

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

**Guía
para orientar el debido
tratamiento de datos personales
en la actividad
de cobranza extrajudicial**



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la
Información y Protección de Datos Personales

**Guía
para orientar el debido
tratamiento de datos personales
en la actividad
de cobranza extrajudicial**



Directorio

Ximena Puente de la Mora

Comisionada Presidente

Francisco Javier Acuña Llamas

Comisionado

Areli Cano Guadiana

Comisionada

Oscar Mauricio Guerra Ford

Comisionado

María Patricia Kurczyn Villalobos

Comisionada

Rosendoevgueni Monterrey Chepov

Comisionado

Joel Salas Suárez

Comisionado

José de Jesús Ramírez Sánchez

Coordinador Ejecutivo

Adrián Alcalá Méndez

Coordinador de Acceso a la Información

Luis Gustavo Parra Noriega

Coordinador de Protección de Datos Personales

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

Insurgentes Sur No. 3211

Col. Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530

www.inai.org.mx

Contenido

Glosario	7
I. Introducción	9
II. El derecho a la protección de datos personales	11
Conceptos básicos para comprender este derecho	11
Principios, deberes y derechos que rigen la protección de datos personales	11
¿A quiénes aplica la regulación en materia de protección de datos personales?	12
III. Obligaciones en torno a los principios rectores de la protección de datos personales y recomendaciones para su cumplimiento	13
1. Licitud	13
Fundamento legal	13
¿En qué consiste este principio?	13
¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan el principio de licitud?	13
Recomendaciones para el principio de licitud en materia de Cobranza Extrajudicial	13
2. Lealtad	14
Fundamento legal	14
¿En qué consiste este principio?	14
¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de lealtad?	14
Recomendaciones para el principio de lealtad en materia de Cobranza Extrajudicial	14
3. Información	15
Fundamento legal	15
¿En qué consiste este principio?	15

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de información?	15
Recomendaciones para el principio de información en materia de Cobranza Extrajudicial.....	16
4. Consentimiento	17
Fundamento legal	17
¿En qué consiste este principio?	17
¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de consentimiento?	20
Recomendaciones para el principio de consentimiento en materia de Cobranza Extrajudicial	20
5. Finalidad.....	22
Fundamento legal	22
¿En qué consiste este principio?	22
¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de finalidad?	22
Recomendaciones para el principio de finalidad en materia de Cobranza Extrajudicial...	22
6. Proporcionalidad	23
Fundamento legal	23
¿En qué consiste este principio?	23
¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de proporcionalidad?.....	24
Recomendaciones para el principio de proporcionalidad en materia de Cobranza Extrajudicial	24
7. Calidad	24
Fundamento legal	24
¿En qué consiste este principio?	24

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de calidad?.....	26
Recomendaciones para el principio de calidad en materia de Cobranza Extrajudicial	26
8. Responsabilidad	27
Fundamento legal	27
¿En qué consiste este principio?	27
¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de Responsabilidad?	27
Recomendaciones para el principio de responsabilidad en materia de Cobranza Extrajudicial	27
IV. Deberes en el tratamiento de datos personales.....	29
1. De seguridad.....	29
Fundamento legal	29
¿En qué consiste?	29
¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del deber de seguridad?.....	30
Recomendaciones generales para el deber de seguridad	31
2. De confidencialidad.....	31
Fundamento legal	31
¿En qué consiste?	31
¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del deber de confidencialidad?.....	31
Recomendaciones para el deber de confidencialidad en materia de Cobranza Extrajudicial	32
V. Transferencias	33
Fundamento legal	33
¿Qué es una transferencia?	33

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del régimen de transferencias?	34
Recomendaciones para el régimen de transferencias en materia de Cobranza Extrajudicial	35
VI. Encargados del tratamiento	36
Fundamento legal.....	36
¿Quién es el Encargado del tratamiento?	36
¿Qué es una remisión?	36
¿Cuáles son las obligaciones en la relación Responsable-Encargado?	37
Recomendaciones para la relación Responsable-Encargado en materia de Cobranza Extrajudicial	38
VII. Los derechos del Titular y las obligaciones al respecto	39
Fundamento legal.....	39
¿Cuáles son los derechos del Titular?	39
¿En qué consiste el derecho de acceso?.....	39
¿En qué consiste el derecho de rectificación?	40
¿En qué consiste el derecho de cancelación?	40
¿En qué consiste el derecho de oposición?	41
¿Qué es la revocación del consentimiento?.....	41
¿Cómo debo atender una solicitud de ejercicio de Derechos ARCO o revocación del consentimiento?.....	42
¿Qué obligaciones generales derivan del ejercicio de los Derechos ARCO y revocación del consentimiento?	43
Recomendaciones para la atención de solicitudes de ejercicio de Derechos ARCO y revocación del consentimiento en materia de Cobranza Extrajudicial	44
VIII. Conclusiones.....	45

Glosario

Cobranza Extrajudicial	Actividad que realiza una entidad financiera directamente o a través de un Despacho de Cobranza, a fin de requerir el pago de las obligaciones contraídas por el deudor, o para negociar o reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos.
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Criterios	Criterios Generales para la instrumentación de medidas compensatorias sin la autorización expresa del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos
Despacho de Cobranza	Despacho externo, incluyendo a terceros o representantes, que realiza la cobranza, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos, y que actúa como intermediario entre las entidades financieras y comerciales y el deudor, a fin de recuperar los adeudos de la entidad en cuestión.
Entidad	Entidad financiera o comercial.
INAI o Instituto	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
Ley o LFPDPPP	Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
Lineamientos	Lineamientos del Aviso de Privacidad.
Parámetros	Parámetros de Autorregulación en materia de Protección de Datos Personales.
Reglamento o RLFPDPPP	Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

I. Introducción

En los últimos años, la actividad de Cobranza Extrajudicial se ha incrementado en nuestro país, como resultado de ello, las quejas presentadas ante la CONDUSEF con motivo de esta actividad y, en particular, por las actuaciones de los Despachos de Cobranza, han proliferado. Cifras publicadas por esa Comisión Nacional, a principios de este año, revelaron que en el país, durante 2013, se recibieron 24,013 asuntos relacionados con las actividades de cobranza de estos despachos. No obstante, es importante señalar que en los últimos tres años la cifra decreció, pues en el 2012 se alcanzaron 35,675 casos y, en el 2011, la CONDUSEF registró 40,703 quejas, posicionándose como un año histórico en este tipo de asuntos.

Dentro de los motivos más comunes de las quejas recibidas destacan: (i) las personas contactadas no son el cliente deudor (72%), (ii) maltratos y ofensas (18%), y (iii) reclamos ante un crédito ya pagado (7%). De manera adicional, se reportó que uno de los principales problemas en la materia es la complejidad para identificar quién realiza las malas prácticas en gestión de cobranza, pues es común que la persona contactada no conozca el nombre del despacho o de quien realiza la actividad de Cobranza Extrajudicial.

Derivado de lo anterior, se observa que un alto porcentaje de las quejas recibidas involucra el tema de la protección de datos personales, ya que se infringen los principios garantes del derecho a la protección de datos personales, tal es el caso del principio de calidad, pues el hecho de que las personas contactadas no sean los deudores o que se reclame un crédito que ya ha sido pagado, conduce a que los datos personales en posesión de los Despachos de Cobranza o Entidades no son exactos, correctos, ni actualizados; así como el principio de información, ya que las personas contactadas no conocen la identificación de quienes realizan la gestión de cobranza.

Ante esta problemática, la CONDUSEF celebró un convenio con la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. (APCOP), a fin de procurar que las prácticas de cobranza se lleven a cabo con apego a los principios éticos, con el propósito de salvaguardar la integridad y la dignidad de los deudores.

A partir de la publicación del “DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014, se adicionaron los artículos 17 Bis 1 a 17 Bis 4 de *la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros*, con el objeto de otorgar nuevas atribuciones a la CONDUSEF para supervisar a las Entidades, respecto de las actividades que realicen los despachos que gestionen la Cobranza Extrajudicial.

Es así que, en ejercicio de la atribución conferida por el artículo 17 Bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la CONDUSEF, en el ámbito de su competencia emitió las “Disposiciones de carácter general aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza” (en lo sucesivo Disposiciones), publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 7 de octubre de 2014.

En este sentido, si bien es cierto que las Disposiciones emitidas por la CONDUSEF constituyen el primer instrumento normativo formal para regular la actividad de Cobranza Extrajudicial y que en ellas se incorpora la supervisión de las Entidades Financieras respecto de los Despachos de Cobranza, para que estos se

sujeten, entre otras obligaciones, a tratar los datos personales de conformidad con la normatividad en la materia; también lo es que la elaboración de la presente guía complementa a la regulación de la actividad de Cobranza Extrajudicial, toda vez que busca facilitar a las Entidades Financieras y Despachos de Cobranza, en su carácter de sujetos obligados, el cumplimiento de las obligaciones que en virtud de la normativa de protección de datos personales deben observar.

Tomando en consideración que las quejas principales en la actividad de cobranza están directamente vinculadas con el tema de protección de datos personales, como se explicó anteriormente, se ha considerado indispensable la participación del INAI, a fin de que los datos personales de los deudores se encuentren protegidos conforme a la legislación aplicable en la materia, coadyuvando así a disminuir las prácticas indebidas existentes.

Así, el INAI y la CONDUSEF, en ejercicio de sus atribuciones en el ámbito de sus competencias, han considerado conveniente emitir esta guía para orientar el debido tratamiento de los datos personales en la actividad de Cobranza Extrajudicial, con la intención de desincentivar el tratamiento indebido de la información personal, puesto que, si bien es cierto que las Entidades y Despachos de Cobranza tienen derecho a gestionar el cobro de adeudos, también lo es que deben hacerlo de forma adecuada, sin invadir la privacidad de las personas, ni violar las disposiciones en materia de protección de datos personales vigentes en nuestro país.

La presente guía va dirigida a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales en la actividad de Cobranza Extrajudicial, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de la normatividad sobre protección de datos personales, así como servir como material didáctico que les permita identificar sus obligaciones en función de los principios rectores de la materia.

Es importante señalar, que en lo referente a las entidades comerciales, responsables del tratamiento de datos personales en la actividad de Cobranza Extrajudicial, de ninguna manera se entenderá que es materia de competencia de la CONDUSEF. Lo anterior, sin perjuicio de la competencia del INAI tanto con entidades financieras como comerciales.

Para conocer más acerca de las obligaciones que tiene todo Responsable del tratamiento de datos personales y sobre recomendaciones para su cumplimiento, se invita a consultar la **Guía para cumplir con los principios y deberes de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, disponible en el portal del INAI (www.inai.mx), en la sección “Protección de datos personales”, subsección “Documentos de interés”, o en el vínculo: http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdeInteres/Guia_obligaciones_lfpdpp_junio2016.pdf

II. El derecho a la protección de datos personales

Conceptos básicos para comprender este derecho

- **Aviso de privacidad:** documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, a través del cual el Responsable informa al Titular sobre la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, previo a que ocurra dicho tratamiento.
- **Datos personales:** cualquier información concerniente a una persona física, que la identifique o que la haga identificable, expresada en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o en cualquier otro tipo.
- **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 aquéllos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud pasado, presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.
- **Encargado:** persona física o moral que, sola o conjuntamente con otras, trate datos personales por cuenta del Responsable.
- **Responsable:** persona física o moral que decide sobre el tratamiento de datos personales.
- **Titular:** persona física a quien corresponden los datos personales.
- **Transferencia:** comunicación de datos personales realizada a persona distinta del Titular, Responsable o Encargado.
- **Tratamiento:** 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.

Principios, deberes y derechos que rigen la protección de datos personales

Con la entrada en vigor de la LFPDPPP, el 6 de julio de 2010, se reconocen una serie de principios, deberes y derechos rectores de la protección de datos personales, de observancia obligatoria para los particulares que tratan datos personales, y que en su conjunto garantizan un adecuado manejo de los mismos, a favor de la privacidad y de la autodeterminación informativa de los titulares de los datos personales.

De acuerdo con el artículo 6 de la LFPDPPP, los principios rectores de la protección de datos personales son:

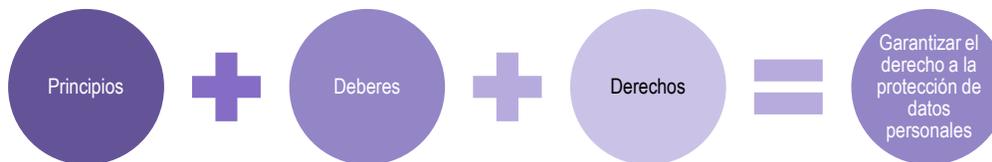


Estos principios se traducen en obligaciones concretas para los responsables del tratamiento de los datos personales, las cuales se describirán a detalle en la siguiente sección.

De manera adicional, la LFPDPPP reconoce los deberes de seguridad y confidencialidad, los cuales también establecen obligaciones concretas a quienes traten datos personales en el ejercicio de sus actividades.

Asimismo, los responsables del tratamiento deberán garantizar y facilitar a los titulares de los datos personales el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (Derechos ARCO), así como la revocación del consentimiento.

En suma:



Tomando en cuenta lo anterior, la presente guía tiene como objeto hacer un análisis de los aspectos que en el desarrollo de la actividad de Cobranza Extrajudicial se deberán considerar para cumplir de la mejor forma con cada uno de estos principios, deberes y derechos.

¿A quiénes aplica la regulación en materia de protección de datos personales?

Serán sujetos obligados en términos de la normatividad de protección de datos personales, los particulares, sean personas físicas o morales, que lleven a cabo el tratamiento de datos personales, con excepción de: (i) las sociedades de información crediticia en los supuestos de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y demás disposiciones aplicables; y (ii) las personas que lleven a cabo el tratamiento de datos que sea para uso exclusivamente personales, y sin fines de divulgación o utilización comercial.

En ese sentido, las Entidades y Despachos de Cobranza son sujetos regulados por la LFPDPPP, su Reglamento y normatividad derivada.

III. Obligaciones en torno a los principios rectores de la protección de datos personales y recomendaciones para su cumplimiento

1. Licitud

Fundamento legal

Artículos 7, primer párrafo de la LFPDPPP y 10 de su Reglamento.

¿En qué consiste este principio?

De conformidad con este principio, los datos personales deberán tratarse con apego y cumplimiento a lo dispuesto por la legislación mexicana y el derecho internacional.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan el principio de licitud?

1. Tratar los datos personales de acuerdo con la normatividad que regula el derecho a la protección de datos personales, entre ella, la LFPDPPP, su Reglamento y los Lineamientos del Aviso de Privacidad, así como la que en la materia resulte aplicable.
2. Conocer la normatividad que en lo específico regula y aplica a la actividad en la que son tratados los datos personales y realizar el tratamiento en plena observancia de la misma.

Recomendaciones para el principio de licitud en materia de Cobranza Extrajudicial

- Tome la capacitación que ofrece el INAI en materia de protección de datos personales y consulte el material que se ha desarrollado para conocer bien las obligaciones que tiene todo Responsable en el tratamiento de datos personales e identificar prácticas adecuadas para cumplir con las mismas.
- Conozca la normatividad que aplica a la actividad de Cobranza Extrajudicial, para saber bajo qué condiciones se pueden tratar los datos personales y si hay requerimientos adicionales a los que exige la regulación en materia de protección de datos personales.

2. Lealtad

Fundamento legal

Artículos 7 de la LFPDPPP y 44 de su Reglamento.

¿En qué consiste este principio?

Establece la obligación de tratar los datos personales privilegiando la protección de los intereses del Titular y la expectativa razonable de privacidad, es decir, la confianza que deposita cualquier persona en otra, respecto de que los datos personales proporcionados serán tratados conforme a lo que acordaron las partes y lo que establece la normatividad.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de lealtad?

1. No utilizar medios engañosos o fraudulentos para recabar y tratar datos personales. Se entiende que existe una acción fraudulenta o engañosa cuando:
 - Existe dolo, mala fe o negligencia de la información proporcionada al Titular sobre el tratamiento.
 - Se vulnere la expectativa razonable de privacidad del Titular.
 - Las finalidades no se informen en el aviso de privacidad o no sean las que se informen en él.
2. Respetar la expectativa razonable de privacidad del Titular, es decir, la confianza que depositó este último en el Responsable, con relación a que los datos personales serán tratados conforme a lo que acordaron y en los términos establecidos por la normatividad.

Recomendaciones para el principio de lealtad en materia de Cobranza Extrajudicial

- No utilizar identidades falsas con la finalidad de obtener datos personales de los deudores.
- Tratar a los deudores y a las personas que se contacten con motivo de la cobranza con respeto y en horarios adecuados.
- Utilizar medios que estén permitidos por la ley para obtener los datos personales.
- Ser transparente en las negociaciones con los deudores, de manera que la información que se proporcione o solicite sea clara, sin que dé lugar a confusión o mal entendido.
- No utilizar información falsa o engañosa, ni haciendo uso de una representación falsa en relación con la deuda, para amenazar a los titulares.
- Proteger la privacidad de los deudores, por lo que, la primer tarea de quien entra en contacto es asegurarse que la persona con la que se está tratando es el deudor. Esto deberá hacerse cada vez que se pongan en contacto, antes de divulgar cualquier información acerca de la deuda, el proceso para su recuperación o cualquier otro dato personal.
- No enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales o hacerse pasar como representantes de órgano judicial u otra autoridad, con el fin de amedrentar al deudor.
- No difundir o comunicar datos personales a terceros no autorizados por el Titular, como por ejemplo mediante carteles u otros documentos colocados en el exterior del domicilio del deudor, pues con ello se estaría violando la normatividad y la expectativa razonable de privacidad del deudor.

3. Información

Fundamento legal

Artículos 15 al 18 de la LFPDPPP y del 23 al 35 de su Reglamento, Lineamientos y Criterios.

¿En qué consiste este principio?

Es el principio en virtud del cual el Responsable se encuentra obligado a comunicar al Titular de los datos personales las características principales del tratamiento al que será sometida su información personal, así como los medios para ejercer sus derechos, lo que se materializa a través del aviso de privacidad.

En ese sentido, todo Responsable que trate datos personales, sin importar la actividad que realice o si se trata de una persona física o moral, requiere elaborar y poner a disposición de los titulares el aviso de privacidad.

Es así que el principio de información legitima el tratamiento de los datos personales, mediante la elaboración y puesta a disposición del aviso de privacidad, entendido éste como el documento físico electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable, que es puesto a disposición del Titular previo al tratamiento de sus datos personales, con el propósito de informarle en qué consistirá dicho tratamiento, así como los medios disponibles para ejercer sus derechos.

El aviso de privacidad permite que el Titular esté debidamente informado con relación al tratamiento de sus datos personales, de forma tal que pueda ejercer su derecho a la autodeterminación informativa y protección de datos personales.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de información?

1. Elaborar y poner a disposición de los titulares el aviso de privacidad en los términos que fije la LFPDPPP, su Reglamento y los Lineamientos del Aviso de Privacidad, aunque no se requiera el consentimiento de los titulares para el tratamiento de los datos personales;
2. Poner a disposición del Titular el aviso de privacidad previo a la obtención de los datos personales o en el momento que indique la LFPDPPP, su Reglamento y los Lineamientos;
3. Comunicar el aviso de privacidad a encargados y terceros a los que se remitan o transfieran datos personales;
4. Redactar el aviso de privacidad con todos los elementos informativos que señala la norma (ver Lineamientos del Aviso de Privacidad y el ABC del aviso de privacidad, disponible en el portal de Internet del INAI www.inai.org.mx);
5. Utilizar la modalidad de aviso de privacidad que resulte pertinente (ver Lineamientos del Aviso de Privacidad y el ABC del aviso de privacidad);
6. Redactar el aviso de privacidad de forma sencilla, con la información necesaria, expresado en lenguaje claro y comprensible, y con una estructura y diseño que faciliten su entendimiento;
7. Realizar el tratamiento de datos personales conforme a lo establecido en el aviso de privacidad, y
8. Generar evidencia para demostrar el cumplimiento del principio de información.

Para la elaboración y puesta a disposición del aviso de privacidad, el INAI ha desarrollado instrumentos que se encuentran a disposición de los responsables, a los que los remitimos y sugerimos tomar en consideración para el cumplimiento del principio de información, entre ellos:

Herramientas elaboradas por el INAI para facilitar el cumplimiento del principio de información

- 1) El Generador de Avisos de Privacidad (<http://generador-avisos-privacidad.ifai.org.mx/users/login>).
- 2) La guía El ABC del Aviso de Privacidad (<http://abcavisosprivacidad.ifai.org.mx/>).
- 3) El formato de auto-evaluación de aviso de privacidad para responsables (http://inicio.ifai.org.mx/RepositorioGuias/Check-list%20aviso%20de%20privacidad_autoevaluaci%C3%B3n%20responsable%20agosto2016.docx).
- 4) Modelo de aviso de privacidad corto para video vigilancia (<http://inicio.ifai.org.mx/ModelosDeAvisosDePrivacidad/Modelo%20de%20aviso%20de%20privacidad%20corto%20para%20V-V.pdf>).
- 5) Modelo de aviso de privacidad simplificado en video (<http://inicio.ifai.org.mx/ModelosDeAvisosDePrivacidad/videoavisoprivacidad.wmv>).
- 6) La guía para instrumentar medidas compensatorias (http://inicio.inai.org.mx/DocumentosdelInteres/Guia_para_instrumentar_medidas_compensatorias.pdf).

Estos seis instrumentos se elaboraron con la finalidad de orientar a los responsables para elaborar sus avisos de privacidad y ayudarlos a que cumplan con la norma, por lo que se le invita a acceder a los mismos, para abundar sobre el cumplimiento del principio de información, los cuales están disponibles en las direcciones antes señaladas o en www.inai.org.mx, en la sección “Protección de Datos Personales”.

Recomendaciones para el principio de información en materia de Cobranza Extrajudicial

- El Responsable (la Entidad) deberá dar a conocer al Titular el aviso de privacidad para el otorgamiento del crédito, préstamo o financiamiento, **previo** a la obtención de los datos personales. Dicho aviso de privacidad (el correspondiente al crédito que origina la relación jurídica entre el Titular y el Responsable) deberá contener, como una de las finalidades del tratamiento, lo relativo a la actividad de cobranza.¹
- El Responsable (la Entidad) no estará obligado a poner a disposición del Titular el aviso de privacidad en cada ocasión que lo contacte para la actividad de cobranza, si previamente lo hizo de su conocimiento. Sin embargo, a manera de buena práctica, se sugiere que en cada ocasión que se contacte al deudor, se le informe en dónde podrá consultar el aviso de privacidad. También se sugiere que en el primer contacto que se tenga con el Titular para el tema de cobranza, se ponga a su disposición un aviso de privacidad que corresponda exclusivamente a esa finalidad, a fin de hacer más claro y transparente para el Titular el tratamiento de sus datos personales para esa actividad en lo específico, que es objeto de diversas quejas e inconformidades.

¹ Para mayor información sobre cómo deberá informarse la finalidad de cobranza, lo invitamos a consultar la siguiente resolución en la que el Pleno de este Instituto se pronunció en la materia: 3S 02-012, de fecha de votación 11 de diciembre de 2013, disponible para su consulta en www.inai.org.mx

-
- Los Despachos de Cobranza que adquieran una cartera vencida, y que en ese sentido se conviertan en responsables del tratamiento, deberán dar a conocer su aviso de privacidad en el primer contacto que tengan con los deudores.

De manera adicional, y con base en buenas prácticas o disposiciones sectoriales, se sugiere lo siguiente:

- Que la persona encargada de realizar la Cobranza Extrajudicial, al establecer contacto con el deudor (titular de los datos personales), corrobore la identidad de éste, se identifique y señale los datos de identificación del Despacho de Cobranza y de la Entidad para la cual trabaja; así como, el propósito del contacto.
- Que se proporcione al deudor, en el primer contacto, por lo menos, la información básica del adeudo (monto, fecha de cálculo, condiciones para liquidarlo y contrato u operación por el que se originó); del Responsable de la cobranza y del acreedor; de la cuenta, y de la unidad administrativa a quien puede dirigir sus quejas. Hay que tomar en cuenta que el deudor puede solicitar más información o documentación de la deuda.
- Que aquellos que realicen la actividad de Cobranza Extrajudicial se identifiquen claramente, sin ambigüedad y sin atribuirse una personalidad o representación que no sea la real.
- Que se tome en cuenta que además de la información que deberá ponerse a disposición de los titulares en el aviso de privacidad, previo al tratamiento de los datos personales, de conformidad con los artículos 17 bis 1 a 17 bis 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros,² existe la obligación de las Entidades de poner a disposición de sus clientes los datos suficientes de identificación de los despachos externos, que incluirán a terceros o representantes que realicen la cobranza de los créditos que otorguen, así como de aquéllos que apoyen en las operaciones de negociación y reestructuración de créditos con sus clientes o con aquellas personas que por alguna razón sean deudores frente a éstos. La información anterior deberá estar debidamente actualizada, con el propósito de que el Despacho de Cobranza y la Entidad sean identificables plenamente.

4. Consentimiento

Fundamento legal

Artículos 8 de la LFPDPPP y del 11 al 20 de su Reglamento.

¿En qué consiste este principio?

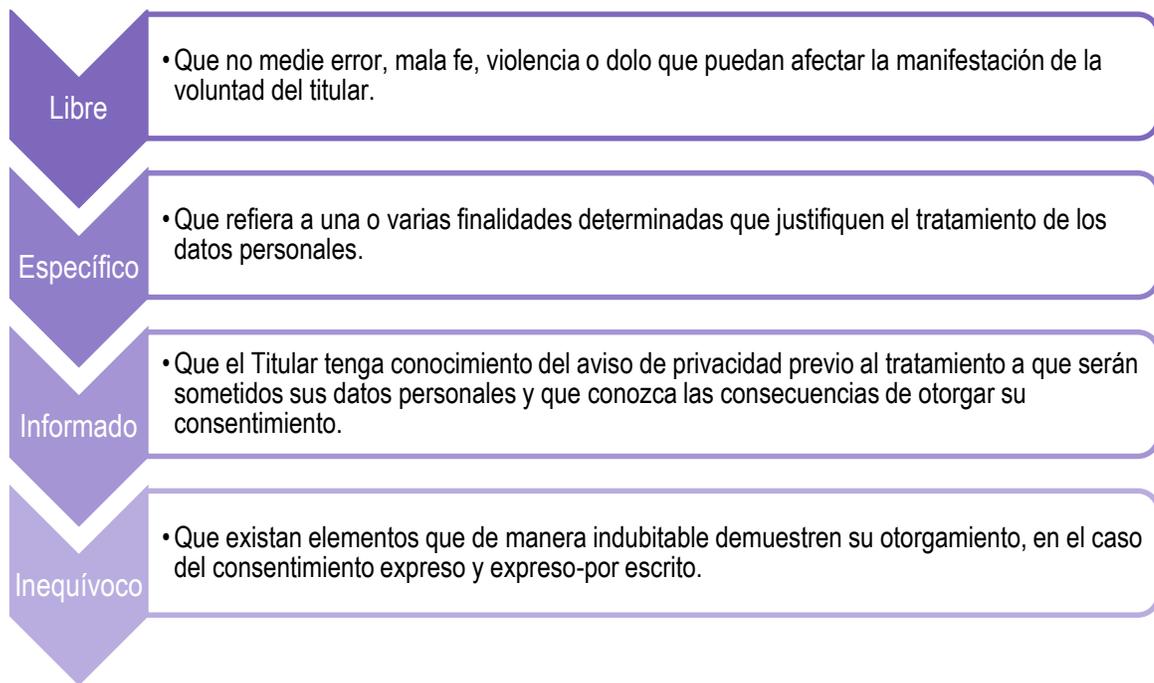
Como regla general, el Responsable deberá contar con el consentimiento del Titular para el tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos de excepción previstos en los artículos 10 y 37 de la LFPDPPP. Cuando éste se requiera, la solicitud del consentimiento deberá ir siempre ligada a las finalidades concretas del tratamiento que se informen en el aviso de privacidad, es decir, el consentimiento se deberá solicitar para tratar los datos personales para finalidades específicas, no en lo general. Asimismo, el consentimiento debe ser informado, por lo que previo a su obtención, es necesario que el Titular conozca el aviso de privacidad.

² Disponible para su consulta en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LTOSF.pdf>

Ahora bien, el consentimiento puede ser tácito, expreso o expreso y por escrito, dependiendo del tipo de datos personales que se tratarán, como se explica a continuación:

Tipo de consentimiento	¿Para qué tipo de datos personales se requiere?	¿Cómo se obtiene?
Tácito	Para cualquier tipo de dato personal, con excepción de los datos patrimoniales, financieros y sensibles.	El consentimiento tácito se obtiene si el Titular no se niega a que sus datos personales sean tratados, después de haber conocido el aviso de privacidad. Es decir, no es necesario que quede registrado que el Titular autorizó el tratamiento de su información personal, sino que es suficiente con que no se niegue al tratamiento. No obstante, se sugiere que el Responsable deje constancia con la que acredite que en su momento puso a disposición del Titular el aviso de privacidad.
Expreso	Para datos financieros y patrimoniales.	El Titular deberá expresamente señalar que consiente el tratamiento de sus datos personales. En el caso del consentimiento expreso, por fuerza, el Titular deberá indicar que consiente el tratamiento de sus datos personales, pues si no existe esa manifestación expresa, el Responsable no podrá tratar los datos personales.
Expreso-por escrito	Para datos personales sensibles.	El consentimiento se deberá otorgar por escrito, mediante firma autógrafa, huella dactilar, firma electrónica del Titular o cualquier otro mecanismo autorizado que permita identificarlo plenamente.

La obtención del consentimiento deberá reunir las siguientes características:



La obligación general de obtener el consentimiento para el tratamiento de los datos personales cuenta con excepciones, que se encuentran previstas en el artículo 10 de la LFPDPPP. En particular, no será necesario el consentimiento de los titulares cuando:

- El tratamiento sea necesario porque así lo ordena una ley;
- Los datos personales se obtengan de una fuente de acceso público;
- Los datos personales se sometan a un procedimiento previo de disociación, de forma tal que no se pueda identificar a su titular;
- El tratamiento tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el Titular y el Responsable, por ejemplo, la relación entre un deudor y su acreedor;
- Exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes;
- Los datos personales sean indispensables para la atención médica, la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, mientras el Titular no esté en condiciones de otorgar el consentimiento, en los términos que establece la Ley General de Salud y demás disposiciones jurídicas aplicables, y cuando el tratamiento se realice por una persona sujeta al secreto profesional u obligación equivalente, o
- Se dicte resolución de autoridad competente.

Cuando ocurra alguno de estos supuestos, no será necesaria la obtención del consentimiento tácito, expreso o expreso-por escrito.

Es importante señalar que el hecho de que no se requiera el consentimiento para el tratamiento, no implica que no se deban cumplir los otros principios, lo que incluye la obligación de poner a disposición del Titular el aviso de privacidad.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de consentimiento?

1. Recabar el consentimiento para el tratamiento de datos personales, cuando éste se requiera. Para ello, se deberá identificar, primero, si se actualiza alguna de las causales previstas en el artículo 10 de la LFPDPPP, y en caso de que no sea así y el consentimiento sea necesario, se deberá identificar el tipo de datos que se van a tratar, para determinar si se requiere el consentimiento tácito, expreso o expreso-por escrito.
2. Solicitar el consentimiento expreso para los datos personales financieros o patrimoniales, en los casos que no se actualice alguna de las causales del artículo 10 de la LFPDPPP.
3. Solicitar el consentimiento expreso-por escrito para los datos personales sensibles, en caso de que no se actualice alguno de los supuestos del artículo 10 de la LFPDPPP.
4. Obtener el consentimiento tácito para los datos que no sean sensibles, patrimoniales o financieros, en caso de que no se actualice alguno de los supuestos del artículo 10 de la LFPDPPP.
5. Dar a conocer al Titular el aviso de privacidad previo a la obtención del consentimiento.
6. Solicitar el consentimiento siempre ligado a finalidades específicas e informadas en el aviso de privacidad.
7. Solicitar el consentimiento previo a la obtención de los datos personales o en el momento en que lo indique la Ley y su Reglamento.
8. Obtener el consentimiento para nuevas finalidades, cuando el Responsable pretenda tratar los datos personales para fines distintos, que no sean compatibles o análogos a los establecidos de origen en el aviso de privacidad.
9. Facilitar al Titular medios sencillos y gratuitos para que, en su caso, pueda manifestar su consentimiento.
10. Generar pruebas para acreditar que se cumplió con el principio de consentimiento.
11. Llevar un control para identificar a los Titulares que en su caso hayan negado su consentimiento para el tratamiento de finalidades específicas, que no se traten de aquellas que originan y sustentan la relación jurídica entre el Titular y el Responsable.

Para conocer algunas recomendaciones sobre cómo solicitar el consentimiento tácito, expreso y expreso-por escrito, se sugiere consultar la *Guía para cumplir con los principios y deberes de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares*, disponible en el portal del INAI (www.inai.org.mx) o en la dirección electrónica:

http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/Guia_obligaciones_lfpdppp_junio2016.pdf

Recomendaciones para el principio de consentimiento en materia de Cobranza Extrajudicial

Es importante destacar que la actividad de cobranza se enmarca en una relación jurídica entre el Titular y el Responsable, por lo que su realización actualiza uno de los supuestos del artículo 10 de la LFPDPPP y, en ese sentido, no requiere del consentimiento del Titular. Sin embargo, si el Responsable pretende utilizar los datos personales que obtuvo para esta actividad, para fines distintos, que no resulten compatibles o análogos, ni actualicen alguno de los supuestos de excepción del artículo 10 de la Ley, será necesario que obtenga el consentimiento del Titular y cumpla con las obligaciones antes descritas.

Con independencia de lo anterior, se sugiere tomar en cuenta lo siguiente:

- Divulgar datos personales a terceros (por ejemplo familiares, amigos, compañeros de trabajo, entre otros), que no sean los garantes, fiadores, obligados solidarios o representantes legales del deudor, para realizar gestiones de cobro, a través de llamadas telefónicas, mensajes o cualquier otro medio de comunicación, sin consentimiento del deudor y en detrimento de su privacidad, constituye una violación al derecho a la protección de datos personales.
- En ese sentido, no se pueden realizar transferencias de datos personales a terceros no autorizados por los deudores, salvo que se actualicen las excepciones previstas en el artículo 37 de la LFPDPPP, como es el caso de las personas que han garantizado la deuda (garantes, fiadores, obligados solidarios, o representantes legales del deudor), a quienes sí se pueden comunicar datos personales.

Por otra parte, es importante precisar que cuando se obtienen datos personales de fuentes de acceso público con fines de investigación, para localizar al deudor, el Responsable no requerirá del consentimiento del Titular para su tratamiento. Sin embargo, esto no exime al Responsable de su obligación de cumplir con el resto de los principios y deberes establecidos en la LFPDPPP, su Reglamento y demás normatividad aplicable, entre ello, lo siguiente:

- Que la fuente de acceso público de la que se obtengan los datos personales sea lícita.
- Que los datos que se recaben de las mismas sean proporcionales para la finalidad de Cobranza Extrajudicial.
- Que se tomen las medidas pertinentes para que los datos que se obtengan de estas fuentes sean correctos, actualizados y pertinentes.

En términos del artículo 3, fracción X de la LFPDPPP se entenderá por fuente de acceso público, aquellas bases de datos cuya consulta puede ser realizada por cualquier persona, sin más requisito que, en su caso, el pago de una contraprestación, de conformidad con lo señalado por el Reglamento serán las siguientes:

- Los medios remotos o locales de comunicación electrónica, óptica y de otra tecnología, siempre que el sitio donde se encuentren los datos personales esté concebido para facilitar información al público y esté abierto a la consulta general;
- Los directorios telefónicos en términos de la normatividad específica;
- Los diarios, gacetas o boletines oficiales, de acuerdo con su normatividad, y
- Los medios de comunicación social.

Asimismo, si el Responsable obtiene datos personales por medio de una transferencia, para la finalidad de Cobranza Extrajudicial, deberá verificar que la transferencia se haya realizado conforme a los requisitos que establece la LFPDPPP y su Reglamento.

5. Finalidad

Fundamento legal

Artículos 12 de la LFPDPPP y del 40 al 43 de su Reglamento.

¿En qué consiste este principio?

En atención a este principio, los datos personales sólo pueden ser tratados para cumplir con la finalidad o finalidades que hayan sido informadas al Titular en el aviso de privacidad y, en su caso, consentidas por éste. Se entiende por finalidad del tratamiento, el propósito, motivo o razón por el cual se tratan los datos personales.

Las finalidades del tratamiento de datos personales deberán ser determinadas, es decir, deberán especificar para qué objeto se tratarán los datos personales de manera clara, sin lugar a confusión y con objetividad.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de finalidad?

- Tratar los datos personales sólo para el cumplimiento de la finalidad o finalidades que se informaron en el aviso de privacidad, o aquéllas que resulten compatibles o análogas. Cualquier otro tratamiento será indebido, a menos que:
 - Lo permita de forma explícita una ley o reglamento, o
 - Se haya obtenido el consentimiento del Titular para el nuevo tratamiento.
- Informar en el aviso de privacidad todas las finalidades para las cuales se tratarán los datos personales, y redactarlas de forma tal que sean determinadas y conforme a lo que establece la LFPDPPP, su Reglamento y los Lineamientos del Aviso de Privacidad;
- Redactar la finalidad o finalidades del aviso de privacidad de forma determinada, esto se cumple cuando con claridad, sin lugar a confusión y de manera objetiva se especifica para qué objeto serán tratados los datos personales;
- No condicionar el tratamiento para finalidades necesarias o que dan origen a la relación jurídica entre el Responsable y el Titular, a que se puedan llevar a cabo las finalidades no necesarias para ello, y
- No tratar los datos personales para finalidades distintas que no resulten compatibles o análogas con aquéllas para las que se hubiese recabado de origen los datos personales y que hayan sido previstas en el aviso de privacidad, a menos que lo permita una ley o reglamento, o se obtenga el consentimiento del Titular de los datos.

Recomendaciones para el principio de finalidad en materia de Cobranza Extrajudicial

- Incluir en el aviso de privacidad relativo al otorgamiento del crédito, la actividad de cobranza como una finalidad más del tratamiento de datos personales.
- No tratar los datos personales del deudor para un fin distinto, que no resulte compatible o análogo a la finalidad del otorgamiento del crédito o de la Cobranza Extrajudicial, si no existe el consentimiento del Titular, como por ejemplo, para la venta o transmisión de bases de datos de contacto o creación de listas negras.
- Utilizar exclusivamente los datos personales que el Responsable obtenga sobre terceros (“referencias”), con el único propósito de contactarlos para solicitar referencias acerca de una persona interesada en obtener un crédito, y no utilizarlos para la actividad de Cobranza Extrajudicial.

De manera adicional, es importante señalar que cuando se contacte por primera vez a una “referencia” es necesario darle a conocer el aviso de privacidad y obtener su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, pues a esta persona y al Responsable no los vincula una relación jurídica, al menos en lo que refiere a esta finalidad. En caso de que esta persona solicite no ser contactada de nuevo, el Responsable está obligado a respetar esa decisión.

Con independencia de lo anterior, se invita a las Entidades a analizar si es relevante obtener datos personales para solicitar referencias de un tercero, tomando en cuenta que existen las sociedades de información crediticia y a partir de la experiencia que se tenga en esta práctica, en específico, a lo efectivo o no que ha resultado su ejercicio.

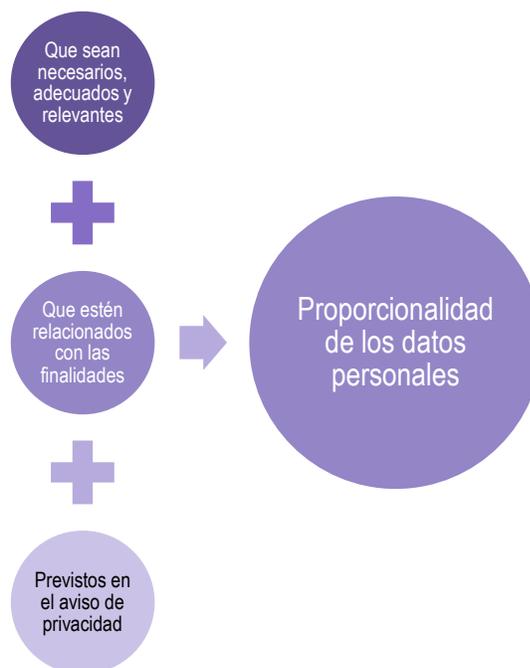
6. Proporcionalidad

Fundamento legal

Artículos 13 de la LFPDPPP y 45 y 46 de su Reglamento.

¿En qué consiste este principio?

En atención a este principio sólo podrán ser objeto de tratamiento los datos personales que resulten necesarios, adecuados y relevantes en relación con las finalidades para las que se hayan obtenido y que se encuentren previstas en el aviso de privacidad.



De igual forma, el Responsable deberá realizar esfuerzos razonables para que los datos personales tratados sean los mínimos necesarios para lograr la finalidad o finalidades para las cuales se obtuvieron.

Con relación al tratamiento de **datos personales sensibles**, además de lo anterior, el Responsable debe realizar esfuerzos razonables para **limitar el periodo** de tratamiento al mínimo indispensable. Asimismo, de acuerdo con el artículo 9 de la LFPDPPP, no podrán crearse bases de datos que contengan datos personales sensibles, sin que se justifique la creación de las mismas para finalidades legítimas, concretas y acordes con las actividades del Responsable. En ese sentido, sólo podrán crearse bases de datos personales sensibles cuando:

1. Obedezca a un mandato legal;
2. Se justifique para la seguridad nacional, el orden, la seguridad y la salud públicos, así como derechos de terceros, o
3. El Responsable lo requiere para finalidades legítimas, concretas y acordes con las actividades o fines explícitos que persiga.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de proporcionalidad?

- Realizar esfuerzos razonables para que los datos personales que se recaben, sean los mínimos necesarios de acuerdo con la finalidad del tratamiento que tenga lugar;
- Tratar sólo los datos personales necesarios, adecuados y relevantes para la finalidad que se obtuvieron;
- Realizar esfuerzos razonables para limitar el periodo de tratamiento de los datos personales sensibles, al mínimo indispensable, y
- Crear bases de datos con datos personales sensibles sólo cuando (i) obedezca a un mandato legal; (ii) se justifique para la seguridad nacional, el orden, la seguridad y la salud públicos, así como derechos de terceros, o (iii) el Responsable lo requiera para finalidades legítimas, concretas y acordes con las actividades o fines explícitos que persiga.

Recomendaciones para el principio de proporcionalidad en materia de Cobranza Extrajudicial

- Utilizar y obtener sólo los datos personales que sean los necesarios y relevantes para la finalidad de Cobranza Extrajudicial.
- Tratar datos personales sensibles sólo si resultan necesarios para esta actividad y mantenerlos sólo por el periodo que se requiera, conforme a las disposiciones aplicables.

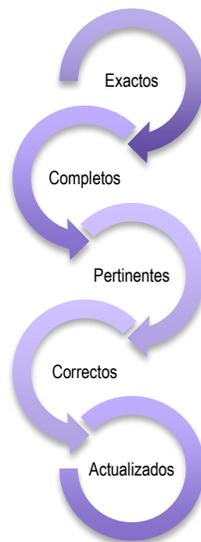
7. Calidad

Fundamento legal

Artículos 11 de la LFPDPPP y del 36 al 39 de su Reglamento.

¿En qué consiste este principio?

El principio de calidad significa que, conforme a la finalidad o finalidades para las que se vayan a tratar los datos personales, éstos sean:



- Los datos personales son **exactos** cuando reflejan la realidad de la situación de su Titular, es decir, son verdaderos o fieles. Por ejemplo, un dato no sería exacto si se registra en la base de datos que una persona tiene un crédito con un banco con el que nunca ha tramitado, ni obtenido un crédito.
- Los datos personales están **completos** cuando no falta ninguno de los que se requiera para las finalidades para las cuales se obtuvieron y son tratados, de forma tal que no se cause un daño o perjuicio al Titular. Por ejemplo, los datos de salud del Titular están completos cuando el expediente del adeudo del titular contiene todos los documentos e información que debe estar integrados al mismo.
- Los datos personales son **pertinentes** cuando corresponden efectivamente al Titular. Por ejemplo, los datos del adeudo son pertinentes cuando corresponden al deudor y no a una homonimia.
- Los datos están **actualizados** cuando están al día y corresponden a la situación real del Titular. Por ejemplo, el número telefónico que se tiene registrado en la base de datos está actualizado cuando, efectivamente, corresponde al Titular con el que está vinculado.
- Los datos personales son **correctos** cuando no tienen errores o defectos y en ese sentido cumplen con todas las características anteriores, es decir, son exactos, completos, pertinentes y actualizados.

El Responsable debe adoptar las medidas que considere convenientes para procurar que los datos personales cumplan con estas características, a fin de que no se altere la veracidad de la información, ni que ello tenga como consecuencia que el Titular se vea afectado por dicha situación.

Asimismo, este principio establece la obligación del Responsable de suprimir o eliminar los datos personales que hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades que originaron su tratamiento.

Se presume que se cumple con la calidad de los datos, cuando éstos son proporcionados directamente por el Titular, y hasta que éste no manifieste y acredite lo contrario, o bien, el Responsable cuente con evidencia objetiva que lo contradiga.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de calidad?

1. Adoptar los mecanismos necesarios para procurar que los datos personales en posesión del Responsable sean exactos, completos, pertinentes, actualizados y correctos, a fin de que no se altere la veracidad de la información, ni que el Titular se vea afectado por dicha situación;
2. Conservar los datos personales exclusivamente por el tiempo establecido en las disposiciones legales aplicables, tomando en cuenta los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información;
3. Bloquear los datos personales una vez que haya concluido el plazo de conservación, para limitar su uso exclusivamente, y sólo en caso de que sea necesario, para determinar responsabilidades en relación con su tratamiento;
4. Suprimir los datos personales una vez terminado el periodo de bloqueo, siempre que no exista una disposición legal que obligue a la conservación de la información o que la misma tenga valor histórico;
5. Eliminar los datos personales, previo bloqueo, una vez que transcurra un plazo de 72 meses, contado a partir de la fecha de calendario en que se presente el incumplimiento, cuando se trate de incumplimiento de obligaciones contractuales;
6. Tomar medidas razonables para que se cumpla el principio de calidad, tomando en cuenta siempre el tipo de datos personales y las condiciones de tratamiento, cuando los datos personales no se obtengan directamente del Titular;
7. Establecer y documentar procedimientos para la conservación, bloqueo y supresión de los datos personales, que incluyan los periodos de conservación, y
8. Demostrar que los datos personales se conservan, bloquean, suprimen o cancelan cumpliendo los plazos establecidos para ello, o en atención a una solicitud del derecho de cancelación.

Recomendaciones para el principio de calidad en materia de Cobranza Extrajudicial

- En la medida de lo posible, obtener los datos personales de manera directa de los deudores, a fin de presumir que los datos son exactos, completos, pertinentes, actualizados y correctos.
- Tener en cuenta que mantener los datos actualizados permite a quien ejerce la actividad de Cobranza Extrajudicial, establecer contacto con la persona que efectivamente tiene la deuda, es decir, permite identificar de forma correcta al deudor y así mejorar el procedimiento para recuperar el monto del adeudo.
- Instruir a los Despachos de Cobranza que supriman y/o regresen a la Entidad los datos personales de los deudores cuyos asuntos hayan sido retirados por parte de ésta.
- Mantener actualizados los datos relativos al estatus de la deuda, a fin de evitar información errónea en cuanto a la calidad de deudor de una persona que haya cumplido con sus obligaciones. Una vez que se hayan cumplido los plazos legales, se deberá suprimir la información relativa al incumplimiento de obligaciones contractuales de aquellas personas que hayan cubierto su deuda.

8. Responsabilidad

Fundamento legal

Artículo 14 de la LFPDPPP y 47 y 48 de su Reglamento.

¿En qué consiste este principio?

El Responsable deberá velar por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales, con relación a los datos que se encuentren bajo su custodia o posesión o aquéllos que haya comunicado a un Encargado.

Para cumplir con este principio, el Responsable podrá valerse de estándares, mejores prácticas internacionales, políticas corporativas, esquemas de autorregulación vinculante o cualquier otro mecanismo que determine adecuado para tales fines.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del principio de Responsabilidad?

- Adoptar las medidas necesarias para la aplicación de los principios rectores de protección de datos personales;
- Tomar las medidas necesarias y suficientes para garantizar que el aviso de privacidad dado a conocer al Titular, sea respetado en todo momento por el Responsable o por terceros con los que guarde alguna relación jurídica y a quienes haya comunicado datos personales, y
- Rendir cuentas al Titular en caso de algún incumplimiento con relación a la protección de sus datos personales.

Recomendaciones para el principio de responsabilidad en materia de Cobranza Extrajudicial

- Supervisar constantemente las actividades realizadas por los Despachos de Cobranza que se contraten, así como también el estado de los reclamos presentados, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 17 Bis 3 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y las Disposiciones.
- Asegurarse de que los servicios para la gestión o recuperación de adeudos que se contraten a través de Despachos de Cobranza se apeguen a los principios y prácticas en materia de protección de datos personales, de conformidad con los artículos 50, 51, 53 54 y 55 del Reglamento de la LFPDPPP.+
- Elaborar políticas y programas de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la Entidad.
- Poner en práctica programas de capacitación, actualización y concientización del personal, en materia de protección de datos personales. Al respecto, sugerimos visitar nuestro campus virtual *CEVINAI*, disponible en: <http://cevifaiprivada.ifai.org.mx/swf/cevinaiv2/cevinaiv/index.php>
- Recibir quejas, dudas, comentarios o sugerencias de los deudores. Para tal efecto, se deberán establecer los procedimientos y disponer de los medios necesarios para darles trámite.

- Vigilar y documentar el desempeño del personal, de manera que sea factible medir su desempeño y cumplimiento de las obligaciones en materia de tratamiento de datos personales, y establecer sanciones internas en caso de incumplimiento.
- Revisar periódicamente las políticas y programas de seguridad para determinar las modificaciones que se requieran.
- Instrumentar procedimientos para que se atienda el riesgo para la protección de datos personales por la implementación de nuevos productos, servicios, tecnologías y modelos de negocios; así como, para mitigarlos.
- Adoptar esquemas de autorregulación vinculante, de acuerdo con los parámetros que en la materia emita la Secretaría de Economía y el INAI.

IV. Deberes en el tratamiento de datos personales

1. De seguridad

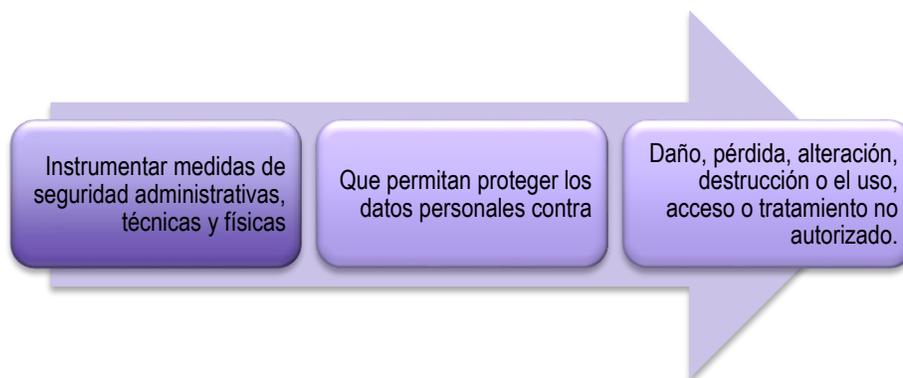
Fundamento legal

Artículos 19 y 20 de la LFPDPPP y Capítulo III de su Reglamento.

¿En qué consiste?

Un pilar básico para un efectivo sistema de protección de datos personales es la seguridad de los datos personales, entendida como la implementación de medidas administrativas, físicas y técnicas para garantizar y velar por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales.

Por lo tanto, todo Responsable y Encargado que lleve a cabo tratamiento de datos personales deberá establecer y mantener medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.



El Responsable no podrá adoptar medidas para la seguridad de los datos personales, menores a aquéllas que tenga implementadas para la protección de su información en general. Asimismo, para el establecimiento de las medidas o controles de seguridad, se deberá tomar en cuenta:

- El riesgo existente;
- Las posibles consecuencias de una vulneración;
- La sensibilidad de los datos personales; y
- El desarrollo tecnológico.

De manera adicional, se procurará tomar en cuenta los siguientes elementos:

- El número de titulares;
- Las vulneraciones previas ocurridas en los sistemas de tratamiento;

- El riesgo por el valor potencial cualitativo o cuantitativo que pudieran tener los datos personales para una persona no autorizada para su posesión, y
- Demás factores que puedan incidir en el nivel de riesgo o que resulten de otras leyes o regulación aplicable al Responsable.

Asimismo, el Responsable deberá informar al Titular las vulneraciones que afecten de forma significativa sus derechos patrimoniales o morales, en cuanto confirme que ocurrió la vulneración y haya tomado las acciones encaminadas a detonar un proceso de revisión exhaustiva de la magnitud de la afectación, y sin dilación alguna, a fin de que los titulares afectados puedan tomar las medidas correspondientes.

Para ello, el Responsable deberá informar al Titular al menos lo siguiente:

- La naturaleza del incidente;
- Los datos personales comprometidos;
- Las recomendaciones al Titular acerca de las medidas que éste pueda adoptar para proteger sus intereses;
- Las acciones correctivas realizadas de forma inmediata, y
- Los medios donde puede obtener más información al respecto.

Además de lo anterior, en caso de que ocurra una vulneración a los datos personales, el Responsable debe analizar las causas por las cuales se presentó y a efecto de evitar que la vulneración se repita, deberá implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del deber de seguridad?

1. Establecer y mantener medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas necesarias para el manejo de la información en general;
2. Tomar en cuenta el riesgo inherente por tipo de dato personal; las posibles consecuencias para los titulares por una vulneración; la sensibilidad de los datos personales tratados y el desarrollo tecnológico;
3. Considerar las acciones que establece el artículo 61 del Reglamento de la LFPDPPP para la implementación y mantenimiento de las medidas de seguridad;
4. Actualizar las medidas de seguridad implementadas, cuando así se requiera, según los criterios antes descritos;
5. Notificar a los titulares las vulneraciones de seguridad que se presenten cuando éstas afecten de forma significativa sus derechos patrimoniales o morales, y
6. Llevar a cabo las acciones correctivas que sean necesarias.

Respecto de las medidas de seguridad, éstas deben adoptarse a la vista de la LFPDPPP, su Reglamento y, en su caso, las Recomendaciones en materia de seguridad de datos personales, publicadas en el DOF el 30 de octubre de 2013. Estas recomendaciones sirven de orientación tanto a los responsables como a los encargados del tratamiento, para determinar qué procedimientos y mecanismos deben aplicar para garantizar la seguridad de los datos personales.

Además, el INAI desarrolló la *Guía para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales* y una metodología de análisis de riesgo, ambas publicadas en septiembre de 2013, en el portal de Internet del Instituto (www.inai.org.mx), así como el *Manual en materia de seguridad de datos personales para MIPYMES y organizaciones pequeñas*, publicado en dicho portal en julio de 2014.

Herramientas elaboradas por el INAI en materia de cumplimiento al deber de seguridad

- 1) Recomendaciones en materia de seguridad de datos personales
(<http://inicio.ifai.org.mx/MarcoNormativoDocumentos/RECOMENDACIONES%20EN%20MATERIA%20DE%20SEGURIDAD%20DE%20DATOS%20PERSONALES.pdf>)
- 2) Guía para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales
([http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/Gu%C3%ADa_Implementaci%C3%B3n_S_GSDP\(Junio2015\).pdf](http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/Gu%C3%ADa_Implementaci%C3%B3n_S_GSDP(Junio2015).pdf))
- 3) Metodología de Análisis de Riesgo BAA
([http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/Metodolog%C3%ADa_de_An%C3%A1lisis_de_Riesgo_BAA\(Junio2015\).pdf](http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/Metodolog%C3%ADa_de_An%C3%A1lisis_de_Riesgo_BAA(Junio2015).pdf))
- 4) Manual en materia de seguridad de datos personales para MIPYMES y organizaciones pequeñas
([http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/Manual_Seguridad_Mipymes\(Julio2015\).pdf](http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/Manual_Seguridad_Mipymes(Julio2015).pdf))
- 5) Tabla de equivalencia funcional entre estándares de seguridad y la LFPDPPP, su Reglamento y las Recomendaciones en materia de seguridad de datos personales
([http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/Tabla_de_Equivalencia_Funcional\(Junio2015\).pdf](http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/Tabla_de_Equivalencia_Funcional(Junio2015).pdf))

Recomendaciones generales para el deber de seguridad

Por la especificidad y nivel técnico del tema, para cumplir con el deber de seguridad, se sugiere consultar las herramientas antes citadas, todas ellas disponibles en las direcciones electrónicas antes señaladas o bien en el portal de Internet del INAI (www.inai.org.mx), en la sección de “Protección de Datos Personales”.

2. De confidencialidad

Fundamento legal

Artículo 21 de la LFPDPPP.

¿En qué consiste?

El Responsable o terceros que intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales deberán guardar confidencialidad respecto de los datos personales, obligación que subsistirá aun después de finalizar su relación con el Titular, o en el caso del Encargado, con el Responsable.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del deber de confidencialidad?

1. Guardar confidencialidad en cualquier fase del tratamiento de los datos personales, incluso después de finalizar la relación con el Titular, y

2. Verificar que los encargados también guarden confidencialidad de los datos personales que tratan a nombre y por cuenta del Responsable, aun después de concluida la relación con éste.

Recomendaciones para el deber de confidencialidad en materia de Cobranza Extrajudicial

- Evitar divulgar sin consentimiento del deudor sus datos personales a terceros, aun cuando se trate de familiares del deudor, a menos que se encuentren legalmente autorizados para tales efectos (garantes, fiadores, obligados solidarios o representantes legales del deudor). El contacto con terceras personas únicamente podrá ser para dejar mensaje a la persona que se desea localizar, a fin de que ésta se reporte a los números o domicilios establecidos por el Despacho de Cobranza o la Entidad, sin proporcionar ninguna información sobre la deuda o dato personal.
- No realizar gestiones de cobro con terceros, con excepción de garantes, fiadores, obligados solidarios o representantes legales del deudor.
- No utilizar cartelones, anuncios o cualquier medio impreso en lugares públicos, o en el exterior de los domicilios de los deudores, en los que se divulguen datos personales o se haga referencia al adeudo o a la condición de deudor.
- Al establecer contacto directo, asegurarse de que la persona con quien se esté tratando sea el deudor. Esta actividad deberá realizarse cada vez que se establezca contacto y antes de divulgar cualquier información relacionada con la deuda, el procedimiento de cobranza, o alguna otra información confidencial, e incluso antes de identificarse como Despacho de Cobranza.
- Evitar realizar visitas o llamadas en el lugar de trabajo del deudor, en las que se revele a terceros no autorizados información sobre el adeudo u otros datos personales.
- No revelar información del deudor, ni indicar que se trata de un Despacho de Cobranza, cuando se solicite información relativa al deudor a alguna persona vinculada con éste (familiares, vecinos, compañeros de trabajo, empleados, entre otros). Lo anterior no aplica en el caso de garantes, fiadores, obligados solidarios o representantes legales del deudor.
- Evitar el uso de correos electrónicos, correspondencia, mensajes de texto o voz o cualquier otro, que den a conocer a terceros la condición de deudor o datos relacionados con la actividad de cobranza.
- Evitar cualquier tipo de comunicación que dé a conocer información a quien no esté autorizado legalmente para ello, que permita identificar a una persona como sujeto de la actividad de Cobranza Extrajudicial.
- No utilizar lenguaje o símbolos en las envolturas de las comunicaciones que indiquen que se trata de gestiones relacionadas con la actividad de Cobranza Extrajudicial. El nombre que se utilice en las comunicaciones no deberá indicar expresamente que se trata de actos relacionados con la Cobranza Extrajudicial.
- Mantener confidencialidad de la información relacionada con los deudores, excepto cuando su comunicación se encuentre permitida en términos de una disposición legal.

Se consideran conductas inadecuadas la divulgación en medios públicos de listas de deudores que se nieguen a pagar una deuda, así como también establecer registros especiales, distintos a los que permiten las leyes, para hacer del conocimiento general la negativa de pago de los deudores.

V. Transferencias

Fundamento legal

Artículos 36 y 37 de la LFPDPPP y Capítulo IV del Reglamento

¿Qué es una transferencia?

Es toda comunicación de datos personales realizada a persona distinta del Responsable, del Encargado o del Titular de los datos personales.

Las transferencias pueden ser:

- A. Nacionales, realizadas dentro del territorio mexicano.
- B. Internacionales, realizadas fuera del territorio nacional y serán posibles cuando el receptor de los datos personales asuma las mismas obligaciones que corresponden al Responsable que transfirió los datos personales.

Para que un Responsable pueda transferir los datos personales, dentro o fuera de México, es necesario que:

1. Se informe al Titular en el aviso de privacidad correspondiente lo siguiente: que la transferencia puede ocurrir, a quién se transferirán los datos y para qué fines. Asimismo, en caso de requerirse, el aviso de privacidad deberá contener una cláusula para que el Titular consienta o no la transferencia;
2. El Titular haya otorgado su consentimiento para que la transferencia se realice, salvo los casos de excepción previstos en el artículo 37 de la LFPDPPP, y
3. El objeto de la transferencia se deberá limitar a la finalidad y condiciones informadas en el aviso de privacidad, y que hayan sido consentidas por el Titular, en su caso.

No se requerirá el consentimiento de los titulares para realizar transferencias, en los siguientes casos (artículo 37 de la LFPDPPP):

- Esté prevista en una ley o tratado en los que México sea parte;
- Sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios;
- Sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del Responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del Responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas;
- Sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del Titular, por el Responsable y un tercero;

- Sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia;
- Sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y
- Sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el Responsable y el Titular.

¿Cuáles son las obligaciones generales que derivan del régimen de transferencias?

Existen una serie de obligaciones para los responsables y receptores de datos personales que deberán ser cumplidas, a saber:

- A. Obligaciones del Responsable que transfiere los datos personales:
 - a. Informar al Titular, a través del aviso de privacidad, las transferencias a las que serán sometidos sus datos personales;
 - b. Limitar las transferencias a lo convenido en el aviso de privacidad;
 - c. Comunicar a los terceros receptores el aviso de privacidad y las finalidades a las que el Titular sujetó su tratamiento;
 - d. Obtener el consentimiento del Titular para las transferencias, salvo en el caso de que aplique algunas de las excepciones previstas en el artículo 37 de la LFPDPPP;
 - e. En caso de ser necesario el consentimiento, incluir en el aviso de privacidad un mecanismo en el que el Titular pueda manifestar si acepta o no la transferencia de sus datos;
 - f. Probar que la transferencia se realizó conforme a lo que establece la LFPDPPP y su Reglamento;
 - g. En las transferencias nacionales, formalizar la transferencia mediante algún mecanismo que permita demostrar que el Responsable comunicó al tercero receptor las condiciones en las que el Titular consintió el tratamiento de sus datos personales, y
 - h. En las transferencias internacionales, acordar o celebrar con el tercero receptor cláusulas contractuales u otros instrumentos jurídicos, en los que se prevean al menos las mismas obligaciones a las que se encuentra sujeto el Responsable que transfiere los datos personales, así como las condiciones en las que el Titular consintió el tratamiento de sus datos personales.
- B. Obligaciones del receptor de los datos personales:
 - a. Tratar los datos personales de conformidad con lo convenido en el aviso de privacidad. Es decir, limitar el tratamiento de los datos transferidos a las finalidades que justificaron las transferencias;
 - b. Asumir las mismas obligaciones que corresponden al Responsable que transfirió los datos, y
 - c. Probar que la transferencia se realizó conforme a lo que establece la LFPDPPP y su Reglamento.

Recomendaciones para el régimen de transferencias en materia de Cobranza Extrajudicial

- Identificar las transferencias que se vayan a realizar de datos personales de los deudores, a fin de cumplir en todos los casos con las obligaciones antes descritas. Recuerde que aun cuando no se necesite el consentimiento para efectuarlas, se deberán informar a través del aviso de privacidad, en el cual se deberá incluir al menos lo relativo al tercero receptor de los datos y las finalidades de las mismas.

Es importante tener en cuenta que la comunicación de datos personales a Despachos de Cobranza, cuando éstos no sean dueños de la cartera, sino que presten el servicio de cobranza a nombre y por cuenta de la Entidad que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento, **no se considera transferencia, sino remisión**, por lo que no existe obligación de informarla en el aviso de privacidad, ni de obtener el consentimiento del Titular para que ésta ocurra.

En cambio, cuando hay una comunicación de datos personales entre la Entidad y un Despacho de Cobranza, con motivo de una venta de cartera a este último, dicha comunicación se considera una transferencia, por lo que es necesario informarla en el aviso de privacidad y cumplir con las obligaciones previstas en esta sección.

VI. Encargados del tratamiento

Fundamento legal

Artículos 3, fracción IX de la LFPDPPP y 49, 50, 51, 52, 53 y 54 de su Reglamento.

¿Quién es el Encargado del tratamiento?

Es la persona física o moral, pública o privada, ajena a la organización del Responsable, que sola o conjuntamente con otras, trata datos personales por cuenta del Responsable, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que los vincula y delimita su actuación para la prestación de un servicio.

El Encargado no decide sobre el tratamiento de los datos personales, sino que los trata por cuenta del Responsable, siguiendo sus instrucciones.

Es importante considerar que la relación entre el Responsable y el Encargado deberá estar establecida mediante cláusulas u otro instrumento jurídico, que permita acreditar su existencia, alcance y contenido.

En todo caso, los acuerdos que se alcancen entre el Responsable y el Encargado deberán ser acordes con lo previsto en el aviso de privacidad que definió las condiciones del tratamiento de los datos personales.

En el caso de Cobranza Extrajudicial, el Despacho de Cobranza que presta el servicio de cobranza a la Entidad y que, por tanto, trata los datos personales por nombre y cuenta de esta última, se considera Encargado del tratamiento de los datos personales.

¿Qué es una remisión?

A diferencia de las transferencias de datos personales entre un Responsable y un tercero, la comunicación de datos personales entre el Responsable y el Encargado se conoce como remisión, la cual podrá ser dentro o fuera del territorio mexicano.

Las remisiones de datos personales no requerirán ser informadas al Titular, ni contar con su consentimiento. No obstante, existen supuestos en los que un Encargado será considerado como Responsable, con las obligaciones propias de éste, en específico cuando:

- a) Destine o utilice los datos personales con una finalidad distinta a la autorizada por el Responsable, de forma tal que sea él quien decida sobre el tratamiento; o
- b) Efectúe una transferencia, incumpliendo las instrucciones del Responsable.

Como se señaló anteriormente, la comunicación de datos personales entre la Entidad y el Despacho de Cobranza, cuando éste presta el servicio de cobranza a la Entidad, se considera una remisión.

¿Cuáles son las obligaciones en la relación Responsable-Encargado?

El Encargado tendrá las siguientes obligaciones respecto del tratamiento de los datos personales que realice por cuenta del Responsable:

- Tratar únicamente los datos personales conforme a las instrucciones del Responsable;
- Abstenerse de tratar los datos personales para finalidades distintas a las instruidas por el Responsable;
- Implementar las medidas de seguridad conforme a la Ley, el Reglamento y las demás disposiciones aplicables;
- Guardar confidencialidad respecto de los datos personales tratados;
- Suprimir los datos personales objeto de tratamiento una vez cumplida la relación jurídica con el Responsable o por instrucciones de éste, siempre y cuando no exista una previsión legal que exija la conservación de los datos personales;
- Abstenerse de transferir los datos personales salvo en el caso de que el Responsable así lo determine, la comunicación derive de una subcontratación, o cuando así lo requiera la autoridad competente;
- Solicitar autorización al Responsable para subcontratar servicios que impliquen el tratamiento de datos personales, previo a la subcontratación, en caso de que la misma no haya sido prevista en las cláusulas contractuales o en los instrumentos jurídicos, mediante los cuales se formalizó la relación con el Responsable, y
- Formalizar la relación con el subcontratado a través de cláusulas contractuales u otro instrumento jurídico que acredite su existencia, alcance y contenido, una vez obtenida la autorización.

Por su parte, el Responsable tendrá las siguientes obligaciones al momento de establecer una relación con un Encargado:

1. Establecer la relación con el Encargado a través de un instrumento jurídico que permita acreditar la existencia de la relación jurídica, su alcance y contenido;
2. Fijar los acuerdos con el Encargado con base en lo previsto en el aviso de privacidad que definió las condiciones del tratamiento de los datos personales;
3. Contemplar en el instrumento que establezca la relación jurídica con el Encargado, al menos, las obligaciones que prevé el artículo 50 del Reglamento de la LFPDPPP;
4. Autorizar las subcontrataciones que realice el Encargado, que involucren el tratamiento de datos personales;
5. Contratar servicios de cómputo en la nube que cumplan, al menos, con las condiciones descritas en el artículo 52 del Reglamento de la LFPDPPP, y
6. Verificar que el Encargado cumpla con sus obligaciones.

Recomendaciones para la relación Responsable-Encargado en materia de Cobranza Extrajudicial

En materia de Cobranza Extrajudicial, el tema del Encargado del tratamiento tiene especial relevancia, ya que la figura se utiliza de manera recurrente entre los acreedores y los Despachos de Cobranza, cuando éstos últimos **NO** son dueños de la cartera de crédito, préstamo o financiamiento, y actúan a nombre y cuenta de la Entidad responsable de los datos personales.

Para una adecuada relación entre las Entidades y los Despachos de Cobranza, en lo que refiere al tratamiento de datos personales, se recomienda lo siguiente:

- Que la relación entre la Entidad y el Despacho de Cobranza se sustente a través de un instrumento jurídico, en el que se establezcan con claridad los términos, condiciones e instrucciones para el tratamiento de los datos personales, y en el que se considere al menos lo dispuesto en los artículos 49 al 54 del Reglamento de la LFPDPPP.
- Que los Despachos de Cobranza presten sus servicios atendiendo puntualmente las instrucciones de la Entidad responsable de los datos personales, pues de otra forma el Despacho de Cobranza, podrá tomar el papel de Responsable y, por tanto, tendrá que cumplir con las obligaciones que la normatividad impone y, en su caso, podrá ser sujeto de las sanciones que prevé la LFPDPPP.

VII. Los derechos del Titular y las obligaciones al respecto

Fundamento legal

Artículos 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 22 de la LFPDPPP y Capítulo VII de su Reglamento.

¿Cuáles son los derechos del Titular?

El derecho a la protección de los datos personales permite a los individuos tener control sobre su información personal. La LFPDPPP reconoce los derechos de los titulares respecto del tratamiento de sus datos personales, a estos derechos se les conoce como Derechos ARCO, los cuales son:



Además de estos cuatro derechos, la LFPDPPP reconoce a los titulares su derecho a **revocar el consentimiento** otorgado previamente para el tratamiento de su información personal, en cualquier fase del tratamiento, sin que se le atribuyan efectos retroactivos.

Es importante precisar que la revocación del consentimiento no forma parte de los Derechos ARCO, sin embargo, es un derecho más de los titulares.

¿En qué consiste el derecho de acceso?

El Titular tiene derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder del Responsable, así como a conocer el aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y la información relativa a las condiciones y generalidades del tratamiento.

¿En qué consiste el derecho de rectificación?

El Titular de los datos, en todo momento, tendrá derecho a rectificarlos cuando sean inexactos o incompletos. En otras palabras, puede solicitar a quien utilice sus datos personales que los corrija cuando los mismos resulten ser incorrectos, desactualizados o inexactos.

¿En qué consiste el derecho de cancelación?

El Titular tendrá, en todo momento, el derecho a cancelar sus datos personales, es decir, a que se eliminen de las bases de datos del Responsable, cuando considere que no están siendo utilizados o tratados conforme a las obligaciones y deberes que se encuentra contenidos en la LFPDPPP y su Reglamento.

La cancelación de los datos personales no siempre procede de manera inmediata, pues a veces es necesaria la conservación de los mismos con fines legales y de responsabilidades. A este periodo de conservación se le denomina bloqueo, y durante el mismo los datos personales no podrán ser utilizados para ninguna finalidad que no sean las antes señaladas, y una vez concluido deberán ser suprimidos. El periodo de bloqueo será equivalente al plazo de prescripción de las acciones derivadas de la relación jurídica que funda el tratamiento en los términos de la ley aplicable en la materia. Una vez cancelado el dato se dará aviso a su Titular.

Asimismo, la LFPDPPP contempla en su artículo 26, las causas bajo las cuales el Responsable no estará obligado a cancelar los datos personales:

- Se refieran a las partes de un contrato privado, social o administrativo y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento;
- Deban ser tratados por disposición legal;
- La cancelación obstaculice 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, o
- 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 qué consiste el derecho de oposición?

El Titular tendrá derecho en todo momento y por causa legítima a oponerse al tratamiento de sus datos personales o exigir el cese del mismo, cuando:

- Exista una causa legítima y la situación específica del Titular requiera el cese del tratamiento, a fin de evitarle un perjuicio, aun siendo lícito el tratamiento.
- No quiera que su información personal sea utilizada para fines específicos.

De resultar procedente el ejercicio del derecho de oposición, el Responsable no podrá tratar los datos personales del Titular. Existen casos en los que el derecho de oposición no procederá, específicamente cuando el tratamiento de la información personal sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal.

Para el ejercicio del derecho de oposición, los responsables podrán gestionar listados de exclusión propios en los que incluyan los datos de las personas que han manifestado su negativa para que trate sus datos personales. Asimismo, los responsables podrán gestionar listados comunes de exclusión por sectores o generales.

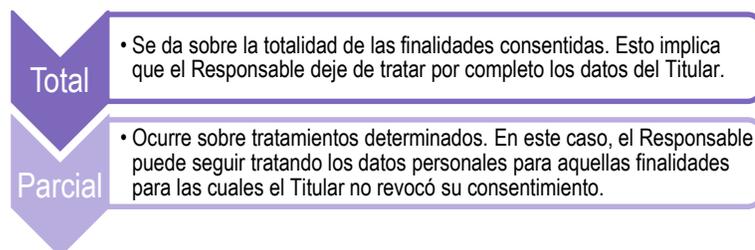
En ambos casos, la inscripción del Titular a dichos listados deberá ser gratuita y otorgar al Titular una constancia de su inscripción al mismo, a través de los mecanismos que el Responsable determine.

¿Qué es la revocación del consentimiento?

Como se señaló anteriormente, por regla general, todo tratamiento de datos personales está sujeto al consentimiento del Titular. Ahora bien, para que el control sea completo, el Titular tiene el derecho de retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que se le atribuyan efectos retroactivos.

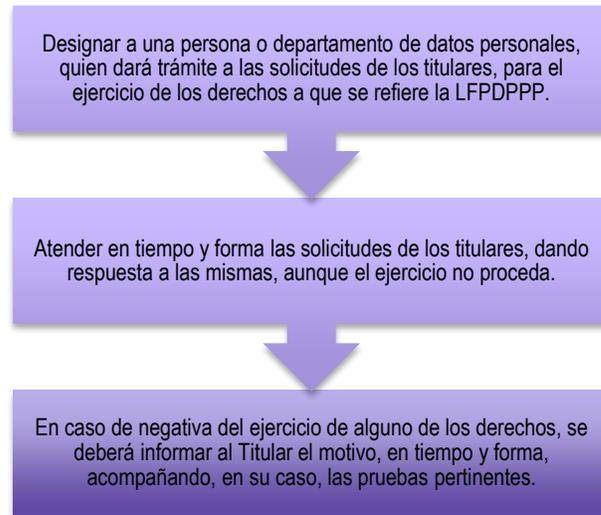
El Responsable deberá establecer los mecanismos y procedimientos para que el Titular pueda revocar su consentimiento. Dichos mecanismos deberán ser sencillos y gratuitos, permitir al Titular revocar su consentimiento al menos por el mismo medio por el que lo otorgó, siempre y cuando no lo impida una disposición legal, y estar informados en el aviso de privacidad.

Se deberá tomar en cuenta que existen dos modalidades en las que puede ocurrir la revocación:



¿Cómo debo atender una solicitud de ejercicio de Derechos ARCO o revocación del consentimiento?

En relación con las solicitudes de ejercicio de Derechos ARCO y de revocación del consentimiento, el Responsable deberá:



Los plazos que establece el artículo 32 de la LFPDPPP para atención de las solicitudes de Derechos ARCO son: 20 días hábiles para comunicar al Titular la determinación de la procedencia del ejercicio del derecho, y 15 días hábiles para hacer efectivo dicho ejercicio. Estos plazos se pueden ampliar, por una sola vez, por periodos iguales, cuando exista justificación e informando de ello al Titular.

En el caso de la revocación del consentimiento, los mecanismos o procedimientos que el Responsable establezca para ello no podrán exceder los plazos previstos para el ejercicio de los Derechos ARCO.

El INAI ha publicado guías en relación con los Derechos ARCO y la revocación del consentimiento, las cuales invitamos a consultar:

Documentos elaborados por el INAI en materia de Derechos ARCO

1. Guía práctica para la atención de las solicitudes de ejercicio de los derechos ARCO (<http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/02GuiaAtencionSolicitudesARCO.pdf>).
2. Guía práctica para ejercer el derecho a la protección de datos personales (<http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/01GuiaPracticaEjercerelDerecho.pdf>).
3. Recomendaciones para la designación de la persona o departamento de Datos Personales (<http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdeInteres/privacidadresponsable.pdf>).

¿Qué obligaciones generales derivan del ejercicio de los Derechos ARCO y revocación del consentimiento?

- Designar a una persona o departamento de datos personales, para dar trámite a las solicitudes de los titulares y fomentar la protección de los datos personales al interior de la organización.
- No condicionar el ejercicio de alguno de los Derechos ARCO a que ejerza previamente otro derecho, ni impedir que se ejerza un derecho por el hecho que previamente se ejerció otro. Por ejemplo, el ejercicio del derecho de rectificación no podrá estar condicionado a que previamente el Titular ejerza el derecho de acceso. Asimismo, el ejercicio del derecho de cancelación no podrá limitarse por el hecho de que el Titular haya ejercido el de acceso con anterioridad.
- Resguardar los datos personales de tal manera que se permita el ejercicio eficiente de los Derechos ARCO.
- Dar aviso de la rectificación o cancelación solicitada por el Titular a los terceros a los que se hayan transferido datos personales, a fin de que realicen lo conducente.
- Dar acceso a los datos personales cuando proceda el ejercicio, de acuerdo con los términos establecidos en la LFPDPPP.
- Determinar el periodo en el cual el Titular podrá acceder a los datos personales, cuando el acceso vaya a ser en sitio. Este periodo no podrá ser menor a 15 días hábiles.
- Rectificar los datos personales cuando proceda el ejercicio, en términos de lo establecido por la LFPDPPP.
- Eliminar los datos personales de la base de datos correspondiente cuando proceda el ejercicio de cancelación.
- Dar aviso al Titular una vez que se hayan cancelado los datos personales.
- Bloquear los datos personales previa supresión y no tratar los datos personales en ese periodo, salvo con fines de almacenamiento, legales y de responsabilidad.
- Cuando proceda la cancelación: (i) establecer el periodo de bloqueo y notificarlo al Titular; (ii) establecer medidas de seguridad adecuadas para el periodo de bloqueo; (iii) llevar a cabo el bloqueo en el plazo de 15 días que establece el artículo 32 de la LFPDPPP, y (iv) transcurrido el periodo de bloqueo, suprimir los datos personales.
- No tratar los datos personales para las finalidades correspondientes cuando proceda el ejercicio de oposición.
- Dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de Derechos ARCO en los plazos que establece el artículo 32 de la LFPDPPP.
- Dar respuesta a toda solicitud de Derechos ARCO y revocación del consentimiento, con independencia de que proceda o no el ejercicio correspondiente.
- Justificar la negativa de ejercicio de los Derechos ARCO o revocación del consentimiento, así como informar al Titular el derecho que le asiste para solicitar al INAI el inicio del procedimiento de protección de derechos.
- Emitir una respuesta que se refiera a los datos personales que se señalaron en la solicitud del Titular, y que se presente en un formato legible, comprensible y de fácil acceso.
- En su caso, informar al Titular la ampliación de los plazos para dar respuesta a su solicitud.

- Ejercer los Derechos ARCO y revocación del consentimiento de manera gratuita, salvo los costos de reproducción y envío que tengan lugar.
- Poner a disposición del Titular medios remotos o locales de comunicación u otros para el ejercicio de los Derechos ARCO.
- No establecer como única vía para la presentación de solicitudes de Derechos ARCO algún servicio o medio con costo.
- Informar en el aviso de privacidad los medios y procedimientos disponibles para el ejercicio de los Derechos ARCO y revocación del consentimiento.
- Establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio que lo otorgó.
- No exceder los plazos que establece el artículo 32 de la LFPDPPP en los procedimientos desarrollados para la revocación del consentimiento.
- Informar al Titular sobre el cese en el tratamiento derivado de la revocación del consentimiento, cuando éste así lo solicite.
- Informar a los encargados sobre la revocación del consentimiento, para que realicen lo conducente.

De manera adicional, el Responsable podrá:

- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados para facilitar al Titular el ejercicio de los Derechos ARCO.
- Ofrecer medios que faciliten el ejercicio del derecho de rectificación.
- Acordar con el Titular medios de reproducción de los datos personales distintos a los informados en el aviso de privacidad.
- Gestionar listados de exclusión para llevar un control sobre el ejercicio del derecho de oposición.

Recomendaciones para la atención de solicitudes de ejercicio de Derechos ARCO y revocación del consentimiento en materia de Cobranza Extrajudicial

- Proporcionar al deudor, en caso de requerirlo, toda la información disponible sobre la situación de su deuda, previa identificación.
- Atender las solicitudes de rectificación del Titular, cuando así proceda, a fin de contar con información actualizada, sobre todo en lo que refiere a datos de contacto y estatus de la deuda.
- Tener en cuenta que los derechos de cancelación y oposición para el tratamiento de datos personales no siempre procederán, principalmente cuando las obligaciones legales en torno a la deuda estén vigentes.
- Establecer procedimientos o protocolos de actuación para determinar cómo se deberán atender las solicitudes de Derechos ARCO y revocación del consentimiento, cuando la actividad de cobranza se realice por parte de terceros, ya que es probable que los Despachos de Cobranza reciban estas solicitudes. No obstante, es importante tener en cuenta que quien está obligado a dar atención a las solicitudes, es el Responsable del tratamiento.

VIII. Conclusiones

La actividad de Cobranza Extrajudicial es una actividad determinante para la recuperación de las deudas, y la materia prima de esta actividad son, sin duda, los datos personales. Es por ello que, para que se lleve a cabo con éxito, es fundamental que tanto el Responsable (la Entidad), como en su caso el Encargado (Despacho de Cobranza), realicen una adecuada gestión de los datos personales.

El adecuado tratamiento de los datos personales permite hacer más eficiente la Cobranza Extrajudicial, pues no sólo mantiene seguros los datos personales, sino que los mantiene actualizados, completos, pertinentes y correctos, y garantiza que los mismos se conserven por el plazo que resulte necesario.

Asimismo, es importante que los responsables y encargados implementen, tanto al interior de su organización como al exterior, las medidas necesarias que permitan que los deudores (titulares de datos personales) vean garantizado su derecho constitucional a la protección de su información personal. De esta manera, se podrán corregir las malas prácticas que actualmente existen y se mejorará el nivel de cumplimiento, en términos de lo dispuesto por la normatividad aplicable.

Para conocer más acerca de las obligaciones que tiene todo Responsable del tratamiento de datos personales y sobre recomendaciones para su cumplimiento, se le invita a consultar la *Guía para cumplir con los principios y deberes de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares*, disponible en el portal del INAI (www.inai.org.mx), en la sección “Protección de datos personales”, subsección “Documentos de interés”, o en el vínculo http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdeInteres/Guia_obligaciones_lfpdppp_junio2016.pdf



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la
Información y Protección de Datos Personales