



Procedimiento para la atención de solicitudes de ejercicio de derechos ARCO.

1. Objetivo.

Establecer las directrices para la recepción y trámite de las solicitudes para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de datos personales que se formulen a Banjercito, conocidos como derechos ARCO.

2. Alcance.

El presente procedimiento está dirigido a todas las Unidades Administrativas que integran Banjercito S.N.C.

3. Políticas Particulares.

En todo momento el titular de los datos personales o su representante podrán ejercer alguno de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos personales, conocidos como derechos ARCO, en el entendido que cualquiera de los derechos ARCO no es requisito previo, ni impide el ejercicio de otro.

El ejercicio de los derechos ARCO es gratuito, salvo que deban realizarse cobro para recuperar los costos de reproducción, certificación o envío. La información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de no más de 20 hojas simples y la Unidad de Transparencia, podrá exceptuar el pago de reproducción y envío atendiendo a las circunstancias socioeconómicas del titular, siempre y cuando medie solicitud de por medio al momento de ingreso de la solicitud de ejercicio de derechos ARCO y resolución favorable por parte del Comité de Transparencia.

Para el ejercicio de los derechos ARCO, los titulares de los datos personales deberán requisitar la **"Solicitud de derechos ARCO de Banjercito"**, la cual podrá obtenerse en formato electrónico a través de la página web institucional:

http://www.banjercito.com.mx/Transparencia_Focalizada/datos_personales.html

El titular y/o su representante deberá presentar ante la Unidad de Transparencia la "Solicitud de derechos ARCO Banjercito", disponible en formato electrónico a través de la página web institucional: http://www.banjercito.com.mx/Transparencia_Focalizada/datos_personales.html, debidamente requisitada y firmada a través de alguno de los canales de recepción siguientes:

- De manera presencial ante la Unidad de Transparencia de Banjercito (UT), ubicada en Av. Industria Militar 1055, Col. Lomas de Sotelo, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200, teléfonos 56260500, 55579188, extensiones 2631 y 2193.
- De manera presencial en la Red de Sucursales de Banjercito al interior de la República Mexicana y/o zona metropolitana.
- De manera presencial en las Oficinas de Servicios Bancarios Fronterizos y/o Oficinas Consulares.
- Vía correo Electrónico: unidad_transparencia@banjercito.com.mx
- A través de la Plataforma Nacional de Transparencia en el apartado correspondiente a Banjercito y/o Fideicomiso Banjercito.

Las solicitudes deberán ser presentadas previa acreditación de su identidad, mediante identificación oficial vigente con fotografía, así como de su representante legal, en caso de que éste sea quien presente la solicitud, presentando el original para su cotejo.

Para el ejercicio de los derechos ARCO será necesario acreditar la identidad del titular y, en su caso, la identidad y personalidad con la que actúe el representante.

El ejercicio de los derechos ARCO por persona distinta a su titular o su representante, será posible, excepcionalmente, en aquellos supuestos previstos por disposición legal, o en su caso, por mandato judicial.

En el ejercicio de los derechos ARCO de menores de edad o de personas que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad, de conformidad con las leyes civiles, se estará a las reglas de representación dispuesta en la misma legislación.

Tratándose de datos personales concernientes a personas fallecidas, la persona que acredite tener un interés jurídico, de conformidad con las leyes aplicables, podrá ejercer los derechos ARCO, siempre que el titular de los derechos hubiere expresado fehacientemente su voluntad en tal sentido o que exista un mandato judicial para dicho efecto.





Es importante tener en cuenta que, para la representación de menores de edad, personas en estado de interdicción o incapacidad declarada por ley, o personas fallecidas, la personalidad del representante deberá quedar debidamente acreditada previo al ejercicio del derecho de que se trate y además se deberán aportar los siguientes documentos, según sea el caso:

Para solicitudes de ejercicio de derechos ARCO de datos personales de menores de edad: Si los padres ejercen la patria potestad y son los que presentan la solicitud:

- Documento que acredite la identidad de menor.
- Acta de nacimiento del menor.
- Identificación oficial del padre o de la madre, que pretenda ejercer el derecho.
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el padre o la madre es quien ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la patria potestad.

Si una persona distinta a los padres es quien ejerce la patria potestad, y es quien presenta la solicitud:

- Documento que acredite la identidad de menor.
- Acta de nacimiento del menor.
- Documento legal que acredite la posesión de la patria potestad.
- Identificación oficial de quien presenta la solicitud y posee la patria potestad.
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la patria potestad.

Cuando un tutor es quien ejerce la patria potestad:

- Documento que acredite la identidad de menor.
- Acta de nacimiento del menor.
- Documento legal que acredite la tutela.
- Identificación oficial del tutor.
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la tutela.

Para solicitudes de derechos ARCO de datos personales de personas en estado de interdicción o incapacidad legal:

- Documento que acredite la identidad del titular de los datos personales.
- Instrumento legal de designación del tutor.
- Identificación oficial del tutor.
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la misma.

Para solicitudes de derechos ARCO de datos personales de personas fallecidas:

- Identificación oficial de la persona a quien pertenecían los datos personales
- Acta de defunción
- Documento(s) que acrediten el interés jurídico de quien pretende ejercer el derecho, y
- Documento de identificación oficial de quien solicita el ejercicio del derecho

Además de la información general antes señalada, dependiendo del derecho que desee ejercer, deberá incluir la siguiente información en la solicitud:

- **Derecho de acceso:** La modalidad en la que prefiere que se reproduzcan los datos personales solicitados.
- **Derecho de rectificación:** Las modificaciones que solicita que se realicen a los datos personales, así como aportar los documentos que sustenten la solicitud.
- **Derecho de cancelación:** Las causas que motivan la petición de que se eliminen los datos de los archivos, registros o bases de datos del responsable del tratamiento.
- **Derecho de oposición:** Las causas o la situación que lo llevan a solicitar que finalice el tratamiento de sus datos personales, así como el daño o perjuicio que le causaría que dicho tratamiento continúe; o bien, deberá indicar las finalidades específicas respecto de las cuales desea ejercer este derecho.





Recepción y registro de las solicitudes en ejercicio de los derechos ARCO.

Es importante que tome en cuenta que, si la solicitud no cuenta con la información necesaria, Banjecito podrá solicitar la información faltante por medio de un requerimiento, el cual se deberá emitir en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud, y el titular de los datos personales, tendrá 10 días hábiles, después de recibir la prevención, para proporcionar la información requerida, pues de lo contrario se tendrá como no presentada su solicitud.

Una vez que la Unidad de Transparencia, verifique que la solicitud cumple con todos los requisitos, entregará un Acuse de recibo en el que conste la fecha de recepción de la misma.

La Unidad de Transparencia de Banjecito, turnará la solicitud al área que esta estime competente, la cual informará de la existencia de la información solicitada y remitirá su respuesta en un término no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción del oficio de turno.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por 5 días hábiles cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se notifique a la Unidad de Transparencia dentro del plazo de respuesta.

En caso de que la información no obre en los archivos de la Unidad Administrativa de Banjecito a la que fue turnada, ésta lo comunicará en un plazo máximo de 24 horas. En el supuesto de que los datos personales de una solicitud obren en sus archivos y ésta considere improcedente la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, se deberá comunicar mediante oficio a la Unidad de Transparencia de manera fundada y motivada en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

1) Entrega de la respuesta a la persona solicitante.

En caso de que Banjecito determine que es procedente el acceso, la rectificación, la cancelación u oposición de los datos personales, le notificará solicitante, sobre la procedencia de su petición, para que, dentro de los 10 días hábiles siguientes, acredite fehacientemente su identidad y en el caso de ser

asistido por un representante su personalidad e identidad, y se proceda al acceso, rectificación, cancelación u oposición de los datos personales que correspondan.

2) Costos de reproducción y entrega del material.

La documentación deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de hasta veinte hojas simples.

En el caso de que se generen costos de reproducción una vez que el titular de los datos personales o en su caso el representante realice el pago generado por su petición, la Unidad de Transparencia lo comunicará al área respectiva para que lleve a cabo la reproducción de las copias simples y/o certificadas, a efecto de que en un plazo no mayor a tres días hábiles pueda recoger las mismas.

Si una vez notificados los costos, el titular de los datos personales o su representante, no realiza el pago dentro de los 30 días hábiles siguientes, operará la caducidad del trámite.

Adicionalmente, si el titular de los datos personales reitera su solicitud de acceso en un periodo menor a 12 meses, los costos no serán mayores a tres días de Salario Mínimo General Vigente en la Ciudad de México.

En caso de que el titular de los datos personales haya elegido la opción de consulta directa, este deberá ponerse en contacto con la Unidad de Transparencia, con el propósito de establecer una cita con la instancia competente y realizar dicha consulta.

En cualquier caso, la entrega en soporte impreso o el acceso directo a la información solicitada se realizará de forma personal al solicitante o a su representante legal.

3) Atención y seguimiento de los recursos de revisión interpuestos en contra de las respuestas de Banjecito a las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO

La Unidad de Transparencia orientará al titular de los datos personales o a su representante, sobre su derecho de interponer el recurso de revisión, así como el modo de hacerlo, en el caso de inconformidad con la respuesta a una solicitud de ejercicio de derechos ARCO, en términos de lo establecido en el artículo 94 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

