*

*[Dato 4]*

En caso de no contar con esta información no estaríamos en posibilidad de *[explicar consecuencias]*.

Otra forma sería enlistar los datos personales recabados y señalar de dónde se obtienen.

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

¿Qué datos personales recabamos y de dónde? ✓

Para las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad, podemos recabar sus datos personales de distintas formas: cuando usted nos los proporciona directamente; cuando visita nuestro sitio de Internet o utiliza nuestros servicios en línea, y cuando obtenemos información a través de otras fuentes que están permitidas por la ley.

Datos personales que recabamos de forma directa

Recabamos sus datos personales de forma directa cuando usted mismo nos los proporciona por diversos medios, como cuando participa en nuestras promociones o nos da información con objeto de que le prestemos un servicio. Los datos que obtenemos por este medio pueden ser, entre otros:

*[Dato 1]*

*[Dato 2]*

*[Dato 3]*

*[Dato 4]*

Datos personales que recabamos cuando visita nuestro sitio de Internet o utiliza nuestros servicios en línea:

[Dato 1]

[Dato 2]

[Dato 3]

[Dato 4]

Datos personales que recabamos a través de otras fuentes

**Podemos obtener información de usted de otras fuentes permitidas por la ley, tales como [ejemplo: los directorios telefónicos o laborales]. Los datos que obtenemos por estos medios pueden ser, entre otros:**

[Dato 1]

[Dato 2]

[Dato 3]

[Dato 4]

De manera adicional, es importante que el aviso de privacidad informe cuando se recaban datos que no se perciben por los usuarios, utilizando herramientas como los *cookies*, *web beacons* o similares.

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

#### Uso de *cookies* y *web beacons* ✓

Las *cookies* son archivos de texto que son descargados automáticamente y almacenados en el disco duro del equipo de cómputo del usuario al navegar en una página de Internet específica, que permiten recordar al servidor de Internet algunos datos sobre este usuario, entre ellos, sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor, nombre y contraseña.

Por su parte, las *web beacons* son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que puede ser utilizado para monitorear el comportamiento de un visitante, como almacenar información sobre la dirección IP del usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado, entre otros

Le informamos que utilizamos *cookies* y *web beacons* para obtener información personal de usted, como la siguiente:

- Su tipo de navegador y sistema operativo.
- Las páginas de Internet que visita.
- Los vínculos que sigue.
- La dirección IP.
- El sitio que visitó antes de entrar al nuestro.

Estas *cookies* y otras tecnologías pueden ser deshabilitadas. Para conocer cómo hacerlo, consulte el siguiente vínculo o dirección electrónica [*señalar dirección electrónica*].

### C. Las finalidades del tratamiento de los datos personales

El aviso de privacidad deberá señalar de forma clara y concreta la finalidad o finalidades del tratamiento de los datos personales. Solo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el Responsable:

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

#### ¿Para qué fines utilizamos sus datos personales?

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Proveer servicios y productos requeridos;
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el contratado o adquirido por el cliente;
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes;
- Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios;
- Evaluar la calidad del servicio, y
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

Ejemplo de texto inadecuado:

#### ¿Para qué recabamos sus datos personales?



Sus datos personales serán utilizados para proveer los servicios y productos requeridos, así como actividades afines.

### D. La identidad y domicilio del responsable

En este contenido de información se recomienda incluir tanto el nombre, razón o denominación social del responsable, como su nombre comercial, a fin de facilitar su identificación. Por otra parte, además de la identidad y domicilio del responsable, es deseable que el aviso de privacidad incluya los datos de identificación y contacto de la persona o departamento de datos personales que, de acuerdo con el artículo 30 de la Ley, estará a cargo de atender las solicitudes de los titulares de los datos personales para el ejercicio de los derechos a los que refiere la Ley.

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

Responsable del tratamiento de sus datos personales

**[Nombre o razón o denominación social y comercial del Responsable] es responsable del tratamiento**

de sus datos personales, con domicilio en [señalar calle, número, colonia, ciudad, municipio o delegación y entidad federativa].

Cómo contactarnos:

**Oficina de privacidad:**

**Domicilio:**

**Correo electrónico:**

**Teléfono:**

## E. Las opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación de los datos personales

El aviso de privacidad deberá informar sobre los mecanismos que ofrece el responsable para que el titular pueda limitar el uso o divulgación de sus datos personales, así como la forma de instrumentarlos, tales como las transferencias que se hayan consentido anteriormente, deshabilitar las *cookies* o *web beacons*, o bien las opciones para dejar de recibir mensajes promocionales, por citar algunos ejemplos.

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

### ¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de sus datos personales?

#### Usted puede limitar

Usted puede dejar de recibir mensajes promocionales por teléfono fijo o celular siguiendo los siguientes pasos: [describir procedimiento].

Asimismo, puede dejar de recibir correo postal publicitario. El correo postal publicitario puede contener instrucciones para optar por no participar o puede dejar de recibir correo postal siguiendo las siguientes instrucciones [describir procedimiento]. También puede dejar de recibir correos electrónicos con promocionales a través de la siguiente solicitud: [describir procedimiento].

Las cookies que utilizamos para obtener su información personal se pueden deshabilitar de la siguiente forma: [describir procedimiento].

## F. Los medios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

### ¿Cómo acceder o rectificar sus datos personales o cancelar u oponerse a su uso?

Usted tiene el derecho de acceder a sus datos personales que poseemos y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o instruirnos para cancelarlos cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su

obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

Los mecanismos que se han implementado para el ejercicio de dichos derechos son a través de la presentación de la solicitud respectiva en:

- Nuestro departamento de privacidad [*señalar el nombre del departamento o persona encargada*], ubicado en [*citar domicilio correspondiente*].
- Nuestros establecimientos de servicio o centros de atención a clientes ubicados en [*señalar en dónde se puede conocer la ubicación de estos centros y establecimientos, o bien, incluir un vínculo que permita consultar los domicilios*], o
- La dirección electrónica [*citar dirección correspondiente*], en caso de contar con mecanismos para acreditar su identidad, como la firma electrónica o cualquier otro medio para hacerlo.

Para mayor información, favor de comunicarse [al departamento de privacidad/ persona] [*señalar teléfono*] o visitar nuestra página de Internet [*www.sección aviso de privacidad*].

#### G. En su caso, las transferencias de datos personales que se efectúen

El aviso de privacidad deberá informar cuando se realicen transferencias de datos personales, es decir, cuando el responsable comunique los datos a un tercero que no sea el titular de los mismos o un encargado del tratamiento.

Salvo en los casos previstos en el artículo 37 de la Ley, que establece las excepciones al consentimiento del titular para las transferencias de datos, será necesaria incluir una cláusula que indique si el titular acepta o no la transferencia de su información personal.

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable en caso de éste realice transferencias que requieran la cláusula a la que refiere el párrafo anterior:

#### Sus datos pueden ser comunicados a terceros

Sus datos personales pueden ser transferidos y tratados dentro y fuera del país, por personas distintas a [*nombre del responsable*]. En ese sentido, su información puede ser compartida con [*explicar el tipo de tercero*], para [*describir finalidades*].

Si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello.

No consiento que mis datos personales sean transferidos.

En caso de que el responsable no realice transferencias, se sugiere incluir el siguiente texto:

#### No compartimos su información con terceros

Nosotros no realizamos transferencias de sus datos personales a terceros.

## H. El procedimiento y medio por el cual el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

### Modificaciones al aviso de privacidad

Nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad, para la atención de novedades legislativas o jurisprudenciales, políticas internas, nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos y prácticas del mercado.

Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de los siguientes medios: (i) anuncios visibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; (ii) trípticos o folletos disponibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; (iii) en nuestra página de Internet [*www.*, *sección aviso de privacidad*]; (iv) o se las haremos llegar al último correo electrónico que nos haya proporcionado.

La fecha de la última actualización al presente aviso de privacidad: [día/mes/ año]

## I. La declaración de datos personales sensibles

De acuerdo con el artículo 9 de la Ley, tratándose de datos personales sensibles, el responsable deberá obtener el consentimiento expreso y por escrito de su titular, a través de su firma autógrafa, firma electrónica o cualquier mecanismo de autenticación que al efecto se establezca.

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

### Obtención de datos personales sensibles

Le informamos que para cumplir con las finalidades previstas en este aviso, serán recabados y tratados datos personales sensibles, como aquéllos que refieren a [*detallar tipo de datos personales sensibles se están recabando*].

Nos comprometemos a que los mismos serán tratados bajo medidas de seguridad, siempre garantizando su confidencialidad.

Consiento que mis datos personales sensibles sean tratados conforme a los términos y condiciones del presente aviso de privacidad.

----- [En caso de ser con firma autógrafa, Nombre y firma autógrafa del titular]  
[medio de electrónico o cualquier otro que se establezca para tal efecto]

## J. En caso de que el tratamiento de los datos personales requiera el consentimiento expreso del titular

Sólo como referencia, a continuación se muestra un ejemplo de modelo de redacción que pudiera ser utilizado por el responsable:

Consentimiento para el tratamiento de sus datos
<input type="checkbox"/> Consiento y autorizo que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente aviso de privacidad.
----- Nombre y firma autógrafa del titular (en caso de requerirse conforme a la Ley).
[medio de electrónico o cualquier otro que se establezca para tal efecto]

Es importante señalar que no necesariamente el aviso de privacidad tendrá que ser el medio por el cual el titular otorgue su consentimiento para el tratamiento de su información personal, pero si éste fuera, es necesario que para otorgarlo llene la casilla en la que manifieste su voluntad y, al mismo tiempo, otorgue su firma, para cumplir con lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley.

## Modalidades del aviso de privacidad

Considerando los elementos anteriormente expuestos, el responsable podrá desarrollar un Aviso de Privacidad Completo. Asimismo, existe otra modalidad establecida en la Ley que permite al responsable simplificar el contenido para fines prácticos. A continuación se presentan las dos modalidades de aviso de privacidad previstas en Ley:

### Modalidades de aviso de privacidad

#### 1. Aviso de privacidad completo

- Este aviso deberá incluir todos los elementos informativos citados en el apartado anterior (artículos 8, 15, 16 y 36 de la Ley).

#### 2. Aviso de privacidad simplificado

- Esta modalidad de aviso deberá incluir, al menos, la información que refiere a identidad y domicilio del responsable y las finalidades del tratamiento (artículo 17 de la Ley).
- Asimismo, este aviso deberá proveer los mecanismos para que el titular conozca el aviso de privacidad completo.

¿En qué casos se utilizan estas modalidades de aviso de privacidad y cuándo y cómo se deben dar a conocer al titular de los datos personales?

Modalidad	En qué casos se utiliza	Cuándo se debe dar a conocer el aviso de privacidad al titular
<b>Aviso de privacidad completo</b>	Cuando los datos se recaben de manera personal del titular.	Al momento en que se recaban los datos personales, es decir, cuando el responsable facilite al titular el formato mediante el cual obtendrá los datos, deberá facilitar también el aviso de privacidad completo
<b>Aviso de privacidad simplificado</b>	Cuando los datos personales se obtengan de manera directa del titular por cualquier medio electrónico, óptico o sonoro.	De manera inmediata, es decir, cuando el titular ingrese al sistema o aplicación mediante el cual se recabarán sus datos, sin que pueda ser en un momento posterior.

¿Qué ocurre cuando los datos personales no se han obtenido de manera directa de su titular?

De acuerdo con lo que establece el artículo 18 de la Ley, el responsable deberá dar a conocer al titular el cambio en el aviso de privacidad. Es decir, el responsable deberá poner a disposición del titular el aviso de privacidad que contenga las características esenciales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

En razón de que el aviso de privacidad no pudo ser proporcionado al titular al momento ni de manera inmediata a la obtención de su información personal, se recomienda que el responsable comunique el aviso de privacidad **previo** al aprovechamiento de los datos, ya sea facilitando el aviso de privacidad completo en caso de que tenga contacto personal con el titular de los datos, o bien proporcionándole el aviso de privacidad simplificado si el contacto es por medio electrónico, óptico, sonoro, visual o a través de cualquier otra tecnología.

No resulta aplicable lo establecido en el párrafo anterior, cuando el tratamiento sea con fines históricos, estadísticos o científicos.

## Sección IV - Medidas compensatorias

¿Qué se entiende por medida compensatoria?

Las medidas compensatorias son aquéllas a las que refiere el tercer párrafo del artículo 18 de la Ley. En concreto, es una forma alterna de dar a conocer a los titulares de los datos personales, de manera masiva, la existencia del tratamiento de sus datos personales y las características esenciales de éste.

### **¿Cuándo pueden utilizarse estas medidas compensatorias?**

Cuando resulte imposible dar a conocer el aviso de privacidad al titular o ello exija al responsable esfuerzos desproporcionados, en consideración al número de titulares o a la antigüedad de los datos.

Es importante que el responsable tenga presente que para el uso de estas medidas deberá contar con la autorización del Instituto.

### **¿Cuáles son algunos de los criterios para determinar la procedencia de la aplicación de una medida compensatoria?**

A fin de valorar la viabilidad del uso de una medida compensatoria, se recomienda al responsable considerar los siguientes elementos:

- El número de titulares;
- La antigüedad de los datos;
- Su capacidad económica;
- Su ámbito territorial o sectorial de operación, y
- El tipo de medida compensatoria que pretende utilizar.

### **¿Qué medidas compensatorias se recomienda utilizar?**

Se recomienda al responsable decidir el tipo de medida compensatoria a utilizar a partir de los criterios antes enlistados. Algunas de ellas pueden ser:

- Publicación del aviso de privacidad en un diario de circulación nacional;
- Publicación del aviso de privacidad en un diario local o en una revista especializada, para el caso de que los titulares de los datos personales residan en una determinada entidad federativa o pertenezcan a una determinada actividad;
- Publicación del aviso de privacidad en la página de Internet del responsable;
- Publicación del aviso de privacidad en carteles;
- Difusión del aviso de privacidad en cápsulas informativas en radiodifusoras, y
- Otros medios alternos de comunicación masiva.

### **¿Qué información deben contener las medidas compensatorias?**

Se recomienda que las medidas compensatorias proporcionen la información que esta guía sugiere al menos aquella del aviso de privacidad simplificado.

## **Sección V - 10 Consejos para la elaboración del aviso de privacidad**

De acuerdo con las secciones anteriores, para la elaboración, diseño y difusión del aviso de privacidad, el responsable debe resolver las siguientes tres cuestiones:

1. ¿Qué información debe contener del aviso de privacidad?;
2. ¿En qué momento lo debe hacer del conocimiento del titular?, y
3. ¿Por qué medio debe difundirlo?

A continuación se presentan diez consejos que ayudarán al responsable a responder estas preguntas y a elaborar su aviso de privacidad por niveles.

## 1. Conozca sus obligaciones y deberes

Antes de iniciar la elaboración del aviso de privacidad es importante que estudie la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, para conocer los principios y deberes que rigen la protección de los datos personales e informarse sobre las obligaciones que establece la Ley.

### ¿Para qué es útil lo anterior?

Para conocer sus obligaciones.

## 2. Identifique las actividades y/o procedimientos en los que utiliza datos personales

Como primer paso, es indispensable que identifique cada una de las actividades y/o procedimientos en los que realiza el tratamiento de datos personales, que requerirán un aviso de privacidad.

### ¿Para qué es útil lo anterior?

Para identificar las actividades que requerirán un aviso de privacidad.

## 3. Identifique el flujo de la información

Una vez que ha identificado las actividades o procedimientos que requerirán de un aviso de privacidad, es importante que identifique el ciclo de vida de los datos personales, es decir, los procesos de obtención, uso y eliminación de los datos en cada una de estas actividades y/o procedimientos.

Lo anterior le permitirá identificar lo siguiente:

- En qué parte de la actividad y/o procedimiento se recaban los datos personales;
- Qué departamentos o personas dentro de la organización tratan los datos personales y para cuál de sus funciones;

- En qué actividades y/o procedimientos internos se tratan los datos personales y si alguno de ellos requiere de la transferencia de los mismos, y
- Cuánto tiempo se conservan los datos personales en la organización y cuáles son los medios para su eliminación.

**¿Para qué es útil lo anterior?**

Para identificar de dónde se obtendrá la información que servirá para elaborar el aviso de privacidad.

#### 4. Identifique cómo obtiene los datos personales

Es necesario identificar de dónde obtiene los datos personales que trata en cada actividad y/o procedimiento, es decir:

1. Si los obtiene de manera personal o directa del titular de los datos, o bien
2. Si los obtiene de manera indirecta, como podría ser a través de una transferencia o fuente de acceso público.

Asimismo, será importante que reconozca los medios por los cuales obtiene los datos personales en cada actividad y/o procedimiento: formatos físicos, electrónicos o en línea, verbales o cualquier otra tecnología.

**¿Para qué es útil lo anterior?**

Para definir el momento en que deberá ponerse a disposición del titular de los datos personales el aviso de privacidad, así como los medios en que éste deberá ser difundido.

#### 5. Identifique para qué fines utiliza los datos personales y qué tipo de datos trata

El tratamiento de datos personales en una actividad y/o procedimiento tiene por objeto lograr finalidades explícitas, es decir, el tratamiento se realiza para ciertos objetivos. El responsable deberá identificar estas finalidades.

Algunas preguntas que le pueden ayudar a identificar las finalidades explícitas son:

- ¿Para qué trato datos personales en esta actividad y/o procedimiento?
- ¿Cuál es el objeto del tratamiento de los datos personales?
- ¿Qué fin pretendo alcanzar mediante el tratamiento de los datos personales?
- ¿Para qué son útiles los datos personales en la actividad y/o procedimiento respectivo?

Resulta fundamental que recuerde que el tratamiento de los datos personales se limitará a las finalidades que se informen en el aviso de privacidad.

En este paso es necesario que el responsable elabore un listado del tipo de datos personales que trata en cada actividad y/o procedimiento. Se sugiere que en este ejercicio, el responsable valore si los datos que trata son los estrictamente necesarios para alcanzar la finalidad que se persigue.

Es muy importante resaltar que en caso de que utilice *cookies*, *web beacons* o cualquier otra tecnología o aplicación como fuentes directas para obtener o recabar información personal del titular es importante lo siguiente:

- Informar al titular del uso de tal práctica en el aviso de privacidad completo y si el responsable lo desea puede manifestar las razones que lo conllevan al empleo de estas tecnologías, y
- Habilitar mecanismos a través de los cuales el titular, en cualquier momento, tenga la posibilidad de oponerse libremente a que sus comportamientos sean monitoreados por el responsable.

#### **¿Para qué es útil lo anterior?**

Para identificar las finalidades del tratamiento; el tipo de datos que trata, y las actividades y/o procedimiento en los que utiliza datos personales sensibles.

## **6. Identifique las transferencias de datos personales que realice**

Como se señaló en el paso dos, parte de la información general que obtendrá al identificar el flujo de información, a quién se comunican los datos personales que recaba, entre ella, si realiza transferencias. Si fuera el caso, en este paso seis, deberá identificar con claridad con qué fines transfiere los datos personales y a quién los comunica, esto último ya sea de forma general o, si la información lo permite, identificando con precisión a los terceros responsables a los que transfiere los datos.

Si lleva a cabo transferencias nacionales o internacionales, se sugiere verificar cuáles de éstas necesitarán el consentimiento expreso del titular, a efecto de solicitarlo y obtenerlo en el aviso de privacidad, de conformidad con el artículo 36 de la Ley. Para llevar a cabo dicha verificación, se recomienda consultar el artículo 37 de la Ley que señala expresamente los casos en que no se requiere el consentimiento del titular para la transferencia de sus datos personales a nivel nacional o internacional.

Es conveniente señalar que las comunicaciones de datos personales que se realicen entre el responsable y encargado no son consideradas como transferencias y, por tanto, no es necesaria la autorización del titular para realizarlas.

Por otra parte, el hecho de que tenga identificadas las transferencias de datos personales que efectúa de carácter nacional o internacional, coadyuva a que reconozca la siguiente información, no menos importante y que puede ser de interés para el titular:

- Los destinatarios o terceros receptores de los datos personales;
- Los datos personales que transfiere específicamente;
- La finalidad o finalidades de dichas transferencias; y
- Las obligaciones y responsabilidades que asume el responsable y los destinatarios respecto a la información personal transferida, en el marco de la Ley y demás normatividad aplicable.

Cabe mencionar que esta información podría ser incorporada en el texto del aviso de privacidad completo con la finalidad de dar a conocer al titular información adicional sobre sus datos personales que son transferidos dentro o fuera del territorio mexicano, y como consecuencia transparentar dichas prácticas.

A continuación se proponen algunas preguntas que le podrían ayudar a identificar aspectos importantes en materia de transferencias:

- ¿Con quién se realizan las transferencias de datos personales?
- ¿Los destinatarios de las transferencias de datos se encuentran ubicados en el territorio nacional o fuera de éste?
- ¿Se tiene identificado el propósito o finalidades de las transferencias realizadas?
- ¿Se tienen delimitados o acotados los datos personales necesarios e indispensables para cumplir con el propósito de las transferencias?
- ¿Cómo se recaba o recabará el consentimiento expreso del titular, en caso de requerirse, es decir, qué mecanismos, medios u opciones se han dispuesto para ello?

#### **¿Para qué es útil lo anterior?**

Para identificar las transferencias realizadas y reconocer aquéllas que requieren del consentimiento expreso del titular.

## **7. Identifique el perfil de los titulares de los datos personales**

Es importante que reconozca el perfil de los titulares de los datos personales que trata con objeto de:

- En su caso, determinar previsiones particulares para menores de edad, personas en estado de interdicción o incapacidad;
- Definir el medio de difusión del aviso de privacidad que resulte pertinente, y
- Buscar la redacción adecuada del aviso de privacidad según la edad, nivel escolar, profesión, intereses, entre otros, del público objetivo.

En caso de que trate información personal de menores de edad o personas que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad establecida por ley, se recomienda considerar las previsiones,

medidas y acciones especiales y concretas que lleva a cabo en el tratamiento de este tipo de datos personales. Al respecto, se proponen algunos cuestionamientos que le podrían ayudar para determinar si debe incorporar dicho elemento informativo en el aviso de privacidad completo:

- ¿Se tiene identificado que la organización trata datos personales de menores de edad o personas en estado de interdicción o incapacidad establecida por ley?
- ¿Existen medidas o acciones especiales implementadas para la protección de los menores o personas en estado de interdicción o incapaces por ley?
- ¿Se tiene implementado un mecanismo concreto para obtener el consentimiento de los padres o tutores de estos colectivos de personas?
- ¿El consentimiento de los padres o tutores para el tratamiento de menores o personas incapaces incluye tanto para los usos internos de la organización, así como para las transferencias que de estos datos se realicen?
- ¿Se hacen esfuerzos razonables para verificar que los padres o tutores han consentido el tratamiento de los datos personales?
- ¿A través de qué medios se verifica la autenticidad del consentimiento de los padres o tutores?
- ¿Se proporciona información detallada sobre estas prácticas de privacidad de menores o personas en estado de interdicción o incapacidad por ley cuando se recaban los datos personales de éstos?

#### **¿Para qué es útil lo anterior?**

Para redactar el aviso de privacidad de acuerdo con el perfil del público objetivo, y para reconocer el tratamiento de datos personales que requieran previsiones especiales, como el caso de menores de edad y personas que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad.

## **8. Identifique los mecanismos que ofrece para que los titulares decidan sobre sus datos personales**

Se recomienda identificar los procedimientos que ya tiene implementados para atender las solicitudes de sus clientes o titulares de los datos personales respecto de su información personal, con objeto de determinar la posibilidad de continuar con dichos procedimientos o adaptarlos para que cumplan con las obligaciones que establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. O bien, deberá diseñar nuevos procedimientos para cumplir con lo que establece la Ley.

Generalmente, los mecanismos de los que hablamos son habilitados para que el titular no pierda el poder de decisión y control sobre su información personal, y pueden materializarse en elecciones o medios ofrecidos al titular para, al menos:

1. Ejercer sus derechos ARCO;
2. Revocar el consentimiento otorgado previamente para el tratamiento de sus datos personales;

3. Limitar el uso de su información, como por ejemplo a través de mecanismos para deshabilitar *cookies* o *web beacons*;
4. Conocer los cambios en el aviso de privacidad;
5. Presentar ante el Instituto los procedimientos de protección de derechos o verificación a los que refiere la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
6. Conocer el aviso de privacidad completo;
7. Otorgar su consentimiento expreso;
8. Conocer la persona o departamento de datos personales designada por el responsable, ante el cual podrá ejercer sus derechos ARCO, y
9. Conocer los listados de exclusión existentes.

En cuanto a los medios implementados para que el titular pueda ejercer sus derechos ARCO, se sugiere que el aviso de privacidad completo, a través de un lenguaje sencillo y sin tecnicismos, explique o describa los medios habilitados para tal fin, pudiendo incorporar información referente a los siguientes rubros:

- La persona o departamento dentro de la organización designado para dar trámite a las solicitudes;
- Los medios de autenticación del titular;
- El plazo máximo de respuesta a las solicitudes;
- La forma de entrega de la información en caso de ejercer el derecho de acceso;
- El carácter gratuito de la atención de las solicitudes o el costo de reproducción en caso de que aplique,
- Entre otras cuestiones que el responsable considere relevantes incluir en el aviso de privacidad.

#### **¿Para qué es útil lo anterior?**

Para identificar o diseñar e implementar los siguientes elementos del aviso de privacidad:

- Opciones y medios para que los titulares limiten el uso o divulgación de sus datos personales;
- Medios para ejercer los derechos ARCO;
- Procedimiento y medio para comunicar los cambios al aviso de privacidad;
- Mecanismos y procedimientos para que, en su caso, el titular revoque el consentimiento para el tratamiento de sus datos;
- Persona o departamento de datos personales;
- Derecho del titular de promover los procedimientos de protección de derechos y de verificación que sustancia el Instituto;
- Uso de tecnologías o aplicaciones mediante las cuales se pueda obtener información de los usuarios, así como mecanismos para deshabilitarlas, y
- Existencia de listados de exclusión.

## **10. Piense en la información que hable sobre usted**

Una vez que se tiene toda la información relacionada con las características esenciales del tratamiento y las previsiones especiales que distinguen al mismo, así como los medios a través de los cuales el titular podrá decidir y controlar el uso que se le dará a su información personal, es importante que reserve un espacio en el aviso de privacidad para dar a conocer información general relativa a:

- Los datos de contacto del responsable, destacando el nombre, denominación o razón social y el domicilio de éste. Se recomienda que el nombre del responsable refiera tanto a la denominación o razón social como a la comercial y el domicilio incluya la calle, número, colonia, ciudad, municipio o delegación y entidad federativa;
- La persona o departamento de datos personales que atenderá las solicitudes de los titulares para el ejercicio de los derechos a los que refiere la Ley;
- El nombre, denominación o razón social de las sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control de común del responsable, sociedad matriz o cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere y le sea aplicable el aviso de privacidad;
- Los mecanismos de autorregulación vinculante a los que está adherido, y
- El procedimiento y medio por el cual el responsable comunicará al titular los cambios al aviso de privacidad.

#### **¿Para qué es útil lo anterior?**

Para identificar los datos de contacto del responsable e información relevante acerca de él, como los esquemas de autorregulación a los que se ha adherido.

### **Redacte su aviso de privacidad**

Una vez que cuenta con la información necesaria para redactar su aviso de privacidad, se sugiere elaborar primero el aviso de privacidad completo. El aviso de privacidad completo podrá tener la extensión que el responsable considere conveniente, sin embargo se sugiere que la información proporcionada sea la relevante y necesaria para que el titular tome decisiones informadas respecto de sus datos personales y conozca los términos principales del tratamiento de su información personal.

Cuando el aviso de privacidad completo se encuentre listo, se recomienda al responsable extraer del mismo la información que se requiere para elaborar el aviso de privacidad simplificado.

### **Sección VI - Modelos de aviso de privacidad**

A continuación se presentan modelos de aviso de privacidad a manera de ejemplo y orientación para su elaboración. El responsable podrá utilizar el modelo que considere conveniente, siempre que éste cumpla con los requisitos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en sus artículos 8, 15, 16, 17, 18 y 36.

## Modelos de aviso de privacidad completo

### Modelo A

#### AVISO DE PRIVACIDAD

[Nombre o razón o denominación social y comercial del responsable], con domicilio en [señalar calle, número, colonia, ciudad, municipio o delegación y entidad federativa], es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé a los mismos y de su protección.

Su información personal será utilizada para proveer los servicios y productos que ha solicitado, informarle sobre cambios en los mismos y evaluar la calidad del servicio que le brindamos. Para las finalidades antes mencionadas, requerimos obtener los siguientes datos personales: [dato 1], [dato 2], considerado como sensible según la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, [dato 3] y [dato 4].

Usted tiene derecho de acceder, rectificar y cancelar sus datos personales, así como de oponerse al tratamiento de los mismos o revocar el consentimiento que para tal fin nos haya otorgado, a través de los procedimientos que hemos implementado. Para conocer dichos procedimientos, los requisitos y plazos, se puede poner en contacto con nuestro departamento de datos personales en [datos de contacto, domicilio, teléfono, correo electrónico] o visitar nuestra página de Internet [dirección electrónica].

Asimismo, le informamos que sus datos personales pueden ser transferidos y tratados dentro y fuera del país, por personas distintas a esta empresa. En ese sentido, su información puede ser compartida con [señalar el tipo de destinatarios de estas transferencias], para [describir finalidades]. Si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello.

No consiento que mis datos personales sean transferidos en los términos que señala el presente aviso de privacidad.

Si usted desea dejar de recibir mensajes promocionales de nuestra parte puede solicitarlo a través de [teléfono, dirección, correo electrónico].

Cualquier modificación a este aviso de privacidad podrá consultarla en [señalar medio].

Fecha última actualización [día/mes/año]

### Modelo B

#### AVISO DE PRIVACIDAD

Responsable de la protección de sus datos personales	[Nombre o razón o denominación social y comercial del responsable], con domicilio en [señalar calle, número, colonia, ciudad, municipio o delegación y entidad federativa], es responsable del tratamiento de sus datos personales.
--	---

Cómo contactarnos:

Oficina de privacidad:

Domicilio:

Correo electrónico:

Teléfono:

¿Para qué fines recabamos y utilizamos sus datos personales? Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Proveer los servicios y productos requeridos por usted;
- Informar sobre cambios o nuevos productos o servicios que estén relacionados con el contratado o adquirido por el cliente;
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes;
- Evaluar la calidad del servicio, y
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

¿Qué datos personales obtenemos y de dónde? Para las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad, podemos recabar sus datos personales de distintas formas: cuando usted nos los proporciona directamente; cuando visita nuestro sitio de Internet o utiliza nuestros servicios en línea, y cuando obtenemos información a través de otras fuentes que están permitidas por la ley.

Datos personales que recabamos de forma directa

Recabamos sus datos personales de forma directa cuando usted mismo nos los proporciona por diversos medios, como cuando participa en nuestras promociones o nos da información con objeto de que le prestemos un servicio. Los datos que obtenemos por este medio pueden ser, entre otros:

[Dato 1]

[Dato 2]

[Dato 3]

[Dato 4]

Datos personales que recabamos cuando visita nuestro sitio de Internet o utiliza nuestros servicios en línea:

[Dato 1]

[Dato 2]

[Dato 3]

[Dato 4]

Datos personales que recabamos a través de otras fuentes

Podemos obtener información de usted de otras fuentes permitidas por la ley, tales como los directorios telefónicos o laborales. Los datos que obtenemos por estos medios pueden ser, entre otros:

[Dato 1]

[Dato 2]

	[Dato 3] [Dato 4]
Datos personales sensibles	<p>Le informamos que para cumplir con las finalidades previstas en este aviso de privacidad, serán recabados y tratados datos personales sensibles, como aquéllos que refieren a [detallar qué datos personales sensibles se están recabando].</p> <p>Nos comprometemos a que los mismos serán tratados bajo las más estrictas medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad.</p> <p>De conformidad con lo que establece el artículo 9 de la Ley en cita, requerimos de su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales sensibles, por lo que le solicitamos indique si acepta o no el tratamiento:</p> <p><input type="checkbox"/> Consiento que mis datos personales sensibles sean tratados conforme a los términos y condiciones del presente aviso de privacidad.</p> <p>----- Nombre y firma autógrafa del titular ----- [medio de electrónico o cualquier otro que se establezca para tal efecto]</p>
¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de sus datos personales?	<p>Usted puede dejar de recibir mensajes promocionales por teléfono fijo o celular siguiendo los siguientes pasos: [describir procedimiento o incluir vínculo electrónico].</p> <p>Asimismo, puede dejar de recibir correo postal publicitario. El correo postal publicitario puede contener instrucciones para optar por no participar o puede dejar de recibir correo postal siguiendo las siguientes instrucciones [describir procedimiento]. También puede dejar de recibir correos electrónicos con promocionales a través de la siguiente solicitud: [describir procedimiento o incluir vínculo electrónico].</p>
¿Cómo acceder o rectificar sus datos personales o cancelar u oponerse a su uso?	<p>Usted tiene derecho de acceder a sus datos personales que poseemos y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos; cancelarlos cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señalados en el presente aviso de privacidad, estén siendo utilizados para finalidades no consentidas o haya finalizado la relación contractual o de servicio, o bien, oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.</p> <p>Los mecanismos que se han implementado para el ejercicio de dichos derechos son a través de la presentación de la solicitud respectiva en: [describir procedimiento o incluir vínculo electrónico]</p> <p>Su solicitud deberá contener la siguiente información: [describir requisitos o incluir vínculo electrónico]</p> <p>Los plazos para atender su solicitud son los siguientes: [describir plazos o incluir vínculo electrónico]</p>

---

Para mayor información, favor de comunicarse al departamento de privacidad [señalar teléfono o correo electrónico] o visitar nuestra página de Internet [sección aviso de privacidad completo].

¿Cómo puede revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos?

En todo momento, usted podrá revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos. Para ello, es necesario que presente su petición en [describir procedimiento o incluir vínculo electrónico].

Su petición deberá ir acompañada de la siguiente información: [describir requisitos o incluir vínculo electrónico].

En un plazo máximo de [indicar los días] atenderemos su petición y le informaremos sobre la procedencia de la misma a través de [describir mecanismo].

Sus datos pueden viajar a otro país o ser compartidos con otros

Sus datos personales pueden ser transferidos y tratados dentro y fuera del país, por personas distintas a esta empresa. En ese sentido, su información puede ser compartida con [señalar el tipo de destinatarios de estas transferencias], para [describir finalidades].

Nos comprometemos a no transferir su información personal a terceros sin su consentimiento, salvo las excepciones previstas en el artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como a realizar esta transferencia en los términos que fija esa ley.

[Salvo en los casos del artículo 37 de la Ley, incluir la cláusula:]  
Si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello.

No consiento que mis datos personales sean transferidos en los términos que señala el presente aviso de privacidad.

[En caso de requerir el consentimiento expreso en términos de la Ley:]  
En virtud de que transferiremos datos personales sensibles, requerimos de su consentimiento expreso, de conformidad con lo que establece el artículo 9 de la Ley en cita, por lo que solicitamos indique si acepta esta transferencia:

Consiento que mis datos personales sensibles sean transferidos conforme a los términos y condiciones del presente aviso de privacidad.

----- Nombre y firma autógrafa del titular  
----- [medio de electrónico o cualquier otro que se establezca para tal efecto]

Modificaciones al aviso de privacidad

Nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos

requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos.

Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de los siguientes medios: (i) anuncios visibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; (ii) trípticos o folletos disponibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; (iii) en nuestra página de Internet [sección aviso de privacidad]; (iv) o se las haremos llegar al último correo electrónico que nos haya proporcionado.

Uso de cookies y web beacons

Las cookies son archivos de texto que son descargados automáticamente y almacenados en el disco duro del equipo de cómputo del usuario al navegar en una página de Internet específica, que permiten recordar al servidor de Internet algunos datos sobre este usuario, entre ellos, sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor, nombre y contraseña.

Por su parte, las web beacons son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que puede ser utilizado para monitorear el comportamiento de un visitante, como almacenar información sobre la dirección IP del usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado, entre otros

Le informamos que utilizamos cookies y web beacons para obtener información personal de usted, como la siguiente:

Su tipo de navegador y sistema operativo.

Las páginas de Internet que visita.

Los vínculos que sigue.

La dirección IP.

El sitio que visitó antes de entrar al nuestro.

Estas cookies y otras tecnologías pueden ser deshabilitadas. Para conocer cómo hacerlo, consulte el siguiente vínculo o dirección electrónica [señalar dirección electrónica].

¿Ante quién puede presentar sus quejas y denuncias por el tratamiento indebido de sus datos personales?

Si usted considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta de nuestros empleados o de nuestras actuaciones o respuestas, presume que en el tratamiento de sus datos personales existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, podrá interponer la queja o denuncia correspondiente ante el IFAI, para mayor información visite [www.ifai.org.mx](http://www.ifai.org.mx) [opcional la habilitación del vínculo].

## Modelos de aviso de privacidad simplificado

### Modelo C

---

#### *AVISO DE PRIVACIDAD*

QUIÉNES SOMOS	[Nombre o razón o denominación social y comercial del responsable] es responsable del tratamiento de sus datos personales, con domicilio en [señalar calle, número, colonia, ciudad, municipio o delegación y entidad federativa].
PARA QUÉ RECABAMOS Y UTILIZAMOS SUS DATOS	Los datos que le solicitamos serán utilizados para las siguientes finalidades: [Enlistar las finalidades específicas]
MÁS INFORMACIÓN	Si requiere mayor información puede acceder a nuestro aviso de privacidad completo a través de [lugar físico o electrónico donde se encuentra ubicado u opción a elegir para visualizarlo o escucharlo].

### Modelo D

---

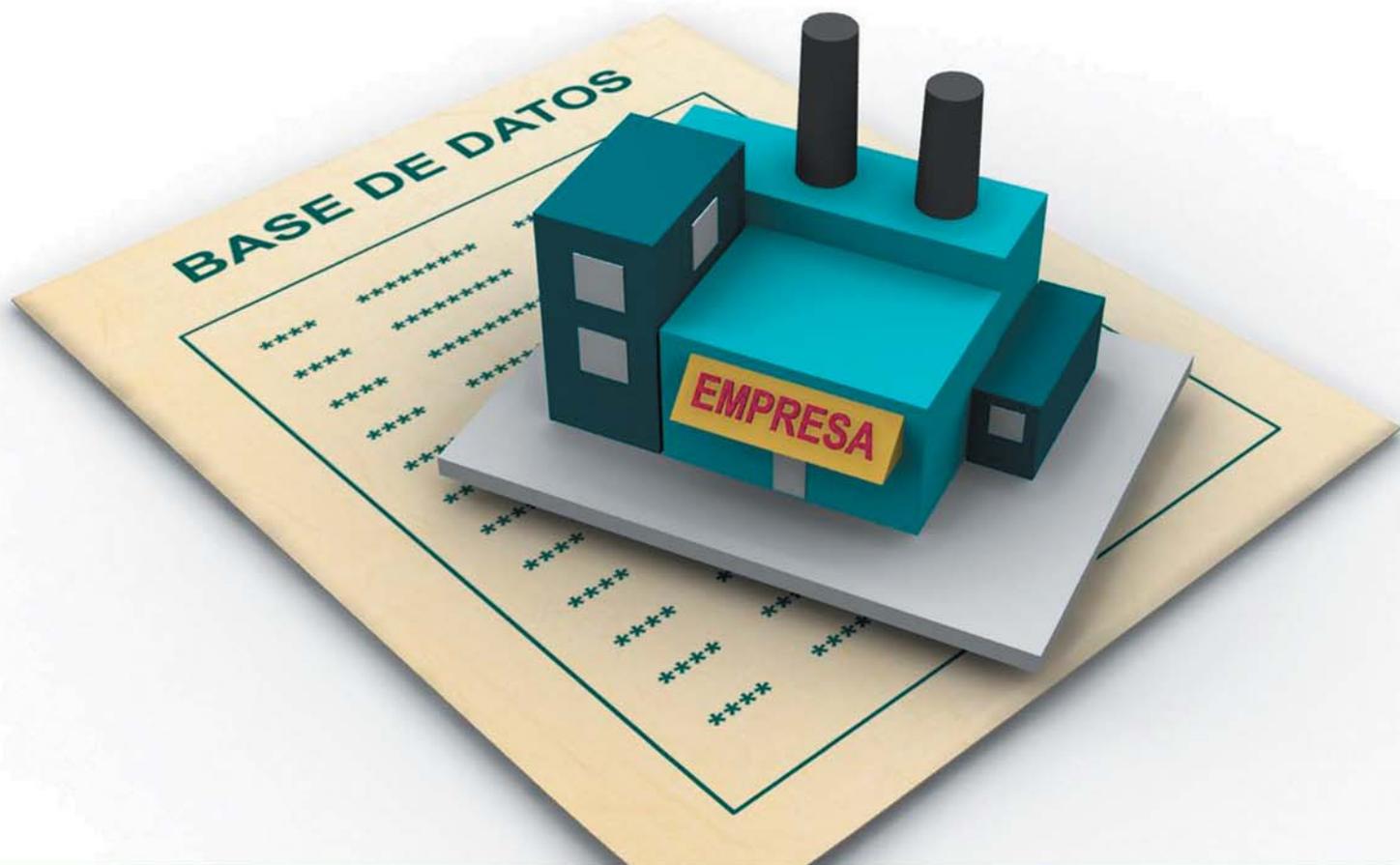
#### *Aviso de privacidad [para espacios reducidos]*

[Nombre o razón o denominación social y comercial del responsable], con domicilio en [domicilio] utilizará sus datos personales aquí recabados para [finalidad explícita]. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad completo a través de [lugar físico o electrónico donde se encuentra ubicado u opción a elegir para visualizarlo o escucharlo].



# Guía práctica

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



# Índice

---

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

# 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:

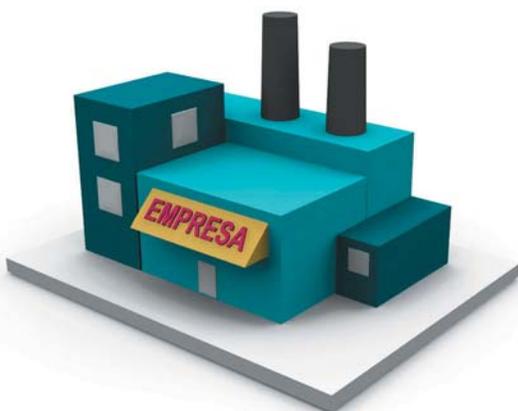
- **Aviso de privacidad:** documento impreso, electrónico o en otro formato que informa sobre quién recaba los datos personales, para qué y cómo los utiliza, así como las características distintivas y esenciales del tratamiento a que será sometida la información personal.
- **Datos personales:** cualquier 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

**H**oy 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, localizarles 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

**E**l 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

**S**i 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

**E**l 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 constate 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

**E**l 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

**E**l 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 omita dar respuesta, el titular podrá presentar una **solicitud de protección de derechos ante el IFAI.**

## La revocación del consentimiento

**D**e 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.

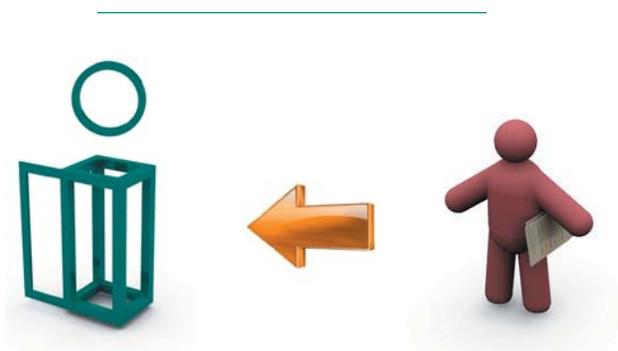
Los mecanismos o procedimientos que el responsable establezca para atender las solicitudes de revocación del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para el ejercicio de los derechos ARCO.

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 comunique 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 cuenta 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](mailto:atencion@ifai.org.mx)

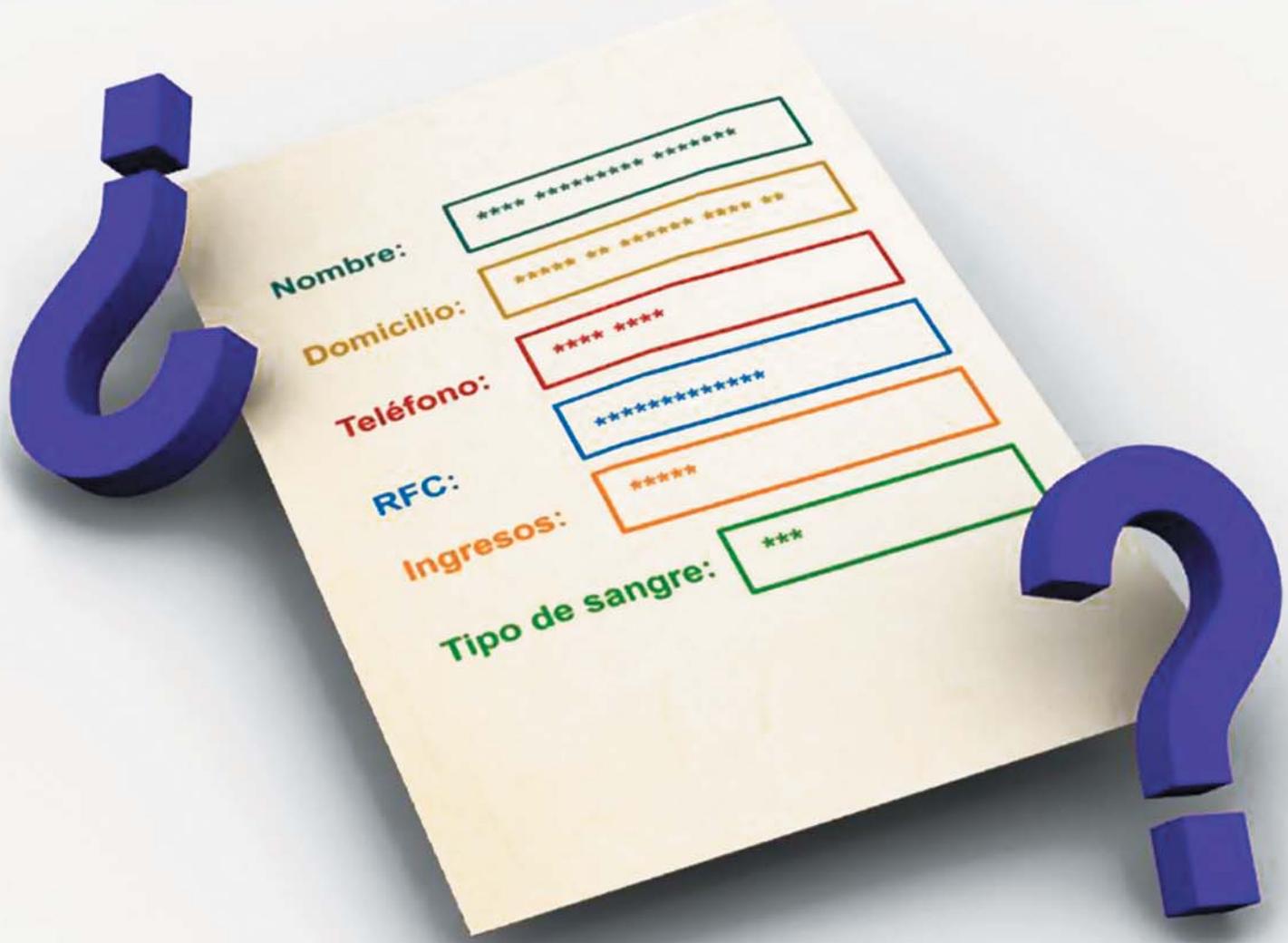
**Asesoría personalizada:** se invita a visitar personalmente el CAS en la siguiente dirección: **Avenida México 151, Colonia Del Carmen, Código Postal 04100, Delegación Coyoacán, México, Distrito Federal**. Para comunicarse directamente al **CAS** se puede marcar el **(55) 50 04 24 00** extensiones **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](http://www.ifai.mx)



# Guía práctica para ejercer el Derecho a la

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



# Índice

---

Presentación **3**

¿Qué son los datos personales? **3**

¿A quién pertenecen los datos personales? **3**

¿Por qué es importante que se protejan tus datos personales? **3**

¿En qué consiste el derecho a la protección de los datos personales? **4**

¿Qué obligaciones tienen los particulares que usen mis datos personales? **5**

Mis derechos **6**

Revocación del consentimiento **6**

Derechos ARCO **7**

¿En qué consiste el derecho de Acceso? **8**

¿En qué consiste el derecho de Rectificación? **8**

¿En qué consiste el derecho de Cancelación? **8**

¿En qué consiste el derecho de Oposición? **9**

¿Cómo puedo ejercer mis derechos ARCO? **9**

¿Cómo y ante quién me quejo si no se atendió mi solicitud de derechos ARCO, o no estoy conforme con la respuesta? **12**

¿A quién puedo acudir para denunciar un tratamiento indebido de datos personales? **16**

Para mayor información **16**

# Presentación

---

El IFAI pone a tu disposición esta guía práctica para que conozcas los derechos que tienes con relación a tus datos personales y sepas cómo ejercerlos.

## ¿Qué son los datos personales?

Los datos personales son cualquier información que refiera a una persona física que pueda ser identificada a través de los mismos, los cuales se pueden expresar 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.

Dentro de los datos personales hay una categoría que se denomina **“datos personales sensibles”**, que requieren especial protección, ya que refieren a información que pueda revelar aspectos íntimos de una persona o dar lugar a discriminación, como el estado de salud, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, origen racial o étnico y preferencia sexual, por mencionar algunos.



## ¿A quién pertenecen los datos personales?

Los dueños de los datos personales son las personas a las que corresponden o refieran esos datos.

Tu información personal te pertenece, tú eres su titular y quien decide sobre ella.

## ¿Por qué es importante que se protejan tus datos personales?

Tu información personal es valiosa, por lo que debes cuidarla como lo harías con cualquier otro bien con valor e importancia para ti.

En particular, la protección de los datos personales se hace necesaria en la sociedad de la información en la que vivimos, donde el uso de las Tecnologías de la Información (TI) permite comunicar, compartir y utilizar datos personales en cuestión de segundos, de manera masiva y constante, casi ilimitada, y sin mayores complicaciones.

Sin duda, las TI han colaborado a mejorar la calidad y condiciones de vida de la sociedad en general. Sin embargo, aunado a sus bondades, su desarrollo lleva implícitos retos para la privacidad, en virtud del uso intensivo que le damos a nuestra información a través de herramientas tecnológicas como el Internet, redes sociales, blogs, teléfonos celulares inteligentes (*smartphones*), conversaciones en línea, entre otros. Por ejemplo, cuántos de nosotros, de alguna u otra forma, hemos sido objeto de violaciones o amenazas a nuestra privacidad o datos personales, cuando:

- Nos solicitan datos personales a través de páginas “piratas” de Internet.
- Nos envían correos electrónicos no deseados, donde nos ofrecen productos o servicios de diversas empresas.
- Malintencionadamente se apoderan y utilizan tu usuario y contraseña para suplantar tu identidad digital, haciéndose pasar por ti.
- Nos enteramos que nuestros datos personales los tiene una empresa con la que no tenemos contacto alguno.
- Nos llaman para ofrecernos tarjetas bancarias.

Si haces una pausa, podrás darte cuenta de que sin el uso de tus datos personales sería muy complicado o imposible vincularte con aquéllos que te prestan algún servicio o con quienes mantienes algún tipo de relación laboral, comercial o de otro tipo. Prácticamente para cualquier actividad te solicitan y comunicas tu información personal.

Por ello, es importante que tengas presente que tus datos personales dicen quién eres; qué cosas te gustan; cuáles son tus capacidades, habilidades o deficiencias; con quién te relacionas; cuáles son tus preferencias; además, revelan información financiera y sobre tu patrimonio, es decir, dicen todo sobre tu persona.

Con esto en mente, serás más cuidadoso al proporcionar tus datos personales. Pregunta siempre para qué los van a utilizar, sobre todo cuando consideres que no son necesarios para el servicio que estás contratando o la relación que entablas con un tercero.

Con el ejercicio del derecho a la protección de datos personales podemos conocer quién posee nuestra información personal, para qué y cómo la utiliza, así como oponernos a su uso.

Con la protección de tus datos personales se disminuyen los riesgos de robo de identidad, discriminación y de un uso inadecuado de tu información personal, que pueda tener consecuencias para ti, como un mal servicio médico o el rechazo de una solicitud de crédito, al estar incorrecta o desactualizada tu información personal.

## ¿En qué consiste el derecho a la protección de los datos personales?

Es probable que conozcas el significado del término “privacidad” o “confidencialidad”, pero ¿sabes a lo que nos referimos cuando hablamos de “protección de datos personales”? La protección de datos personales es un derecho humano que le da a los individuos el poder de controlar la información personal que comparten con terceros, así como el derecho a que ésta se utilice de forma adecuada, para permitir el ejercicio de otros derechos y evitar daños a su titular.

Nuestra **Constitución Política**, en su artículo 16, reconoce el derecho a la protección de datos personales como una garantía individual, al señalar que toda persona tiene derecho 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.

## ¿Qué obligaciones tienen los particulares que usen mis datos personales?

### Para la obtención y uso de de tus datos personales, los particulares están obligados a:

- Darle un uso a los datos personales respetando la Ley, desde el momento de su obtención.
- No utilizar medios engañosos o fraudulentos para obtener los datos personales.
- Obtener tu consentimiento o autorización para el tratamiento de tus datos personales, salvo las excepciones previstas en el artículo 10 de la Ley.
- Darte a conocer el aviso de privacidad para que estés informado sobre quién y para qué recaba tus datos personales, cómo ejercer tus derechos ARCO, así como los términos y condiciones generales del tratamiento a los que será sometida tu información.
- Recabar sólo aquellos datos personales que sean necesarios para las finalidades para las que se obtienen.

### Durante el tratamiento de tus datos personales:

- Sólo utilizar tus datos personales para las finalidades que autorizaste o consentiste.
- Mantener tus datos personales actualizados y correctos.
- Conservar tus datos personales sólo por el periodo que sea necesario para llevar a cabo la finalidad para la que se obtuvieron.
- Sólo compartir tus datos personales con terceros si lo autorizaste, salvo las excepciones previstas en el artículo 37 de la Ley.
- Guardar la confidencialidad de tus datos personales.
- Implementar medidas de seguridad que eviten el daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado de tus datos personales.
- Informarte si ha ocurrido una vulneración a la seguridad de las bases de datos que pueda afectar tus derechos patrimoniales o morales, para que puedas tomar las medidas que consideres necesarias en tu protección.

Existen dos tipos de consentimiento:

1. Expreso. Es necesario cuando te soliciten datos personales sensibles, patrimoniales o financieros. Se manifiesta por escrito, verbalmente, por medios electrónicos o cualquier otro que permita demostrar de manera clara y patente que lo otorgaste.
2. Tácito. Se utiliza para el resto de los datos personales. No es necesaria una manifestación expresa de tu parte, sino que es suficiente que se haya hecho de tu conocimiento el aviso de privacidad y que no te hayas negado para el tratamiento de tus datos personales.

Al respecto, la nueva **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares** establece las reglas, requisitos, condiciones y obligaciones mínimas que deberán observar los particulares que recaben, almacenen, difundan y utilicen datos personales. Esta Ley aplica tanto a los profesionistas o personas físicas que prestan sus servicios de manera independiente, entre ellos abogados, doctores o contadores, como a las organizaciones y micros, pequeñas, medianas y grandes empresas, como bancos, instituciones educativas, tiendas de autoservicio y departamentales, aseguradoras, asociaciones de profesionistas, clubes deportivos, entre otros.

---

El aviso de privacidad en el que te informen las características generales del uso de tus datos personales, deberá contener la siguiente información:

1. Procedimiento para que se pueda revocar el consentimiento;
  2. Datos personales recabados;
  3. Señalamiento expreso de los datos personales sensibles que se usen;
  4. Finalidades del uso de los datos personales;
  5. Identidad y domicilio del responsable que recaba los datos personales;
  6. Opciones para limitar el uso o divulgación de los datos personales;
  7. Medios para el ejercicio de los derechos ARCO;
  8. Comunicaciones a terceros de los datos personales;
  9. Cláusula para que el titular indique si acepta o no la comunicación de sus datos personales, y
  10. Procedimiento para comunicar los cambios en el aviso de privacidad.
- 

### Una vez que ha concluido el uso de tus datos personales:

- Eliminar de las bases de datos o archivos tus datos personales, cuando hayan concluido las finalidades que dieron origen a su obtención.

Es importante que tengas presente que no siempre se podrán eliminar de manera inmediata tus datos personales, pues a veces será necesario conservarlos por algún periodo por cuestiones legales, de responsabilidades, o contractuales. A este periodo la Ley le denomina **bloqueo**, y durante el mismo tus datos personales no podrán ser utilizados para ninguna finalidad, y una vez concluido deberán ser eliminados.

### Mis derechos

Como se señaló anteriormente, el derecho a la protección de los datos personales permite a los individuos tener control sobre su información personal. Para ello, como en todo derecho, son necesarias herramientas concretas para su ejercicio. Así, la Ley prevé mecanismos específicos para que las personas controlen su información personal, exijan que los datos personales sean tratados conforme a lo dispuesto por la Ley, y para que quienes los utilizan cumplan con sus obligaciones. A continuación se explican estas herramientas.

### Revocación del consentimiento

Por lógica, si tu información personal te pertenece y el derecho de protección de los datos personales se basa en el poder de los individuos de controlar su información personal, como se señaló anteriormente, es necesario que el responsable del manejo de tus datos personales tenga tu consentimiento para el uso de los mismos. Ahora bien, para que el control sea completo, si tienes el derecho de consentir el uso de tu información personal, también lo tienes para retirar ese consentimiento en cualquier momento.

Puedes revocar o retirar tu consentimiento para el tratamiento de tus datos personales para todas las finalidades que hayas consentido (revocación total) o sólo para alguna de ellas (revocación parcial), eso lo decides tú, según tus propios intereses. Ahora bien, es importante que tengas en cuenta que la revocación total implica terminar la relación que tengas con el

responsable del manejo de tu información personal, pues esa persona, empresa, negocio u organización ya no podrá usar tus datos personales para ninguna finalidad.

El responsable, a través del aviso de privacidad, te deberá dar a conocer las formas (si la solicitud la tienes que hacer por escrito, presentarte en sus oficinas, por medio de una llamada telefónica o correo electrónico, entre otras), así como los contenidos que deberá tener la solicitud (documentos a presentar, medios para que acredites tu personalidad y demás particularidades que hagan posible que ejerzas este derecho). En todo caso, el procedimiento que establezca el responsable del manejo de tus datos personales tendrá que ser gratuito y no podrá ser más complejo que aquél que utilizó para obtener tu consentimiento, es decir, te debe ofrecer las mismas facilidades para revocarlo, que para obtenerlo. También es importante que tengas en cuenta que los plazos no podrán ser mayores a los que aplican en el ejercicio de derechos ARCO, los cuales se explican en la sección correspondiente.

NO olvides que al momento de presentar tu solicitud de revocación de consentimiento, en los términos que el responsable te dé a conocer a través de su aviso de privacidad, deberás indicar si la revocación es respecto a la totalidad de las finalidades para las cuales usa tus datos personales o, si solamente es sobre algunas de ellas. En caso de que se trate de sólo algunas finalidades, deberás mencionar, de manera específica, cuáles son éstas para que el responsable sepa que retiras tu consentimiento para esas finalidades y no otras con las que sí te encuentras de acuerdo.

También es importante que tengas en cuenta que puedes solicitar al responsable del manejo de tus datos personales que te confirme que dio fin al uso de tu información personal, en caso de que haya procedido tu solicitud de revocación del consentimiento.

En caso de que el responsable no haya dado fin al uso de tu información personal ante tu solicitud de revocación del consentimiento, podrás presentar ante el IFAI una denuncia sobre la negativa por parte del responsable, de acuerdo con el procedimiento que se

explica más adelante en la sección titulada *¿A quién puedo acudir para denunciar un tratamiento indebido de datos personales?*

Es importante que tomes en cuenta que la revocación de tu consentimiento no procederá en aquellos casos en los que el tratamiento de tu información personal sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal.

## Derechos ARCO

**E**n particular, la Ley otorga a los titulares de los datos personales el derecho a **acceder, rectificar y cancelar** su información personal en posesión de terceros, así como **oponerse** a su uso. A estos se les conoce como **derechos ARCO**.

Recuerda que para que puedas ejercer tus derechos ante el responsable o el Instituto, deberás demostrar que tú eres el titular de los datos o, en caso de que lo hagas a través de representante, deberás acreditar ésta situación. Esto está pensado para que NADIE más que tú o tu representante, puedan decidir el uso que se le dará a tus datos personales; es por tu protección y la de tu información.

Para lo anterior podrás utilizar diversas identificaciones, por ejemplo: la credencial para votar, tu pasaporte, la cartilla militar o algunas más que puedan demostrarle tanto al responsable como al Instituto que tú eres la persona de la que se están tratando datos personales, y de ésta manera evitar el uso malintencionado que alguien pueda hacer de tus derechos y por lo tanto tus datos personales.

En caso de que ejerzas tus derechos a través de un representante, podrás acreditarlo de las siguientes maneras:

- Presentando un instrumento público en el que conste tal situación (por ejemplo, un poder notarial);
- Mediante carta poder firmada ante dos testigos, o
- A través de la declaración en comparecencia del titular.

Todos los titulares de los datos personales tienen el derecho de acceder, rectificar y cancelar su información personal que esté en posesión de terceros, así como oponerse a su uso. A ello se le conoce como derechos ARCO.

Sólo tú o tu representante pueden ejercer los derechos ARCO respecto de tu información personal, previa acreditación de identidad y personalidad.

## ¿En qué consiste el derecho de Acceso?

Los titulares de los datos personales tienen derecho de acceder a su información personal que esté en posesión de terceros, a fin de conocer cuál es y el estado en que se encuentra, es decir, si es correcta y actualizada, o para conocer para qué fines se utiliza. Asimismo, a través del ejercicio del derecho de acceso, se pueden conocer las características generales del uso al que están sometidos los datos personales. Entre la información a la que se puede acceder se encuentra la siguiente:

- ¿Cuáles de mis datos personales usan?
- ¿Para qué finalidades?
- ¿Quién utiliza mis datos personales?
- ¿Con quiénes comparten mi información personal y para qué fines?
- ¿Qué datos personales comparten con terceros?
- ¿De qué fuente obtuvieron mis datos personales?

Por ejemplo, una empresa que vende productos electrónicos envía a tu domicilio un catálogo de sus productos. Al respecto, tú notas que nunca antes habías tenido contacto o relación con esa empresa, por lo que te extraña que conozca tu nombre y domicilio. A través del ejercicio del derecho de acceso, podrías solicitar a dicha empresa información sobre qué otra información personal tiene de ti, quién o quiénes le compartieron tus datos personales, para qué finalidades utilizan tu información, entre otras preguntas que quisieras hacer al respecto.

Otro caso, solicitas un crédito a una tienda departamental y ésta te lo niega. Mediante el ejercicio de

este derecho, podrías solicitar a la tienda que te otorgue acceso a tus datos personales que utilizó para determinar si eras sujeto o no de crédito. De esta forma, podrías verificar que tu información personal sea correcta y actualizada, a fin de tener la seguridad de que la decisión no se tomó con base en información errónea.

## ¿En qué consiste el derecho de Rectificación?

Los titulares de los datos personales tienen derecho a rectificar su información personal, cuando ésta resulte ser incompleta o inexacta. En otras palabras, tú puedes solicitarle a quien utilice tus datos personales que los corrija cuando los mismos resulten ser incorrectos o desactualizados.

A manera de ejemplo: cuando fuiste a abrir una cuenta de ahorros bancaria, el ejecutivo registró, por error, un número de domicilio que no corresponde con el tuyo, lo cual ha impedido que tus estados de cuenta lleguen a la dirección correcta. Ante esta inexactitud, tienes el derecho de acudir al banco y solicitar la rectificación respectiva, avalada por un comprobante de tu domicilio actual.

Con el ejercicio de este derecho, por ejemplo, también podrías solicitar a tu asociación de condóminos que te borre de las lista de morosos, si ya pagaste la deuda que tenías con el condominio.

## ¿En qué consiste el derecho de Cancelación?

Los titulares de los datos personales pueden solicitar que se cancelen, es decir, se eliminen tus datos personales cuando consideren que no están siendo utilizados o tratados conforme a las obligaciones y deberes que tiene el responsable y que se encuentran contenidos tanto en la Ley como en su Reglamento.

Como se señaló anteriormente, la eliminación de los datos personales no siempre procede de manera inmediata, pues a veces es necesaria la conservación de los mismos con fines legales, de responsabilidades o contractuales. A este periodo la Ley le denomina **bloqueo**, y durante el mismo tus datos personales no podrán ser utilizados para ninguna finalidad, y una vez concluido deberán ser eliminados.

Por otra parte, es importante que tengas presente que no siempre procederá la cancelación de tu información personal. En particular, tus datos personales no podrán ser eliminados de una base de datos o archivo cuando:

- Se refiera a las partes de un contrato privado, social o administrativo y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento;
- Deban ser tratados por disposición legal;
- Se obstaculicen actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas;
- Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular;
- Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público;
- Sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular, y
- 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.

Un ejemplo de ejercicio del derecho de cancelación: cancelaste una tarjeta de crédito de una tienda de autoservicio hace 12 años, sin embargo, esta tienda te sigue enviando trimestralmente a tu correo electrónico una encuesta de calidad de sus servicios relacionados con la tarjeta de crédito. A través del ejercicio del derecho de cancelación, puedes solicitar a esta tienda que suprima o elimine tu información de sus registros, a efecto de que no recibas ninguna encuesta de calidad o cualquier otra información, en razón de que ya no mantienes relación con la tienda de autoservicio, es decir, ya se agotó la finalidad para la cual obtuvieron y trataron tus datos.

Un caso opuesto: no procedería la cancelación de la información de tu tarjeta de crédito, si aún tienes una deuda con la institución que te la otorgó.

## ¿En qué consiste el derecho de Oposición?

Los titulares de los datos personales tienen derecho a oponerse al uso de su información personal o exigir el cese del mismo cuando:

- Por alguna causa legítima sea necesario parar el uso de los datos personales, a fin de evitar un daño a su persona.
- No quieran que su información personal sea utilizada para ciertos fines o por ciertas personas, empresas, negocios, asociaciones, o cualquier tercero.

Un ejemplo muy claro de este derecho es manifestar tu oposición al tratamiento de tus datos personales para fines comerciales o publicitarios. Imagina que compras un boleto de avión, y a partir de esa compra la línea aérea te envía cualquier tipo de promociones a tu correo electrónico. A partir del ejercicio del derecho de oposición, puedes solicitar a la línea aérea que no te envíe publicidad.

En caso de que te opongas al tratamiento de tus datos, recuerda que deberás aclararle al responsable, al momento de hacer tu solicitud, cuáles son éstas finalidades para que él haga válido tu derecho a oponerte en los casos que tú determines.

Recuerda que te puedes oponer al tratamiento de tus datos personales, aún si éste se lleva a cabo de manera legítima, cuando el tratamiento de tus datos personales te genere o te pueda generar algún perjuicio. De ser así, en la solicitud que le hagas al responsable para oponerte a que trate tus datos, deberás mencionar cuál es el daño que te está ocasionando o te puede ocasionar al tratar tus datos; esta información puede ser útil para que tu derecho de oposición sea aceptado por parte del responsable y, en caso de que él no lo haga, tú tendrás más elementos frente al Instituto al momento en el que decidas confrontar la decisión del responsable con la autoridad que te ayuda a proteger tus datos personales: el IFAI.

Es importante que tomes en cuenta que el ejercicio del derecho de oposición no procederá en aquellos casos en los que el tratamiento de tu información personal sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal.

## ¿Cómo puedo ejercer mis derechos ARCO?

### ¿Quién puede solicitar el acceso, rectificación, cancelación y oposición de mis datos personales?

Sólo tú y tu representante pueden ejercer los derechos ARCO con relación a tus datos personales. Para ello, es

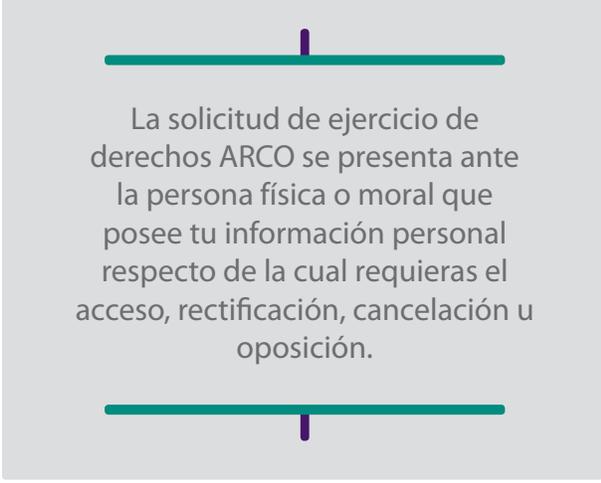
necesario que quede acreditado que tú eres el titular de los datos personales, y en caso de que nombres un representante, que esa persona tiene el poder para presentar una solicitud a tu nombre.

### ¿Cómo acredito mi identidad y la personalidad de mi representante?

- Tu identidad la puedes acreditar presentando original y copia de tu documento de identificación, por ejemplo credencial de elector, pasaporte o cédula profesional. Asimismo, será válido el uso de instrumentos electrónicos, como la firma electrónica.
- Tu representante podrá acreditar su personalidad mediante instrumento público o carta poder firmada ante dos testigos, o declaración en comparecencia personal del titular. Asimismo, será necesario que tu representante acredite su identidad y la tuya, de acuerdo con lo señalado en el punto anterior.

### ¿Cómo se acredita la representación de un menor de edad?

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, deberás observar las reglas de representación dispuestas en el Código Civil Federal.



La solicitud de ejercicio de derechos ARCO se presenta ante la persona física o moral que posee tu información personal respecto de la cual requieras el acceso, rectificación, cancelación u oposición.

### ¿Ante quién ejerzo mis derechos ARCO?

Para el ejercicio de los derechos ARCO debes presentar la solicitud correspondiente **directamente ante el responsable** del manejo de tus datos personales respecto de los cuales requieras el acceso, rectificación o cancelación; o bien, oponerte a su uso.

Por ley, a partir del 6 de julio de 2011, los particulares que manejen datos personales deben contar con una persona o departamento de datos personales, encargada de dar trámite a las solicitudes de ejercicio de los derechos ARCO.

### ¿Qué información debe contener mi solicitud de derechos ARCO?

Toda solicitud debe contener la siguiente información:

- El nombre del titular de los datos personales y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud;
- Los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la personalidad del representante;
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos, y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

En particular, las solicitudes de rectificación deben indicar, además de lo señalado anteriormente, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente la corrección o actualización de los datos personales.

### ¿En cuánto tiempo deben dar respuesta a mi solicitud de ejercicio de derechos ARCO?

El responsable del uso de tus datos personales, ante el cual hayas presentado tu solicitud de ejercicio de derechos ARCO, tiene un plazo máximo de 20 días hábiles, contados desde la fecha en que recibió la solicitud, para comunicarte si la misma procedió o no. Este plazo puede ser ampliado por una sola vez, por un periodo igual.

En caso de que haya procedido tu solicitud, el responsable tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles para otorgarte el acceso a tu información personal, llevar a cabo su rectificación, realizar las gestiones necesarias para la cancelación de tus datos personales,

o finalizar el uso de los mismos. Este plazo puede ser ampliado por una sola vez, por un periodo igual.

Estos plazos también resultan aplicables para la revocación del consentimiento.

### ¿Cuál es el procedimiento que debo seguir para ejercer mis derechos ARCO?

El procedimiento específico para el ejercicio de los derechos ARCO lo establecerá cada responsable del uso de los datos personales, y éste deberá ser informado mediante el **aviso de privacidad**.

No obstante, en todos los casos deberán entregarte un **acuse de recibo** de tu solicitud, en el que deberá aparecer la fecha en que la presentaste y recibió la persona, empresa, negocio, asociación u organización ante quien acudiste a ejercer tú derecho.

Es importante que sepas que los derechos ARCO se ejercen en forma **gratuita**, sólo deberás cubrir los gastos de envío de la información o el costo de su reproducción.

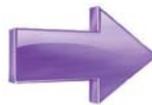
Asimismo, debes tener en cuenta que si presentas la misma solicitud en menos de 12 meses, la misma tendrá un costo que fijará el responsable del uso de tus datos personales, el cual no podrá ser mayor a tres días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal.

### ¿Me pueden negar el ejercicio de los derechos ARCO?

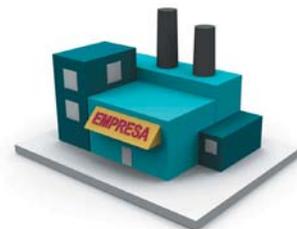
Nuestra Constitución Política y la Ley Federal de Protección de Datos Personales señalan que el ejercicio de los derechos ARCO se podrá restringir por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros.

## ARCO

El titular o tu representante presentan la solicitud ante el responsable del uso de los datos personales.



El responsable del uso de los datos personales tiene 20 días hábiles para informar si procede o no la solicitud.



Si la solicitud procede, el responsable deberá hacerla efectiva en un plazo máximo de 15 días hábiles.

No te podrán negar el ejercicio de alguno de los derechos ARCO, por haber ejercido uno de ellos con anterioridad, ni será necesario que ejerzas alguno para que puedas solicitar cualquiera de los otros.

Asimismo, la Ley establece que el responsable del uso de los datos personales podrá negar el acceso a los mismos, o negarse a realizar la rectificación, cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, cuando:

- El solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante no esté debidamente acreditado para ello;
- En su base de datos no se encuentren los datos personales del solicitante;
- Se lesionen los derechos de un tercero;
- Exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente, que restrinja el acceso a los datos personales, o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos, y
- La rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

Sin embargo, en todos los casos debe existir respuesta por parte del responsable del uso de los datos personales, en la que conceda el ejercicio de los derechos ARCO, o bien, en la que informe los motivos de la negativa.

¿Cómo y ante quién me quejo si no se atendió mi solicitud de derechos ARCO o no estoy conforme con la respuesta?

**E**l Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) es la autoridad encargada de atender las inconformidades de los titulares de los datos personales ante las respuestas o falta de las

mismas por parte de los responsables del uso de los datos personales. Para ello, se ha instrumentado un procedimiento denominado “protección de derechos”, mediante el cual podrás presentar una solicitud de protección de derechos ante el IFAI, a fin de que el Instituto resuelva si procede o no la respuesta que te fue otorgada, o requiera al responsable que atienda tu solicitud de ejercicio de derechos ARCO.

### ¿Quién puede presentar la solicitud de protección de derechos?

Sólo tú o tu representante, previa acreditación de la identidad y personalidad respectivamente, podrán presentar una solicitud de protección de derechos ante el IFAI, cuando requieran inconformarse por la respuesta recibida a una solicitud de ejercicio de derechos ARCO, o por la falta de ésta.

### ¿En qué casos procede una solicitud de protección de derechos?

Podrás presentar una solicitud de protección de derechos ante el IFAI en los siguientes casos, cuando:

- No hayas recibido respuesta a tu solicitud de ejercicio de derechos ARCO;
- No te otorguen acceso a los datos personales solicitados o lo hagan en un formato incomprensible;
- Se nieguen a efectuar las rectificaciones a los datos personales que solicitaste;
- No estés conforme con la información entregada por considerar que es incompleta o no corresponde a la solicitada, o bien, con el costo o modalidad de la reproducción;
- Se nieguen a cancelar los datos personales, o
- Se continúe con el tratamiento a pesar de haber procedido la solicitud de oposición, o bien, se nieguen a atender la solicitud de oposición.

En caso de que el responsable se haya negado a revocar tu consentimiento, podrás presentar ante el Instituto una denuncia para que éste, a través del pleno, y en caso de considerarlo procedente, comience con el procedimiento de verificación correspondiente.

### ¿Cuándo debo presentar mi solicitud de protección de derechos?

La solicitud deberá presentarse dentro de los 15 días hábiles siguientes de haber recibido la respuesta a la solicitud de ejercicio de derechos ARCO.

## ¿Qué información debe contener mi solicitud de protección de derechos?

Toda solicitud de protección de derechos deberá contener la siguiente información:

- Nombre del titular de los datos personales, en su caso, de su representante y del tercero interesado, si lo hay;
- Copia de identificación oficial del titular y, en su caso, del representante. Asimismo, documento original que acredite que el representante actúa con tal carácter;
- Domicilio para oír y recibir notificaciones;
- Nombre del responsable del manejo de los datos personales, ante el cual se presentó la solicitud de ejercicio de derechos ARCO;
- Copia de la solicitud y de la respuesta que dan origen a la inconformidad;
- Las razones de la inconformidad, o los actos que la motivan;
- En caso de que la inconformidad sea por falta de respuesta, se deberá presentar copia del acuse de recibo en el que conste que se presentó la solicitud de ejercicio de derechos ARCO ante el responsable del manejo de los datos personales;
- Las pruebas que se ofrezcan para demostrar lo dicho, y
- Cualquier otro documento que se considere procedente someter a juicio del IFAI.

De manera adicional, se deberá presentar un juego de copias de estos documentos para su traslado al responsable del manejo de los datos personales, y otro para el tercero interesado, en caso de que exista.

## ¿Qué ocurre si mi solicitud de protección de derechos no cumple con estos requisitos o no incluí toda la información necesaria?

En ese caso, el IFAI podrá ponerte en aviso respecto de la información o documentos que te hacen falta presentar para que tu solicitud cumpla con los requisitos legales. Tendrás **5 días hábiles** para atender



la notificación del Instituto, y de no hacerlo, se tendrá como no presentada tu solicitud.

## ¿Por qué medios puedo presentar mi solicitud de protección de derechos?

Las solicitudes de protección de derechos pueden presentarse por tres medios:

1. Presentando un **escrito libre** directamente en el domicilio del IFAI o en sus oficinas habilitadas, o bien, enviándolo por correo certificado con acuse de recibo al domicilio del Instituto;
2. Mediante los **formatos** que para tal fin el IFAI pondrá a disposición de los titulares de los datos personales en su portal de Internet (www.ifai.mx), en su domicilio y en sus oficinas habilitadas, y
3. En el sistema electrónico denominado **Sistema ARCO**, que para tal fin implementará el IFAI. En este caso es necesario que el titular cuente con firma electrónica avanzada, o bien, que acuda a las oficinas del IFAI para acreditar su personalidad y le sea generado un usuario y contraseña.

## ¿Qué ocurre después de presentar mi solicitud de protección de derechos?

El IFAI recibirá tu solicitud, escuchará lo que tenga que decir el responsable del manejo de los datos personales, valorará las pruebas ofrecidas y demás elementos, y emitirá una resolución.

Durante el procedimiento, el IFAI podrá buscar una conciliación entre tú y el responsable del manejo de los datos personales, a fin de que el procedimiento sea más sencillo y expedito, y con ello se beneficien ambas partes. De llegar a un acuerdo en la conciliación, su cumplimiento será obligatorio.

El plazo máximo para que el IFAI emita la resolución es de **50 días hábiles**, contados a partir del día en que se presentó la solicitud de protección de derechos, los cuales se pueden ampliar por un mismo periodo por causa justificada.

La resolución del Instituto puede:

- Confirmar, modificar o revocar la respuesta que emitió el responsable del manejo de los datos personales a tu solicitud de derechos ARCO, o bien
- Desechar o sobreseer la solicitud de protección de derechos por improcedente.

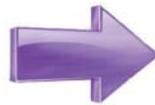
Si la resolución del Instituto te fuera favorable, el responsable del manejo de los datos personales tendrá 10 días hábiles para cumplir con ella, contados a partir de su notificación. Este plazo podrá ser mayor, cuando sea necesario.

En todos los casos, recibirás una notificación del IFAI en donde te informe respecto de su resolución.

de que esto no suceda, tú o tu representante podrán presentar una solicitud de protección de derechos ante el IFAI, en los 15 días hábiles siguientes a que haya vencido el plazo antes mencionado, indicando como motivo de la inconformidad la falta de respuesta.

En estos casos el IFAI hará del conocimiento del responsable tu inconformidad, para que en 10 días

**Tú o tu representante podrán presentar una solicitud de protección de derechos ante el IFAI, en contra de la respuesta a una solicitud de derechos ARCO, o por falta de ésta.**



**El IFAI resolverá en un plazo máximo de 50 días hábiles respecto de tu inconformidad.**



**La solicitud de protección de derechos se debe presentar dentro de los 15 días hábiles siguientes a que recibiste la respuesta a tu solicitud de derechos ARCO.**

### **¿Me puedo inconformar por una resolución del IFAI?**

Si no estás de acuerdo con la resolución emitida por el Instituto, podrás promover un juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

### **¿Qué puedo hacer si el responsable del manejo de mis datos personales no da respuesta a mi solicitud de ejercicio de derechos ARCO?**

El responsable debe dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO en un plazo de 20 días hábiles, contados a partir de su presentación. En caso

hábiles acredite haber respondido en tiempo y forma a la solicitud de ejercicio de derechos ARCO, o bien, para que te entregue la respuesta correspondiente, tendrás 15 días para manifestar lo que a tu derecho convenga con relación a la respuesta que, en su caso, te entregue el responsable; en caso de que aceptes la respuesta del responsable, se dará por concluido el procedimiento. Si no estuvieras conforme con la respuesta recibida, continuará el procedimiento, a fin de que el Instituto resuelva sobre la procedencia de la inconformidad.

Tú o tu representante podrán presentar ante el IFAI una solicitud de protección de derechos ante la falta de respuesta a una solicitud de ejercicio de derechos ARCO.



La solicitud la deberás presentar dentro de los 15 días hábiles siguientes a que haya vencido el plazo de 20 días hábiles que tenía el responsable para dar respuesta a tu solicitud de derechos ARCO.

El IFAI hará del conocimiento del responsable tu inconformidad.

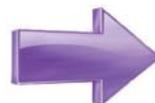


Demostrar ante el IFAI que dio respuesta en tiempo y forma a tu solicitud de derechos ARCO, o



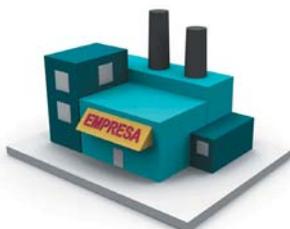
Para entregarte la respuesta a tu solicitud de derechos ARCO.

Tú o tu representante tendrán 15 días hábiles para informar al IFAI si están de acuerdo o no con la respuesta recibida.



En caso de que no estés de acuerdo con la respuesta, el IFAI continuará con el procedimiento de protección de derechos.

El responsable tendrá 10 días hábiles para...



## ¿A quién puedo acudir para denunciar un tratamiento indebido de datos personales?

**P**odrás denunciar ante el IFAI cualquier tratamiento indebido de datos personales; hechos que consideres sean presuntas violaciones o incumplimientos de las obligaciones a la Ley y demás ordenamientos aplicables, así como la falta de atención a una solicitud de revocación del consentimiento, a través del procedimiento denominado “verificación”.

Tu denuncia deberá contener la siguiente información:

- Tu nombre y domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- La relación de los hechos en los que basas tu denuncia y los elementos con los que cuentas para probar lo dicho, y
- El nombre y domicilio de quien denuncia, o en su caso, información para su ubicación.

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

Recibida tu denuncia, conforme a la información que proporciones, 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 por un periodo igual de tiempo.

## Para mayor información...

Si requieres mayor información o asesoría sobre la forma de realizar una solicitud de derechos ARCO; deberás presentar una solicitud de protección de derecho o denuncia ante el IFAI, o bien, sobre cuestiones generales o específicas del derecho a la protección de datos personales, o en su caso, de los objetivos, funciones y actividades del IFAI, ponemos a tu disposición los siguientes canales de comunicación:

### Vía telefónica:

Si deseas asesoría vía telefónica relacionada con cualquiera de los temas mencionados, te invitamos a comunicarte con nosotros al **01-800-TELIFAI (835 4324)**. Te recordamos que tu 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:

Puedes escribirnos directamente al **Centro de Atención a la Sociedad (CAS)** a la siguiente dirección: **Avenida México 151, Colonia Del Carmen, Código Postal 04100, Delegación Coyoacán, México, Distrito Federal**.

### Vía correo electrónico:

Ponemos a tu disposición la siguiente dirección electrónica: **atencion@ifai.org.mx**

### Asesoría personalizada:

Te invitamos a visitar personalmente el **Centro de Atención a la Sociedad (CAS)** en la siguiente dirección: **Avenida México 151, Colonia Del Carmen, Coyoacán, Código Postal 04100, Delegación Coyoacán, México, Distrito Federal**.

Para comunicarte directamente al CAS puedes 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**.

### Página de Internet:

Puedes visitar nuestra página de Internet **www.ifai.mx**



**ifai**

Instituto Federal de  
Acceso a la Información  
y Protección de Datos

# RECOMENDACIONES PARA LA DESIGNACIÓN DE LA PERSONA O DEPARTAMENTO DE DATOS PERSONALES



**GOBIERNO  
FEDERAL**

**SE**

Junio 2011

## Contenido

<b>CONTENIDO</b> .....	<b>7</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>8</b>
<b>¿PERSONA O DEPARTAMENTO DE DATOS PERSONALES?</b> .....	<b>8</b>
PERSONA DESIGNADA POR EL RESPONSABLE.....	9
DEPARTAMENTO DE DATOS PERSONALES.....	9
<b>FUNCIONES DE LA PERSONA O DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b> .....	<b>10</b>
<b>PERFIL DE LA PERSONA A CARGO DE LAS FUNCIONES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b> .....	<b>11</b>
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b> .....	<b>12</b>

## Presentación

Las presentes recomendaciones tienen como propósito orientar a los responsables del tratamiento de datos personales en el cumplimiento de su obligación para designar a la persona o departamento de datos personales, que establece el artículo 30 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en lo sucesivo la Ley.

De acuerdo con el artículo antes citado, las funciones de la persona o departamento de protección datos personales serán las siguientes:

1. Dar trámite a las solicitudes de los titulares de datos personales, para el ejercicio de los derechos a los que refiere la Ley, y
2. Fomentar la protección de datos personales al interior de la organización del responsable.

A partir de lo anterior, se sugiere al responsable considerar las siguientes recomendaciones para la designación de la persona o departamento de datos personales, las cuales se centran en las funciones y perfil que deberá cubrir quien desarrolle esta tarea.

Es importante señalar que el nivel de adopción de estas recomendaciones podrá variar de organización en organización, dependiendo de su tamaño, capacidad y necesidades.

## Definiciones

Para facilitar la comprensión de las presentes recomendaciones se entiende por:

- **Encargado:** La persona física o jurídica que sola o conjuntamente con otras trate datos personales por cuenta del responsable;
- **Instituto:** Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI);
- **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 datos personales;
- **Titular:** la persona física a quien corresponden los datos personales, y
- **Tratamiento:** la obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales;

## ¿Persona o departamento de datos personales?

La primera decisión que deberá tomar el responsable son las siguientes:

- Si realiza las funciones de protección de datos personales por sí mismo -en caso de que sea una persona física-;
- Si designa a una persona en particular; o,
- Si dispone de un departamento para realizar estas tareas.

A pesar de que esta decisión dependerá en primera instancia de las capacidades materiales y humanas con que cuente la persona u organización para acometer con esta obligación, se sugiere que el responsable considere otros elementos para determinar qué esquema conviene a su organización, por ejemplo, los siguientes:

- El tipo y cantidad de datos personales que trata,
- La naturaleza e intensidad del tratamiento,
- Número potencial de solicitudes de titulares de datos personales que podrá recibir, y
- El valor que tengan los datos personales para la organización.

Como se señaló, las funciones de protección de datos personales se podrán realizar a través de:

1. El propio responsable, cuando se trate de una persona física;
2. Una persona designada por el responsable, que puede ser parte de la estructura o negocio del responsable, o bien un encargado, o
3. Un departamento de la organización.

Se recomienda que estas funciones las realice el propio responsable o bien, una persona designada por éste cuando se estime o prevea que la cantidad de solicitudes de los titulares de datos personales respecto a sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) y en general al tratamiento de datos personales, así como el cumplimiento de las obligaciones que establece la Ley y los compromisos que adquiera en

torno a la protección de datos personales, puedan ser atendidos debidamente por una sola persona.

Asimismo, las funciones de protección de datos personales podrán estar a cargo de una persona cuando la capacidad del responsable no le permita asignar mayores recursos para atender estas tareas, en cuyo caso será importante que el responsable evalúe la conveniencia de implementar procedimientos que le permitan hacer eficientes sus funciones, a fin de evitar cualquier incumplimiento a la Ley.

### **Persona designada por el responsable**

Ahora bien, cuando el responsable asigne las funciones de protección de datos personales a un encargado, es importante tomar en cuenta lo siguiente:

1. Que las obligaciones que establece la Ley siguen estando a cargo del responsable, por lo que él estará obligado a responder sobre todo lo relacionado con el desempeño de estas funciones;
2. Que en el aviso de privacidad se deberá establecer con claridad los medios para que los titulares de los datos personales ejerzan los derechos que prevé la Ley, y
3. Que es indispensable que formalice la relación con el encargado mediante un contrato en el que se establezcan las obligaciones de ambos en torno a la protección de datos personales.

### **Departamento de datos personales**

Si el responsable opta por designar a un departamento para realizar las funciones de protección de datos personales, no se considera necesario que éstas sean las únicas tareas a cargo del departamento, ni que cree uno nuevo para estos fines, sino se sugiere que las funciones de protección de datos sean asignadas a un departamento ya existente en la organización, de preferencia que tenga funciones afines a las que se señalan en el siguiente apartado.

Por otra parte, es importante señalar que si bien las funciones de protección de datos personales podrían estar a cargo de un departamento en particular, como por ejemplo el de asuntos jurídicos o legales, ello no impide que el responsable cuente con el apoyo de un área distinta para que sea el primer contacto con los titulares de los datos personales (por ejemplo, las áreas de atención a clientes) y tener asignadas tareas específicas, como atender las solicitudes de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la recepción de las quejas de estos titulares.

Asimismo, conviene señalar que la Ley no exige ningún protocolo específico de formalización del nombramiento de la persona o departamento designado para las funciones de protección de datos personales; sin embargo, se sugiere que dicho nombramiento sea emitido de acuerdo a con prácticas definidas en la organización, a manera de ejemplo se pueden citar: actas notariales, consejos de administración u otros documentos o procesos instaurados para tal efecto.

Algunos nombres sugeridos para el departamento o persona de datos personales son: Oficial de Protección de Datos Personales, Departamento de Protección Datos Personales o Persona Designada para la Protección de Datos Personales, por citar algunos ejemplos.

## **Funciones de la persona o departamento de protección de datos personales**

Como se señaló al inicio del presente documento, la Ley en su artículo 30 establece explícitamente las funciones que debe realizar la persona o departamento designado para atender cuestiones relacionadas con la protección de datos personales.

Sin embargo, en función de que el tema de protección de datos personales aplica de manera transversal al interior de una organización, a continuación se sugieren otras funciones que pudiera desarrollar la persona o departamento de datos personales, con objeto de garantizar que la organización del responsable cumpla cabalmente con sus obligaciones y compromisos en la materia y de manera adicional atender las mejores prácticas y estándares:

Las funciones que se recomiendan en materia de atención a solicitudes de derechos, son las siguientes:

1. Establecer y administrar procedimientos para la recepción, tramitación, seguimiento y atención oportuna de las solicitudes para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como para la atención de quejas o solicitudes presentadas por los titulares relacionadas con las políticas y/o prácticas de protección de datos personales desarrolladas por la organización, y
2. Monitorear los avances o cambios legislativos en materia de privacidad y protección de datos personales que pudieran impactar en los ejes rectores y acciones desarrolladas en este tema al interior de la organización, haciendo las adecuaciones necesarias.

Tratándose del fomento a la protección de datos personales al interior de la organización, las funciones que se recomiendan son las siguientes:

1. Diseñar y ejecutar una política y/o prácticas de protección de datos personales al interior de la organización, o bien, adecuar y mejorar las prácticas ya existentes en el marco de la Ley;
2. Alinear esta política y/o prácticas -incluyendo sus objetivos, acciones estratégicas, líneas de acción, asignación de roles y responsabilidades generales y específicas y un procedimiento y plazos de implementación- a los procesos internos de la organización que demanden o aprovechen información personal;
3. Desarrollar un mecanismo para evaluar la eficacia y eficiencia de esta política y/o prácticas;
4. Monitorear y evaluar los procesos internos de la organización vinculados con la obtención, uso, explotación, conservación, aprovechamiento, cancelación y

transferencia de datos personales, a fin de asegurar que la información sea protegida, tratada conforme a los principios de la Ley y respetada;

5. Colaborar y coordinar acciones con otras áreas de la organización como la legal, de tecnologías, sistemas, seguridad de la información, mercadotecnia, atención al cliente, recursos humanos, entre otras, a efecto de asegurar el debido cumplimiento de la política y/o prácticas de privacidad en sus procesos internos, formatos, avisos, recursos y gestiones que se lleven a cabo;
6. Asegurar que la política y/o prácticas de protección de datos personales cumplan con la Ley y demás normatividad aplicable;
7. Difundir y comunicar la política y/o prácticas de protección de datos personales implementadas al interior de la organización, así como capacitar a todo el personal sobre las mismas;
8. Fomentar una cultura de protección de datos personales orientada a elevar el nivel de concienciación del personal y terceros involucrados, como encargados, en el tratamiento de datos personales;
9. Monitorear el cumplimiento de la política y/o prácticas de protección de datos personales de las sociedades subsidiarias o afiliadas bajo el control de común de la organización o cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere y le sean aplicables estas prácticas;
10. Identificar e implementar mejores prácticas relacionadas con la protección de datos personales;
11. Promover la adopción de esquemas de autorregulación, y
12. Ser el representante de la organización en materia de protección de datos personales ante otros actores.

Las funciones antes enlistadas se pueden desempeñar en distintos niveles según el tamaño de la entidad o negocio del responsable y, por tanto, de su capacidad y necesidades.

En el caso de organizaciones pequeñas, o cuando la cantidad de datos personales y titulares de los mismos no sea significativa y la naturaleza del tratamiento no requiera medidas especiales, será suficiente con que la persona que desarrolle las funciones de protección de datos personales lleve a cabo las tareas que establece el artículo 30 de la Ley, sin menoscabo de que el responsable implemente acciones adicionales, como cualquiera de las antes señaladas, para fomentar la cultura de protección de datos personales.

## **Perfil de la persona a cargo de las funciones de protección de datos personales**

A partir de las funciones que establece la Ley, así como de las sugeridas en el apartado anterior, se propone el siguiente perfil para la persona que tenga a su cargo o bajo su responsabilidad, la función de protección de datos personales en posesión de la organización del responsable:

- **Experiencia en materia de protección de datos personales.** Si bien la Ley fue publicada y entró en vigor en 2010 y no hay experiencia en su implementación, lo cierto es que con motivo de los servicios prestados a los clientes, del tratamiento de datos personales de las personas que laboran en la organización, de trámites o de actividades propias del negocio del responsable, es posible que existan departamentos o personas con trayectoria en materia de privacidad. Si no es el caso, se recomienda que las funciones de la persona o departamento de protección de datos personales sean afines al tema, tal es el caso de áreas de *compliance* o auditoría.
- **Jerarquía o posición indicada dentro de la organización.** Se recomienda que la persona o departamento de datos personales cuente con la jerarquía o posición dentro de la organización del responsable que le permita implementar políticas transversales y en todos los niveles, en materia de protección de datos personales. Hay que considerar que una de sus funciones, establecidas en ley, es fomentar la protección de datos personales al interior de la organización, lo que sin duda implica aplicar políticas y programas a lo largo de la empresa. La Ley no exige un nivel específico para la persona que desarrolle o tenga a su cargo la función de datos personales, por lo que el responsable tiene libertad para decidirlo, sin embargo, es indispensable que cuente con las facultades y capacidades suficientes para cumplir con sus funciones.
- **Recursos suficientes.** Es fundamental que la persona o departamento de datos personales cuente con los recursos materiales, técnicos y humanos necesarios para el ejercicio de sus funciones y acciones, a efecto de dar cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley.
- **Contar con conocimiento en la materia.** Es deseable que la persona que tenga a su cargo la función de datos personales conozca sobre regulación y temas de protección de datos personales y seguridad de la información.
- **Visión y liderazgo** para implementar la política de privacidad a lo largo de la organización.
- **Habilidades de organización y comunicación.**

Las características anteriores son las que se identifican como relevantes para la función de datos personales y de la persona que la tenga a su cargo. No obstante, al igual que en los apartados anteriores, los estándares exigidos por el responsable para esta función dependerán de su capacidad y necesidades. Sin embargo, en todos los casos es recomendable que la persona que realice las funciones de protección de datos personales se capacite en la materia y de manera regular actualice sus conocimientos sobre el tema.

## Información adicional

- La Ley no impone la obligación al responsable de registrar o hacer del conocimiento del IFAI o de cualquier otra autoridad la designación de la persona o departamento de datos personales. No obstante, se sugiere que el responsable, a través del aviso de privacidad o de cualquier otro medio o mecanismo que

considere conveniente, difunda o publicite al público en general la información de contacto de la persona o departamento de datos personales encargado de atender cuestiones de protección de datos personales.

- El Tercero Transitorio de la Ley señala que los responsables designarán a la persona o departamento de datos a que se refiere el artículo 30 de este instrumento normativo, a más tardar un año después de la entrada en vigor de ésta. Así, la obligación citada es exigible a partir de julio de 2011, en virtud de que la Ley entró en vigor el 6 de julio de 2010.
- La persona o departamento de datos personales deberá atender las solicitudes de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición hasta enero de 2012, de conformidad con el Cuarto Transitorio de la Ley. Por lo tanto, es importante que entre el 6 de julio de 2011 y enero de 2012, se establezcan todos los procedimientos internos para la atención de solicitudes de derechos ARCO.
- Las acciones en materia de privacidad que lleve a cabo la persona o departamento de datos personales coadyuvan a:
  - ✓ Fortalecer el lazo de confianza entre la organización y sus clientes, proveedores, trabajadores, entre otros, al garantizar que la expectativa razonable de privacidad que tienen estas personas sobre su información está siendo respetada por la organización, a través de la implementación de prácticas o políticas para tal fin.
  - ✓ Dar plusvalía a la calidad del servicio ofrecido, al considerar la privacidad de los clientes o personas como parte de los ejes rectores de sus políticas de servicio y satisfacción.
  - ✓ Mantener la reputación y posicionamiento de la organización en un mercado globalizado.
  - ✓ Garantizar el cumplimiento de los principios de la protección de datos y el ejercicio de los derechos ARCO de manera que se proporcione una protección efectiva al titular de los datos personales.

Por último, es importante mencionar, que el IFAI ofrecerá apoyo técnico a los responsables, a efecto de que puedan cumplir de mejor manera con las obligaciones de la Ley. Asimismo, la Secretaría de Economía, fomentará las buenas prácticas comerciales en materia de protección de datos personales.