

# Guía práctica para ejercer el Derecho a la PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y 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 INAI 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 puede 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.

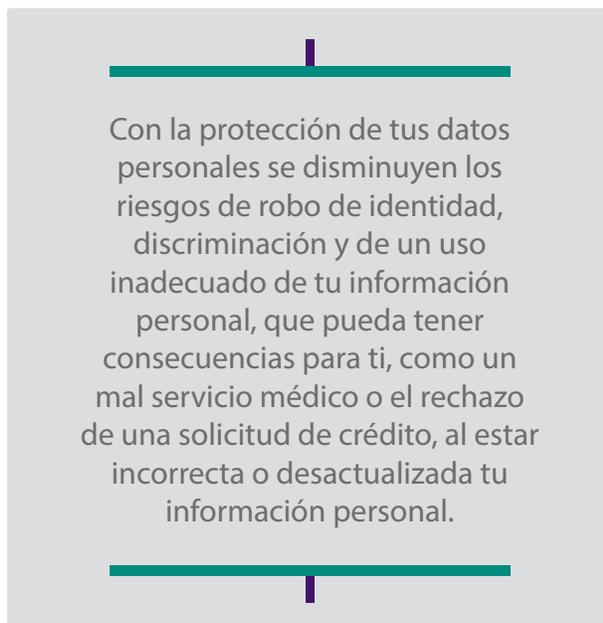
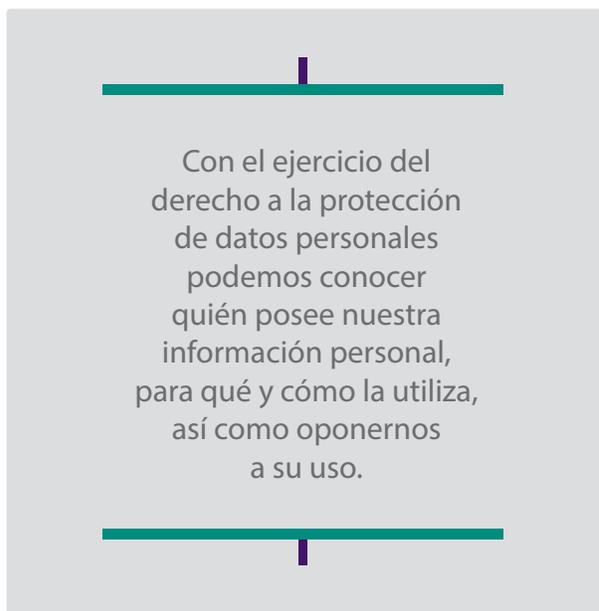
Sin duda, las TI han colaborado a mejorar la calidad y condiciones de vida de la sociedad en general. Sin embargo, aunado a sus bondades, su desarrollo lleva implícitos retos para la privacidad, derivado del uso intensivo que le damos a nuestra información a través de herramientas tecnológicas como el 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 “pirata” de Internet.
- Nos envían de manera masiva correos electrónicos no deseados, donde nos ofrecen productos o servicios de diversas empresas.
- Malintencionadamente se apoderan y utilizan nuestro usuario y contraseña para suplantar nuestra identidad digital.
- Nos enteramos que nuestros datos personales los tiene una empresa con la que nunca hemos tenido contacto alguno.

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 alguna 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.



## ¿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 su información personal, decidir con quién se comparte y para qué se utiliza con terceros, así como el derecho a que ésta se trate 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 tus datos personales, los particulares están obligados a:

- Darle 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 reciente **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 entre otra 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.

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 o sólo para alguna de ellas, eso lo decides tú, según tus propios intereses. Ahora bien, es importante que tengas en cuenta que la revocación puede implicar 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 revocar tu consentimiento 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 solo 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 INAI tu inconformidad, 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 a **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 tu 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 acreditar 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, de 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 otros datos personales tienen de ti, quién o quiénes se los compartieron, 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 o inexactos.

A manera de ejemplo: cuando fuiste a abrir una cuenta de ahorros bancaria, el ejecutivo de cuenta 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 la 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 sus 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 INAI.

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 o 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.

### ¿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 tu 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.

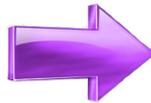
### ¿Me pueden negar el ejercicio de los derechos ARCO?

Nuestra Constitución Política y la Ley 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.

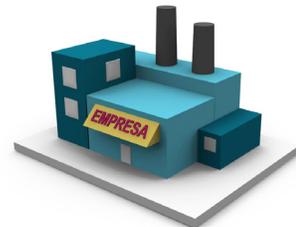
Asimismo, la Ley establece que el responsable del uso de los datos personales podrá negar el acceso a los mismos, o negarse a realizar la rectificación, cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, cuando:

## ARCO

El titular o su 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.

- 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 Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) 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 INAI, 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 INAI, 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 INAI, 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 INAI.

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 INAI 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 INAI 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 INAI ha puesto a disposición de los titulares de los datos personales en su portal de Internet ([www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx)), en su domicilio y en sus oficinas habilitadas, y
3. En el sistema electrónico que para tal fin implementará el INAI.

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

El INAI 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 INAI 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 INAI 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:

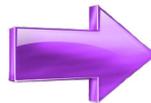
- Confirmar, modificar o revocar la respuesta que emitió el responsable del manejo de los datos personales a tu solicitud de derechos ARCO, o bien
- Desechar o sobreseer la solicitud de protección de derechos por improcedente.

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 INAI 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 INAI, una vez que haya transcurrido el plazo antes mencionado, indicando como motivo de la inconformidad la falta de respuesta. Para hacer más eficiente la atención de la solicitud, se recomienda que la misma se presente en un plazo corto, como por ejemplo dentro de los 15 días posteriores al plazo antes señalado.

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



**El INAI 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 INAI?**

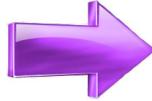
Si no estás de acuerdo con la resolución emitida por el Instituto, podrás promover un juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

### **¿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

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

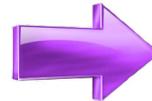


Demostrar ante el INAI que dio respuesta en tiempo y forma a tu solicitud de derechos ARCO.



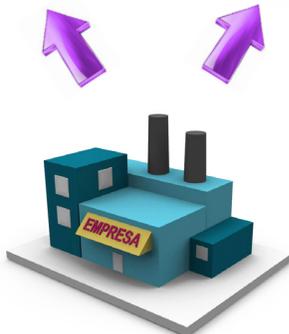
Para entregarte la respuesta a tu solicitud de derechos ARCO.

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



En caso de que no estés de acuerdo con la respuesta, el INAI 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 INAI 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 INAI 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 INAI, 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 INAI 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.

## Para mayor información...

Si requieres mayor información o asesoría sobre la forma de realizar una solicitud de derechos ARCO; presentar una solicitud de protección de derechos o denuncia ante el INAI, 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 INAI, 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 **01 800 835 43 24**. Te recordamos que tu llamada es **gratuita** desde cualquier estado de la República con un horario de atención de **lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas**.

### Vía postal:

Puedes escribirnos directamente al **Centro de Atención a la Sociedad (CAS)** a la siguiente dirección: **Insurgentes Sur No. 3211 Col. Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, México, Distrito Federal**.

### Vía correo electrónico:

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

### Asesoría personalizada:

Te invitamos a visitar personalmente el **Centro de Atención a la Sociedad (CAS)** en la siguiente dirección: **Insurgentes Sur No. 3211 Col. Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, México, Distrito Federal**, con un horario de atención de **lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas**.

### Página de Internet:

Puedes visitar nuestra página de Internet **www.inai.org.mx**