

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Instrumento aplicado para
evaluar la calidad sobre la
gestión de las solicitudes para
el ejercicio de los derechos
ARCO

Procuraduría Federal del Consumidor

I. Presentación

Los artículos 6, apartado A, fracción II; y 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos determinan que toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros.

Por su parte, los artículos 20 y 21 de la Ley Federal del Consumidor; y 1, y 3, fracción I de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal establecen que la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) es un organismo descentralizado de la administración pública federal de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio; encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

También, la Profeco en el cumplimiento de sus funciones, atribuciones y facultades, desarrolla actividades sustantivas relacionadas con la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, como lo es, la substanciación de procedimientos y denuncias de los consumidores, la realización de trámites, el otorgamiento de servicios, los cuales implican el tratamiento de datos personales.

Ahora bien la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (Ley General de Datos Personales) establece un conjunto de bases, principios, deberes y procedimientos para garantizar a los titulares el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición – derechos ARCO– respecto de los datos personales que se encuentren en posesión de los sujetos obligados, entre los que se ubica la Profeco.

El artículo 2, fracciones II, IV y VI de la Ley General de Datos Personales determina los objetivos de esta Ley, entre los cuales, se encuentra establecer las bases mínimas y condiciones homogéneas que regirán el tratamiento de los datos personales y el ejercicio de los derechos ARCO, mediante procedimientos sencillos y expeditos; asimismo, garantizar la observancia de los principios establecidos en dicho ordenamiento, y privilegiar que toda persona pueda ejercer el derecho a la protección de datos personales.



Igualmente, el artículo 85, fracción VI de la Ley General de Datos Personales determina que la Unidad de Transparencia tendrá la función de aplicar instrumentos de evaluación de calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

Así, la Profeco responsable del tratamiento y protección de los datos personales que posee, a través de la Unidad de Transparencia pone a disposición de quienes ejercen derechos ARCO, una encuesta, con el propósito de conocer su opinión respecto a la gestión realizada para la atención de su solicitud y, con ello, identificar áreas de oportunidad que contribuyan a la mejora continua para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos citados.



ENCUESTA, EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO

Apreciable solicitante, con el propósito de evaluar la calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición –derechos ARCO– al tratamiento de datos personales que son tramitadas por la Unidad de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, le pedimos contestar la siguiente encuesta:

1. Al ingresar una solicitud de datos personales ¿Recibió un acuse de registro en el que puede conocer el número de folio asignado a su solicitud?

- Sí
 No

2. ¿El personal de la Unidad de Transparencia le brindo orientación con relación al ejercicio del derecho ARCO que hace valer al presentar su solicitud?

- Sí
 No

3. ¿Se le hizo saber que es necesario acreditar su identidad, o en su caso, la representación del titular de los datos personales, para recibir la respuesta que se emita a la solicitud?

- Sí
 No

4. En el caso de que la reproducción de los datos personales fuera elegida en la modalidad de copia simple o certificada ¿Se le informó que las primeras veinte hojas son gratuitas?

- Sí
 No

5. ¿Las notificaciones inherentes a la solicitud se realizaron en el medio autorizado para oír y recibir notificaciones?

- Sí
- No

6. Al informarle que existía una respuesta a su disposición ¿Se le hizo saber dentro del plazo de veinte días hábiles a partir de la presentación de su solicitud?

- Sí
- No

7. En el caso de inconformidad con la respuesta recibida ¿Se le dio a conocer su derecho para presentar recurso de revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)?

- Sí
- No

8. ¿Tiene alguna sugerencia que permita mejorar la gestión y atención de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO?

- Sí
- No

En su caso, amablemente se le pide indicar su sugerencia: