

# **PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

**Guía para ejercer los derechos de Acceso,  
Rectificación, Cancelación, así como  
Oposición al tratamiento de datos personales  
(Derechos ARCO)**

**Procuraduría Federal del Consumidor**

## I. Presentación

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en los artículos 6 y 16 incorpora el derecho de toda persona a la protección de sus datos personales, permitiéndoles conocer y controlar su información cuando la otorgan a las instituciones públicas y/o privadas, así como asegurarse de que se utilice de forma adecuada.

Asimismo, se establece como derecho humano la protección de datos personales, así como el Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de los mismos (derechos ARCO).

Por su parte, 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 ARCO respecto de los datos personales que se encuentren en posesión de los sujetos obligados, entre los que se ubica la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) como un organismo descentralizado de la administración pública federal.

Así, la Profeco responsable del tratamiento y protección de los datos personales que posee, a través de la Unidad de Transparencia elabora el presente documento titulado “Guía para ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, así como Oposición al tratamiento de datos personales (Derechos ARCO)”, con el objeto de explicar, de manera sencilla, a los titulares de los datos personales en qué consisten los derechos citados, los medios y procedimiento para ejercerlos y ante quien se pueden inconformar en caso de que consideren que no ha sido respetados sus derechos.

En ese sentido, se espera que este documento cumpla el propósito de proporcionar a los titulares de datos personales en posesión de Profeco, la orientación necesaria para facilitar el ejercicio de los derechos antes mencionados.



# 1 ¿Qué son los datos personales?

Los datos personales son toda aquella información expresada en forma alfabética, numérica, gráfica, acústica, fotográfica o de cualquier otra índole, concerniente a una persona física, que la identifica o la hace identificable.

Estos datos pertenecen a su titular, es información que lo describe, que le da identidad, lo caracteriza y diferencia de otros individuos.






Los datos personales pueden ser agrupados, en las siguientes categorías:

- **Datos de identificación:** Nombre completo; nacionalidad; fotografía; lugar y fecha de nacimiento; edad; estado civil; sexo; rúbrica y/o firma autógrafa; firma electrónica; Registro Federal de Contribuyentes (RFC); Clave Única de Registro de Población (CURP); número de seguridad social; matrícula del servicio militar nacional, domicilio; número telefónico; correo electrónico, entre otros.
- **Datos laborales:** Número de empleado; clave de puesto; tipo de personal; cargo o nombramiento asignado; nivel de puesto en la estructura orgánica; fecha de alta en el cargo; información inscrita en documentos de reclutamiento, selección y contratación; incidencia; capacitación; actividades extracurriculares; referencias laborales, referencias personales, solicitud de empleo, hoja de servicio, demás análogos.
- **Datos patrimoniales:** Número de cuenta; tipo de cuenta; número de tarjeta bancaria; número de cliente; CLABE bancaria; ingresos y egresos, bienes muebles e inmuebles; historial crediticio; información bancaria, de seguros, de fianzas, de afores y fiscal, servicios contratados, entre otros.
- **Datos académicos:** Calificaciones, Institución académica de procedencia; matrícula escolar, información contenida en el título profesional, cédula profesional, certificados, reconocimientos, entre otros.



También, existen los **datos personales sensibles**, que son aquellos que conllevan una especial protección, dado que pueden revelar aspectos íntimos de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste.

Podrán agruparse, se manera enunciativa, más no limitativa, de acuerdo a las siguientes categorías:

-  **Estado de salud:** Estado físico o mental de la persona presente, pasado o futuro; Información genética, Referencias o descripción de sintomatologías; Detección de enfermedades; Incapacidades médicas; Intervenciones quirúrgicas; Uso de aparatos oftalmológicos, ortopédicos, auditivos, prótesis; Vacunas; y demás análogos.
-  **Ideológicos:** Ideología; Convicciones religiosas; opinión filosófica, política y moral, características morales y emocionales.
-  **Culturales:** Dialecto o lengua; tipo de raza humana, preferencias sexuales; prácticas o hábitos sexuales y demás análogos.

Por otro lado, los datos personales de menores de edad, o de aquellos individuos que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad establecida en la Ley, requieren una protección más estricta que impida su difusión o transmisión que pudiera vulnerar su derecho a la privacidad o a la intimidad.



## 2 ¿Qué son los derechos ARCO?

Usted como titular de sus datos personales tiene derecho a:



### **A**cceso

Acceder a sus datos personales que se encuentren en posesión de Profeco.



### **R**ectificación

Corregir tus datos personales cuando estos resulten inexactos, incompletos o se encuentren desactualizados.



### **C**ancelación

Cancelar el tratamiento de tus datos personales cuando la finalidad para la cual fueron recabados ha fenecido.



### **O**posición

Oponerte al tratamiento de tus datos personales.



A estos derechos se les conoce como derechos ARCO y están reconocidos en el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y reglamentados en los diversos 43 a 56 de la Ley General de Datos Personales, así como 73 a 107 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Si usted desea ejercer alguno de los derechos ARCO, es importante que tome en cuenta que se trata de derechos personalísimos, por lo que sólo usted, como titular de sus datos personales o, en su caso, su representante podrán solicitarlo.

A continuación, encontrará el procedimiento a seguir para la presentación y atención de una solicitud de ejercicio de derechos ARCO.



### 3 ¿En dónde se puede presentar la solicitud para ejercer los derechos ARCO?

Podrá presentar su solicitud para ejercer los derechos ARCO través de los siguientes medios:

- Ingresar a la Plataforma Nacional de Transparencia. Dar clic en la siguiente dirección: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>



- Acudir directamente a las instalaciones de la Unidad de Transparencia de la Profeco, ubicada en avenida José Vasconcelos, número 208, planta baja, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06140 en la Ciudad de México.



- Enviar tu solicitud al correo electrónico [unidaddetransparencia@profeco.gob.mx](mailto:unidaddetransparencia@profeco.gob.mx)



## 4 ¿Cuáles son los requisitos de la solicitud para ejercer los derechos ARCO?

**Requisitos generales.** Toda solicitud de ejercicio de derechos ARCO deberá cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

- 1** Nombre del titular de los datos personales y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones, como puede ser su correo electrónico.
- 2** Documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante. Esto es, se deberá acompañar copia simple –legible y completa– de una identificación oficial de usted como titular de los datos personales, como puede ser la credencial para votar, pasaporte o licencia para conducir vigentes; o en su caso, cédula profesional.

Cuando el titular presente la solicitud a través de su representante, éste deberá acompañar copia simple –legible y completa– de la identificación oficial del titular de los datos personales y del representante, así como el instrumento público que acredite la representación; o bien carta poder simple firmada ante dos testigos anexando copia simple de las identificaciones oficiales de quienes intervengan en la suscripción del mismo, o declaración en comparecencia personal del titular.

- 3** Indicar el área de la Profeco que realiza el tratamiento de los datos personales.
- 4** Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que busca ejercer alguno de los derechos ARCO.
- 5** Descripción del derecho ARCO que quiere ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- 6** Cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.





**Requisitos específicos.** Además de la información general antes señalada, dependiendo del derecho ARCO que desee ejercer, deberá incluir en su solicitud, la siguiente información:

Indicar la modalidad en la que prefiere que se reproduzcan y le sean entregados sus datos personales, como puede ser:

- (i) Copia simple o certificada;
- (ii) Dispositivo magnético (disco compacto, unidad USB) o,
- (iii) Consulta directa.

## **Acceso:**

Es importante mencionar que de conformidad con lo establecido en los artículos 50 y 85 fracción IV de la Ley General de Datos Personales, el ejercicio de los derechos ARCO deberá ser gratuito y sólo podrán realizarse los cobros para recuperar los costos de reproducción, o bien por envío.

Cuando la entrega de los datos personales sea a través de copias simples o certificadas, las primeras veinte hojas serán sin costo.

## **Rectificación:**

Detallar las modificaciones que solicita que se realicen a los datos personales, así como aportar los documentos que sustenten la corrección solicitada.

## **Cancelación:**

Señalar las causas que lo motiven a solicitar la supresión de sus datos personales de las bases, archivos, registros, expedientes y/o sistemas en posesión de la Profeco.

## **Oposición:**

Manifiestar las causas o razones que lo llevan a solicitar el cese en el tratamiento de sus datos personales, así como el daño o perjuicio que le causaría la persistencia del tratamiento, o en su caso, las finalidades específicas respecto de las cuales requiere ejercer el derecho de oposición.



Es importante que tome en cuenta que, si la solicitud no cuenta con la información antes descrita, la Profeco a través de la Unidad de Transparencia podrá solicitar la información faltante por medio de una prevención, la 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 usted tendrá 10 días hábiles, después de recibir la prevención, para proporcionar la información requerida.

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo para dar respuesta a la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO. En caso de que el titular atienda satisfactoriamente el requerimiento de información, el plazo para dar respuesta a la solicitud empezará a correr al día hábil siguiente al del desahogo.



## 5 ¿En qué plazo y como puede ser atendida la solicitud del ejercicio de los derechos ARCO?

Cuando la Profeco no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, se le informará dentro de los **3 días hábiles** siguientes a la presentación de la solicitud.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, la Profeco deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a **5 días hábiles** siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO.

Lo anterior, a efecto de que el titular decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

Una vez que se presentó la solicitud y que está cumplió con los requisitos –generales y específicos dependiendo del derecho ARCO que desee ejercer– la Profeco en un plazo no mayor a **20 días hábiles**, emitirá respuesta a través de la cual se podrá:

- a) Determinar procedente el ejercicio de los derechos ARCO,
- b) Declarar la inexistencia de los datos personales o improcedencia del ejercicio de los derechos ARCO mediante resolución del Comité de Transparencia.

Dicho plazo podrá ampliarse, por una sola vez, por **10 días hábiles** cuando así lo justifiquen las circunstancias y, siempre y cuando, se le notifique dentro del plazo de respuesta.

La respuesta adoptada por Profeco será entregada al titular en el domicilio de la Unidad de Transparencia o en la oficina que tenga habilitada para tal efecto (preferentemente cercana al domicilio señalado para recibir notificaciones) previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial.



La acreditación de la identidad del titular y, en su caso, la identidad y personalidad del representante a que se refiere el párrafo anterior, se deberá llevar a cabo mediante la presentación de los documentos originales que correspondan, siempre y cuando el titular o su representante se presenten en la Unidad de Transparencia o en la oficina que tenga habilitada para tal efecto, y esta situación se deje asentada en la constancia que acredite el acceso, rectificación, cancelación u oposición de los datos personales, según corresponda.



## 6 ¿Qué medio de defensa tiene el solicitante en caso de inconformidad con la respuesta?

Una vez que se le notifique la respuesta a su solicitud y no se encuentre conforme con la misma, se encuentra en aptitud de presentar recurso de revisión ante la Unidad de Transparencia de la Profeco, o bien, ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (**INAI**)

El recurso de revisión procede en los siguientes supuestos:

- Clasificación de los datos personales.
- Inexistencia de los datos personales.
- Incompetencia.
- Entrega de datos personales incompletos.
- Entrega de datos personales que no correspondan con lo solicitado.
- Se niegue el acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales.
- No se dé respuesta a la solicitud.
- Se entregue o ponga a disposición datos personales en una modalidad o formato distinto al solicitado, o en un formato incomprensible.
- Por inconformidad con los costos de reproducción, envío o tiempos de entrega de los datos personales.
- Se obstaculice el ejercicio de los derechos ARCO.
- No se dé trámite a una solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO.

El recurso de revisión deberá resolverse en un plazo que no podrá exceder de **40 días hábiles**, el cual podrá ampliarse hasta por **20 días** más.

