

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

LINEAMIENTOS QUE ESTABLECEN EL
PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTIÓN Y TRÁMITE
DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO, RECTIFICACIÓN,
CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS
PERSONALES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS QUE ESTABLECEN EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Los miembros propietarios del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6, apartado A, fracciones II y III; y 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 83, párrafo segundo; y 84, fracciones I y II de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; Lineamientos 2, fracciones V, VII, XVII, XXII; 3, 4 "Atribuciones del Comité de Transparencia. En materia de protección de datos personales" (Sic) fracciones I y II de los Lineamientos de Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, y

CONSIDERANDO

- I. Que 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.
- II. Que de conformidad con los artículos 20 y 21 de la Ley Federal del Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 24 de diciembre de 1992, última reforma del 23 de diciembre de 2021; y 1, y 3, fracción I de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicada en el DOF el 29 de diciembre de 1976, última reforma del 3 de mayo de 2023, la Procuraduría Federal del Consumidor 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.





- III. Que el 26 de enero de 2017, se publicó en el DOF la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (Ley General de Datos Personales) la cual entró en vigor al día siguiente de su publicación, de conformidad con su artículo Primero Transitorio.
- IV. Que en términos del artículo 1 de la Ley General de Datos Personales, este ordenamiento tiene por objeto establecer un conjunto de bases, principios, deberes y procedimientos para garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales que se encuentren en posesión de los sujetos obligados, siendo éstos, en el ámbito federal, estatal y municipal, cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos.
- V. Que 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 de acceso, rectificación, cancelación y oposición, 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.
- VI. Que los artículos 83, párrafo segundo; y 84, fracciones I y II de la Ley General de Datos Personales establecen que el Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor es la autoridad máxima en materia de protección de datos personales, facultada para coordinar, supervisar y realizar las acciones necesarias para garantizar el derecho a la protección de los datos personales en esta Institución, e instituir procedimientos internos para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales –derecho ARCO–.





- VII. Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85, fracciones II y V de la Ley General de Datos Personales, la Unidad de Transparencia se encuentra facultada para gestionar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO, además de proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren y fortalezcan mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.
- VIII. Que conforme a lo inscrito en el Acta de la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Transparencia de fecha 13 de julio de 2017, se aprobó la presentación de los *"Lineamientos de Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública de la Procuraduría Federal del Consumidor"* (Sic) asentándose que *"...se plasmó en un documento por separado la parte referente a la atención de las solicitudes de información pública y de datos personales..."* (Sic) de lo cual tomó conocimiento el órgano colegiado citado.
- IX. Que el 26 de enero de 2018, se publicaron en el DOF los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (Lineamientos Generales) con el objeto de desarrollar y concentrar en un solo cuerpo normativo los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley General de Datos Personales; seguidamente, facilitar y hacer más comprensible el conocimiento y exigibilidad del derecho a la protección de datos personales, en lo relativo al ámbito federal.
- X. Que de conformidad con el artículo 3 de los Lineamientos Generales, se determina que dichos Lineamientos serán aplicables a cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos; fideicomisos y fondos públicos, del ámbito federal y partidos políticos que en el ejercicio de sus atribuciones y funciones lleven a cabo tratamientos de datos personales de personas físicas en términos de lo dispuesto en la Ley General de Datos Personales.

Handwritten initials and signature.



- XI. Que los artículos 16, último párrafo, 45, 54, 72, 107 y 118 de los Lineamientos Generales, determinan que la carga de la prueba para acreditar el cumplimiento de los principios, deberes y obligaciones relativas a la protección de datos personales en su tratamiento, en todo momento, recaerá en los sujetos obligados.
- XII. Que de conformidad con el artículo 104 de los Lineamientos Generales, se determina que los sujetos obligados podrán establecer los plazos y los procedimientos internos que consideren convenientes para recibir, gestionar y dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO observando, en todo momento, los requisitos, condiciones, plazos y términos previstos en la Ley General de Datos Personales y los Lineamientos Generales.
- XIII. Que la Unidad de Transparencia propone los Lineamientos que establecen el procedimiento interno de gestión y trámite de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales de la Procuraduría Federal del Consumidor, con el propósito de asegurar y fortalecer mayor eficiencia en su gestión.
- XIV. Que es necesario emitir los Lineamientos citados, con la finalidad de homologar su contenido a la Ley General de Datos Personales; a los Lineamientos Generales, y a los criterios emitidos por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales; consecuentemente, asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO, mediante un procedimiento sencillo y expedito.
- XV. Que es necesario garantizar el derecho a la protección de los datos personales en esta Institución, y armonizar el cumplimiento a lo dispuesto en la Ley General de Datos Personales y Lineamientos General, por lo cual los miembros propietarios del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor emiten el siguiente:





ACUERDO

PRIMERO. Se aprueban los Lineamientos que establecen el procedimiento interno de gestión y trámite de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales de la Procuraduría Federal del Consumidor, conforme al documento anexo que forma parte del presente acuerdo, constante en veintitrés hojas.

SEGUNDO. El presente acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por los integrantes del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor.

TERCERO. Se instruye a la Unidad de Transparencia a comunicar este acuerdo y Lineamientos anexos, a las unidades administrativas por conducto de sus enlaces en materia de datos personales; y para solicitar a la Dirección General de Difusión su publicación en el apartado de "Protección de Datos Personales" en el sitio web de esta Institución.

Así lo acordaron, por unanimidad de votos los miembros propietarios presentes del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, en la Segunda Sesión Ordinaria celebrada el día 29 de junio de 2023.

Dr. José Agustín Pineda Ventura

Director General de Planeación y Evaluación,
Titular de la Unidad de Transparencia y
Presidente del Comité de Transparencia

Dr. Roberto Khalil Jalil

Titular del Órgano Interno de Control

Lcdo. Óscar Suárez Mayorquín
Responsable del Área Coordinadora
de Archivos



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

LINEAMIENTOS QUE ESTABLECEN EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 1. Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para las Unidades administrativas y los servidores públicos adscritos a las mismas, que en ejercicio de sus atribuciones, facultades y funciones efectúen tratamiento de datos personales, y tienen por objeto establecer las reglas para recibir, gestionar, tramitar y dar respuesta a las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales que se presenten ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículo 2. Para los efectos del presente procedimiento, se entenderá por:

- I. **Acuse de recibo:** El documento electrónico con número de folio único emitido por el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información y el Sistema de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia, que acredita la hora y fecha de recepción de la solicitud presentada y del medio de impugnación interpuesto;
- II. **Bases de datos:** Conjunto ordenado de datos personales referentes a una persona física identificada o identificable, condicionados a criterios determinados, con independencia de la forma o modalidad de su creación, tipo de soporte, procesamiento, almacenamiento y organización;
- III. **Bloqueo:** La identificación y conservación de datos personales una vez cumplida la finalidad para la cual fueron recabados, con el único propósito de determinar posibles responsabilidades en relación con su tratamiento, hasta el plazo de prescripción legal o contractual de éstas. Durante dicho periodo, los datos personales no podrán ser objeto de tratamiento y transcurrido éste, se procederá a su cancelación en la base de datos que corresponda;



2023
**Francisco
VILA**



- IV. **Comité:** El Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- V. **Datos Personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información;
- VI. **Datos personales sensibles:** Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a una discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual;
- VII. **Derechos ARCO:** Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales;
- VIII. **Derecho de portabilidad:** Prerrogativa del titular a obtener de la Procuraduría Federal del Consumidor, copia de sus datos personales, cuando sean tratados por vía electrónica en un formato estructurado y comúnmente utilizado que le permita seguir utilizándolos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados;
- IX. **Días hábiles:** Todos los días del año con excepción de los sábados y domingos, y aquellos en que no haya actividades en la Procuraduría Federal del Consumidor de acuerdo al calendario oficial de labores. Asimismo deberán considerarse como días inhábiles, los que con tal carácter determine el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales;
- X. **Disociación:** El procedimiento mediante el cual los datos personales no pueden asociarse al titular ni permitir, por su estructura, contenido o grado de desagregación, la identificación del mismo;





- XI. **Enlace:** El servidor público designado por el titular de cada Unidad administrativa para coordinar al interior de la misma, las actividades necesarias para recibir, gestionar, tramitar y dar respuesta a las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales;
- XII. **Instituto:** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales;
- XIII. **Interoperabilidad:** Capacidad de la Procuraduría Federal del Consumidor como transmisor y receptor para compartir infraestructura y datos personales a través de la conexión de sus respectivos sistemas o plataformas tecnológicas;
- XIV. **Ley General de Datos Personales:** La Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados;
- XV. **Lineamientos:** Los Lineamientos que establece el procedimiento interno de gestión y trámite de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- XVI. **Lineamientos Generales:** Los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público;
- XVII. **Modalidad de entrega:** El formato a través del cual se puede dar acceso a los datos personales, entre los cuales se encuentra la consulta directa, la expedición de copias simples o certificadas, o la reproducción en cualquier otro medio;
- XVIII. **Personal habilitado:** Los servidores públicos o personas autorizadas por el titular de la Unidad de Transparencia para recibir, gestionar y dar trámite a las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales;





- XIX. **Plataforma Nacional:** La Plataforma Nacional de Transparencia a que hace referencia el artículo 49 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Es el instrumento informático a través del cual se ejercen los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales, y cuyo sitio de internet es www.plataformadetransparencia.org.mx;
- XX. **Profeco:** Procuraduría Federal del Consumidor;
- XXI. **Reglamento de la Profeco:** Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- XXII. **Responsable receptor:** Cualquier autoridad, dependencia, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, tribunales administrativos, fideicomisos y fondos públicos y partidos políticos, del orden federal, estatal o municipal, que recibe directamente del responsable trasmisor los datos personales; en un formato estructurado y comúnmente utilizado a petición del titular;
- XXIII. **Responsable transmisor:** Cualquier autoridad, dependencia, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, tribunales administrativos, fideicomisos y fondos públicos y partidos políticos, del orden federal, estatal o municipal, que comunica los datos personales; en un formato estructurado y comúnmente utilizado, a un responsable receptor a petición del titular;
- XXIV. **Solicitante:** La persona física que por sí misma, o a través de su representante, presenta solicitud de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales ante la Procuraduría Federal del Consumidor;
- XXV. **Solicitud de derechos ARCO:** El formato impreso, electrónico o escrito libre que utiliza el titular, o en su caso su representante, para describir los datos personales a los que desea tener acceso; rectificar, cancelar o manifestar su oposición al tratamiento;





- XXVI. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales;
- XXVII. **Titular:** La persona física a quien corresponden los datos personales;
- XXVIII. **Unidad administrativa:** Área o instancia prevista en el Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual conforme a sus atribuciones, facultades y funciones realizan tratamiento de datos personales;
- XXIX. **Unidad de Transparencia:** La instancia a la que hace referencia los artículos 85 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 21, fracción XIX del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículo 3. Las Unidades administrativas están obligadas en todo momento a garantizar las condiciones necesarias para el adecuado tratamiento de los datos personales que se encuentren en su posesión, así como la debida custodia de los mismos, con el objeto de maximizar el ejercicio de los derechos ARCO.

Para recibir, registrar, gestionar, tramitar y dar respuesta a las solicitudes de derechos ARCO, la Unidad de Transparencia y las Unidades administrativas deberán atender lo dispuesto en la Ley General de Datos Personales y los Lineamientos Generales.

Artículo 4. La Unidad de Transparencia es el área facultada para recibir, registrar, gestionar y dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO que formulen los solicitantes.





Artículo 5. Los Titulares de las Unidades administrativas promoverán que en las respuestas a las solicitudes de derechos ARCO se emplee el menor tiempo posible a beneficio de los titulares, sin perjuicio de lo establecido en los presentes Lineamientos.

TÍTULO SEGUNDO
INSTANCIAS Y MEDIOS INSTITUCIONALES PARA GESTIONAR Y TRAMITAR
LAS SOLICITUDES DE DERECHOS ARCO

CAPÍTULO I
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Artículo 6. De acuerdo con lo determinado por el artículo 83 de la Ley General de Datos Personales, el Comité es la autoridad máxima en materia de protección de datos personales.

Artículo 7. Son funciones del Comité, las siguientes:

- I. Coordinar, supervisar y realizar las acciones necesarias para garantizar el derecho a la protección de los datos personales en la Profeco, de conformidad con las disposiciones previstas en la Ley General de Datos Personales y en aquellas disposiciones que resulten aplicables en la materia;
- II. Instituir los procedimientos internos para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO;
- III. Confirmar, modificar o revocar las determinaciones en las que se declare la inexistencia de los datos personales, o se niegue por cualquier causa el ejercicio de alguno de los derechos ARCO;
- IV. Establecer y supervisar la aplicación de criterios específicos que resulten necesarios para una mejor observancia de la Ley General de Datos Personales y en aquellas disposiciones que resulten aplicables en la materia;





- V. Dar seguimiento a las resoluciones dictadas por el Instituto, derivadas de aquellos casos en que haya intervenido el Comité, coadyuvando en lo necesario para que se dé cumplimiento oportuno a las mismas; y
- VI. Dar vista al órgano interno de control en aquellos casos en que tenga conocimiento, en el ejercicio de sus atribuciones, de una presunta irregularidad respecto de determinado tratamiento de datos personales; particularmente en casos relacionados con la declaración de inexistencia.

CAPÍTULO II DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Artículo 8. De acuerdo con lo establecido por el artículo 21, fracción XIX del Reglamento de la Profeco, la Unidad de Transparencia estará a cargo de la persona Titular de la Dirección General de Planeación y Evaluación.

Artículo 9. Son funciones de la Unidad de Transparencia, las siguientes:

- I. Auxiliar y orientar al titular que lo requiera con relación al ejercicio de los derechos ARCO;
- II. Recibir, registrar, gestionar, tramitar las solicitudes de derechos ARCO, así como dar seguimiento hasta la notificación y entrega de la respuesta correspondiente;
- III. Efectuar las notificaciones al titular o su representante debidamente acreditados;
- IV. Establecer mecanismos para asegurar que los datos personales solo se entreguen a su titular o su representante debidamente acreditados;
- V. Informar al titular o su representante el monto de los costos a cubrir por la reproducción y envío de los datos personales, con base en lo establecido en las disposiciones normativas aplicables;





- VI. Llevar un registro de las solicitudes de derechos ARCO, respuestas, costos de reproducción y envío;
- VII. Proponer personal habilitado que sea necesario, para recibir, registrar, gestionar y dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO;
- VIII. Asesorar a las Unidades administrativas en materia de protección de datos personales;
- IX. Realizar la revisión de los proyectos de respuestas emitidos por las Unidades administrativas a las solicitudes de derechos ARCO. Asimismo, de considerarlo necesario, enviar observaciones y comentarios pertinentes, con el objeto de que rectifiquen su respuesta o la confirmen de manera fundada y motivada;
- X. En caso de interposición del recurso de revisión ante la Profeco, remitir el mismo al Instituto a más tardar al día siguiente de haberlo recibido;
- XI. Presentar ante el Instituto, las manifestaciones y alegatos que deriven de los recursos de revisión interpuestos a las respuestas emitidas por la Profeco a las solicitudes de derechos ARCO;
- XII. Aplicar instrumentos de evaluación de calidad sobre la gestión de las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO;
- XIII. Proponer al Comité los procedimientos internos que aseguren y fortalezcan mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de derechos ARCO.

Artículo 10. La Unidad de Transparencia contará con el personal habilitado que sea necesario para recibir, gestionar y dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO.

Artículo 11. En las oficinas donde se ubique la Unidad de Transparencia, el personal habilitado contará con un espacio físico para atender y orientar a los titulares que así lo requieran, proporcionándoles asistencia para la presentación y seguimiento de las solicitudes de derechos ARCO, y coadyuvarán en el cumplimiento de sus funciones.



CAPÍTULO III DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Artículo 12. De acuerdo con lo establecido por los artículos 3 y 4 del Reglamento de la Profeco, esta Entidad se organiza de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, y contará con las siguientes Unidades administrativas:

- I. Oficina del Procurador;
- II. Subprocuraduría de Servicios;
- III. Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;
- IV. Subprocuraduría Jurídica;
- V. Subprocuraduría de Telecomunicaciones;
- VI. Coordinación General de Educación y Divulgación;
- VII. Coordinación General de Administración;
- VIII. Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social;
- IX. Dirección General de Planeación y Evaluación;
- X. Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor;
- XI. Dirección General de Quejas y Conciliación;
- XII. Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento;
- XIII. Dirección General de Procedimientos;
- XIV. Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza;
- XV. Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;
- XVI. Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
- XVII. Dirección General Jurídica Consultiva;
- XVIII. Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;
- XIX. Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones;
- XX. Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones;
- XXI. Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones;
- XXII. Dirección General de Estudios sobre Consumo;
- XXIII. Dirección General de Difusión;
- XXIV. Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;
- XXV. Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales;





- XXVI. Dirección General de Recursos Humanos;
- XXVII. Dirección General de Informática;
- XXVIII. Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución, y
- XXIX. ODECO.

Al frente de cada una de las referidas Unidades administrativas existirá un titular, quien será el responsable de responder de manera fundada y motivada a las solicitudes de derechos ARCO que les sean formuladas.

Artículo 13. Las personas titulares de las Unidades administrativas de la Procuraduría deberán designar vía oficio dirigido al Titular de la Unidad de Transparencia, al servidor público que fungirá como Enlace.

El oficio de designación que el titular de la Unidad administrativa envíe al responsable de la Unidad de Transparencia, deberá contener:

- I. Nombre completo del servidor público designado,
- II. Cargo,
- III. Unidad administrativa a la cual está adscrito,
- IV. Correo electrónico institucional,
- V. Número de teléfono en los cuales pueda ser localizado fácilmente,
- VI. Domicilio oficial.

Se deberá designar una persona como Enlace ante la Unidad de Transparencia, no pudiendo delegar sus funciones en otras personas.

Artículo 14. Los Enlaces son los servidores públicos designados por el titular de las Unidades administrativas, con los cuales la Unidad de Transparencia coadyuvará para dar atención, trámite y seguimiento de las solicitudes de derechos ARCO que sean turnadas a sus titulares.

Quienes funjan como Enlaces se encontrarán obligados a seguir puntualmente los presentes Lineamientos, para lo cual deberán tener preferentemente formación académica a nivel licenciatura y ser personal de estructura.



Artículo 15. Los titulares de las Unidades administrativas deberán hacer del conocimiento de manera oficial, a quien funge como Enlace, de todas y cada una de las obligaciones que tiene encomendadas en el ejercicio de su función, destacando las siguientes:

- I. Recibir, gestionar y atender las solicitudes de derechos ARCO que le sean turnadas por la Unidad de Transparencia, dentro de los plazos señalados en los presentes Lineamientos y en estricto apego a la normatividad aplicable;
- II. Realizar al interior de la Unidad administrativa las acciones necesarias para dar atención de las solicitudes de derechos ARCO;
- III. Garantizar que las solicitudes de derechos ARCO se turnen a todas las áreas adscritas a la Unidad administrativa, y que de acuerdo a sus atribuciones, facultades y funciones se encuentren aptitud de poseer los datos personales objeto de la solicitud;
- IV. Verificar que las respuestas que generen las personas servidoras públicas competentes en su Unidad administrativa, atiendan de manera puntual y expresa a cada uno de los puntos solicitados y guarden relación lógica con lo petitionado, asimismo examinar que la respuesta se encuentre debidamente fundada y motivada;
- V. Comprobar que la propuesta de declaración de inexistencia, no procedencia del ejercicio de los derechos ARCO y ampliación de plazo que proponga su Unidad administrativa, cumpla con la normatividad aplicable y los criterios emitidos por el Instituto;
- VI. Conocer, comprender y aplicar la normatividad aplicable y capacitarse en materia de protección de datos personales;
- VII. Atender puntualmente los requerimientos del Instituto y de la Unidad de Transparencia;
- VIII. Revisar continuamente su correo electrónico institucional para verificar, y en su caso, atender cualquier comunicación de la Unidad de Transparencia.





TÍTULO TERCERO
DE LOS DERECHOS ARCO Y SU EJERCICIO

CAPÍTULO I
DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y
OPOSICIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Artículo 16. En todo momento el titular, o su representante, puede ejercer ante la Unidad de Transparencia, los derechos ARCO de los datos personales que le conciernen, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Datos Personales, Lineamientos Generales, los presentes Lineamientos y demás normas aplicables.

Para ejercer alguno 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.

Artículo 17. El titular podrá acreditar su identidad mediante identificación oficial, como lo es la credencial para votar, pasaporte o licencia para conducir vigentes; o en su caso, cédula profesional, cartilla del servicio militar.

Artículo 18. Cuando el titular ejerza sus derechos ARCO a través de su representante, éste deberá acreditar la identidad del titular, así como su identidad y personalidad presentando ante la Unidad de Transparencia u oficina que sea habilitada para tal efecto, lo siguiente:

- I. Copia simple de la identificación oficial del titular;
- II. Identificación oficial del representante, e
- III. Instrumento público; 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.

Artículo 19. La presentación de solicitudes de derechos ARCO podrá realizarse a través de los siguientes medios de recepción:



- I. Unidad de Transparencia de Profeco, ubicada en avenida José Vasconcelos, número 208, planta baja, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, código postal 06140 en la Ciudad de México;
- II. Correo electrónico de la Unidad de Transparencia de Profeco unidaddetransparencia@profeco.gob.mx, y
- III. Plataforma Nacional de Transparencia.

Artículo 20. Cuando el titular presente una solicitud de derechos ARCO ante una Unidad administrativa distinta a la Unidad de Transparencia o servidores públicos que no sean el personal habilitado, aquélla tendrá la obligación de recibirla y remitir a la Unidad en cuestión para su atención, a más tardar al día hábil siguiente.

Artículo 21. Cuando el titular presente una solicitud de derechos ARCO a través de correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones le sean efectuadas por esa vía, salvo que se indique un medio distinto para tal efecto.

Para el caso de que, la solicitud de derechos ARCO sea presentada vía presencial, el personal habilitado deberá registrarla el mismo día de su recepción y enviar el acuse de recibo al titular a través del medio señalado para oír y recibir notificaciones en un plazo que no exceda de dos días hábiles.

El personal habilitado asignará un número de folio para cada solicitud de derechos ARCO que se presente, mismo que será único y con él, los titulares podrán dar seguimiento a sus peticiones.

El horario para la recepción de solicitudes de derechos ARCO, comprende de las nueve a las dieciocho horas; aquellas cuya recepción se verifique después de las dieciocho horas o en días inhábiles, se considerarán recibidas el día hábil siguiente. Para efectos del horario de recepción se tomará en cuenta la hora del centro del país.

Artículo 22. Los plazos de todas las notificaciones empezarán a correr al día siguiente en el que se practiquen.





Artículo 23. Toda solicitud de derechos ARCO deberá cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

- I. Señalar el nombre del titular de los datos personales, y medio para recibir notificaciones;
- II. Acreditar fehacientemente la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante, mediante la presentación de la documentación descrita en los artículos 17 y 18 de los presentes Lineamientos;
- III. Indicar la Unidad administrativa adscrita a Profeco que realiza el tratamiento de los datos personales;
- IV. Descripción del derecho ARCO que se quiere ejercer,
- V. Aportar los elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Además de la información general antes señalada, dependiendo del derecho ARCO que se ejerza, se deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Para el ejercicio del derecho de acceso, el solicitante deberá señalar la modalidad en la que se prefiere se reproduzcan y sean entregados los datos personales, como puede ser la expedición de copias simples o certificadas; medios magnéticos o consulta directa.

Las Unidades administrativas deberán atender a la modalidad requerida por el titular, salvo que exista una imposibilidad física o jurídica que lo limite a reproducir los datos personales en dicha modalidad, en este caso deberá ofrecer otras modalidades de entrega de los datos personales fundando y motivando dicha actuación.

- b) En el caso del derecho de rectificación, el solicitante deberá manifestar la modificación que pide se realice a los datos personales, asimismo aportar los documentos que sustenten la corrección peticionada.





- c) Para el ejercicio del derecho de cancelación, el solicitante se deberá describir de manera clara y precisa los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer la cancelación, además de señalar las causas que motivan a solicitar la eliminación de los datos personales en los archivos, registros o bases de datos en posesión de la Profeco.
- d) En el ejercicio del derecho de oposición, el solicitante deberá manifestar la causa o razón por la cual se solicita el cese en el tratamiento de los datos personales, así como el daño o perjuicio que causaría la persistencia del tratamiento, o en su caso, las finalidades específicas respecto de las cuales requiere ejercer el derecho de oposición.

Artículo 24. El procedimiento para gestionar y tramitar las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO en la Profeco será el siguiente:

- I. Presentada la solicitud de derechos ARCO, la Unidad de Transparencia deberá registrarla en la base de datos que para tal efecto sea habilitada, a más tardar al día (1) hábil siguiente de su recepción, identificándola con el número de folio único emitido por la Plataforma Nacional.

Si la solicitud es recibida en las instalaciones de la Unidad de Transparencia, o a través de su correo electrónico, el personal habilitado deberá registrarla en la Plataforma Nacional, así como en la base de datos habilitada para tal efecto; posteriormente, entregará el acuse de recibo al solicitante a través del medio señalado para oír y recibir notificaciones en un plazo que no exceda de dos (2) días hábiles, quien deberá conservarlo para dar un adecuado seguimiento al estado que guarda su solicitud.

- II. Cuando de acuerdo a las atribuciones, facultades y funciones previstas en las disposiciones normativas aplicables a Profeco, se establezca que es notoriamente incompetente para atender la solicitud de derechos ARCO, la Unidad de Transparencia deberá hacerlo del conocimiento al solicitante dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su presentación, en caso de poderlo determinar, orientar hacia el sujeto obligado competente.





- III. Registrada la solicitud de derechos ARCO, y deduciendo competencia para dar atención, la Unidad de Transparencia deberá turnarla, por correo electrónico institucional, a más tardar el día (1) hábil siguiente de su recepción, a quien funja como Enlace de la o las Unidades administrativas que conforme a sus atribuciones, facultades y funciones puedan poseer los datos personales objeto de la solicitud.
- IV. Si la solicitud de derechos ARCO no satisface alguno de los requisitos establecidos en el artículo 23 de los presentes Lineamientos, o bien, resulten incongruentes, incompletos o erróneos, el Enlace de la Unidad administrativa deberá comunicar a la Unidad de Transparencia, por correo electrónico institucional, en un término que no exceda de tres (3) días hábiles a la fecha de turno de la solicitud, la necesidad de prevenir a efecto de que se aporten elementos necesarios para darle trámite.

La Unidad de Transparencia analizará la viabilidad de la prevención, y en caso de ser procedente notificará al solicitante en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de ingreso de la solicitud.

Una vez que se realice el desahogo de la prevención, la Unidad de Transparencia notificará al Enlace de la Unidad administrativa que haya prevenido, para que informe en un término de un (1) día hábil si es satisfactorio o no el desahogo, de ser satisfactorio, contará con diez (10) días hábiles contados a partir del desahogo para emitir la respuesta correspondiente.

- V. En el caso de contar con los datos personales solicitados y determinar la procedencia del acceso, rectificación, cancelación u oposición de los mismos, el Enlace de la Unidad administrativa deberá remitir la respuesta a la Unidad de Transparencia, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles a la fecha de turno de la solicitud, para que ésta se encuentre en posibilidad de verificar su contenido, y en su caso, proponer alguna modificación, la cual será remitida a la Unidad administrativa mediante su Enlace a fin de que atienda las observaciones y realicen las modificaciones correspondientes, las cuales deberán ser enviadas nuevamente a la Unidad de Transparencia en un término no mayor de un (1) día hábil a efecto de que se pueda realizar su entrega al titular, o representante en los plazos previstos en la Ley General de Datos Personales.





Todas las respuestas deberán ser remitidas a la Unidad de Transparencia antes de las 18:00 horas del décimo día hábil siguiente a la fecha de turno de la solicitud. En caso de que no se reciba la respuesta en el plazo antes señalado la Unidad de Transparencia, notificará a quien funja como Enlace un reiterativo, con copia de conocimiento al titular de la Unidad administrativa, para que sea remitida la respuesta antes de las 15:00 horas del día (1) siguiente hábil de haber fenecido el plazo para emitir la respuesta.

Es obligación de la o el Enlace enviar la respuesta firmada y validada por la o el titular de la Unidad administrativa con los anexos que en su caso existan, conservando una copia con toda la información proporcionada, para que en caso de requerirse o de que ingrese un recurso de revisión, la Unidad administrativa se encuentre en posibilidad de comprobar el cabal cumplimiento del proceso de respuesta y de atender dicho medio de impugnación.

La Unidad de Transparencia notificará al titular, o su representante la respuesta, y en su caso precisará la gratuidad o costo de la reproducción, en términos de lo dispuesto por el artículo 50 de la Ley General de Datos Personales, y 89 de los Lineamientos Generales.

- VI. Cuando la Unidad administrativa que reciba a trámite una solicitud de ejercicio de derechos ARCO, respecto de la cual establezca que realizada la búsqueda exhaustiva no resulte posible localizar los datos personales requeridos, por conducto de su Enlace, remitirá un oficio, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles a la fecha de turno de la solicitud, a la Secretaría Técnica del Comité en el que deberá exponer de manera fundada y motivada las circunstancias de tiempo, modo y lugar que dieron origen a la inexistencia invocada, y pida a ésta que lo someta a la aprobación del Comité, quien de estimarlo procedente, expedirá una resolución en que se comunique al titular la inexistencia de sus datos personales en la base de datos de que se trate.

La Unidad de Transparencia deberá proporcionar a la persona titular, previa acreditación de su identidad, un ejemplar en original de la resolución del Comité en la que conste de manera fundada y motivada la inexistencia, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada.





- VII. En caso de contar con los datos personales solicitados y determinar que no es procedente el acceso, rectificación, cancelación u oposición de los mismos por acreditarse alguno de los supuestos prescritos por el artículo 55 de la Ley General de Protección de Datos, el Enlace de la Unidad administrativa remitirá un oficio, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles a la fecha de turno de la solicitud, a la Secretaría Técnica del Comité, en el que exponga de manera fundada y motivada tal circunstancia; acompañando, en su caso, los medios de prueba correspondientes, solicitando a éste que lo someta a la consideración del órgano colegiado citado, quien de estimarlo procedente, expedirá una resolución en que se comunique al solicitante la improcedencia del ejercicio de alguno de los derechos ARCO.
- VIII. Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales por la Profeco establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el Enlace de la Unidad administrativa deberá informar a la Unidad de Transparencia sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, a efecto de que este último haga de conocimiento lo anterior al solicitante para que decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento previsto en la Ley General de Datos Personales, Lineamientos Generales y presentes Lineamientos.
- IX. Si el Enlace de la Unidad administrativa advierte que la solicitud de derechos ARCO corresponde a un derecho diferente de los previstos en la Ley General de Datos Personales y Lineamientos Generales, deberá reconducir la vía haciéndolo del conocimiento a la Unidad de Transparencia, dentro de un (1) día hábil siguiente a aquel en que hayan recibido la solicitud. La Unidad de Transparencia deberá comunicar tal situación al solicitante en el plazo de tres (3) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.



- X. En caso de que, la Unidad administrativa determine que el documento o expediente para atender la solicitud de derechos ARCO contiene partes o secciones con información reservada o confidencial al corresponder a personas físicas distintas al titular, la Unidad administrativa procederá a elaborar una versión testada, que deberá remitir al Comité con los fundamentos y motivos para negar la entrega de dicha información. Dicha comunicación deberá expedirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a aquel en que se haya recibido la solicitud.
- XI. Cuando la Unidad administrativa considere que existen razones fundadas y motivadas para ampliar el plazo de respuesta a una solicitud de derechos ARCO, podrán solicitar dicha ampliación al Comité dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se haya recibido la solicitud. Así, de considerar el Comité que existen razones que lo motiven, podrá determinar la ampliación del plazo de respuesta a una solicitud de derechos ARCO por una sola vez hasta por diez (10) días hábiles. En la notificación que se haga al solicitante se deberán explicar de manera fundada y motivada las causas que justifican dicha ampliación del plazo.

Artículo 25. El trámite de atención y respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO, se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- I. Solicitudes de acceso a datos personales: La obligación de acceso a sus datos personales se dará por cumplida cuando la Unidad de Transparencia notifique al titular la disposición de sus datos personales a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología, dentro del plazo a que se refiere el artículo 51 de la Ley General de Protección de Datos, y en su caso, previa acreditación de la identidad, así como del pago de los derechos correspondientes.





- II. Solicitudes de rectificación a datos personales: La obligación de rectificar los datos personales se dará por cumplida cuando la Unidad de Transparencia notifique al titular, la constancia que acredite la corrección solicitada, dentro del plazo a que se refiere el artículo 51 de la Ley General de Protección de Datos y de conformidad con lo dispuesto en dicho ordenamiento y los presentes Lineamientos.

En la constancia a que se refiere el párrafo anterior del presente artículo, la Unidad administrativa deberá señalar, al menos, el nombre completo del titular, los datos personales corregidos, así como la fecha a partir de la cual fueron rectificadas los datos personales en sus registros, archivos, sistemas de información, expedientes, bases de datos o documentos en su posesión.

- III. Solicitudes de cancelación a datos personales: La obligación de cancelar los datos personales se dará por cumplida cuando la Unidad de Transparencia notifique al titular, la constancia que señale:

- a) Los documentos, bases de datos personales, archivos, registros, expedientes y/o sistemas de tratamiento donde se encuentren los datos personales objeto de cancelación;
- b) Si es procedente, el periodo de bloqueo de los datos personales, así como las medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico implementadas durante dicho periodo;
- c) Las políticas, métodos y técnicas utilizadas para la supresión definitiva de los datos personales, de tal manera que la probabilidad de recuperarlos o reutilizarlos sea mínima.

- IV. Solicitudes de oposición a datos personales: La obligación de cesar el tratamiento de los datos personales se dará por cumplida cuando la Unidad de Transparencia notifique al titular, la constancia que señale dicha situación dentro del plazo a que se refiere el artículo 51 de la Ley General de Protección de Datos y de conformidad con lo dispuesto en dicho ordenamiento.





Artículo 26. Las Unidades administrativas, a través de su Enlace harán llegar a la Unidad de Transparencia las respuestas que emitan mediante formal oficio que indique el folio de la solicitud de derechos ARCO, o bien, mediante correo electrónico que se relacione con el turno electrónico; el Enlace de cada Unidad administrativa deberá cerciorarse de que para toda respuesta se emita un documento de respuesta dirigido al titular, suscrito por el titular de la Unidad administrativa, mismo que será notificado en sus términos por la Unidad de Transparencia a fin de dar certeza jurídica sobre los pronunciamientos expresos que al respecto emiten los responsables de los datos personales.

Artículo 27. Previo a hacer efectivo el ejercicio de los derechos ARCO, la Unidad de Transparencia deberá confirmar y documentar la identidad del titular y, en su caso, la identidad y personalidad con la que actúe su representante de conformidad con lo dispuesto en los artículos 49 de la Ley General de Datos Personales; y 76 de los Lineamientos Generales, así como verificar la realización del pago de los costos de reproducción, envío o certificación que, en su caso, se hubieren establecido.

La reproducción de los datos personales en copias simples o certificadas será gratuita cuando no excedan de veinte hojas, o bien, las primeras veinte hojas reproducidas o certificadas.

Si la solicitud de derechos ARCO es presentada ante una Unidad administrativa distinta a la Unidad de Transparencia, aquella tendrá la obligación de recibir la solicitud y remitirla a la Unidad de Transparencia asegurándose de que el medio de remisión a dicha área permita su atención a más tardar al día siguiente de su recepción por la diversa Unidad administrativa; ello, podrá realizarse a través de oficio o correo electrónico.

Lo anterior, con la finalidad de que la Unidad de Transparencia se encuentre en posibilidad de registrarla en la Plataforma Nacional, remitirle al siguiente el acuse que genere dicho sistema y realizar las gestiones que correspondan para darle atención.



La falta de atención y remisión oportuna por parte de las Unidades administrativas a los requerimientos señalados en el párrafo anterior, resultarán imputables cuando aquella no haya hecho llegar por ningún medio reconocido a la Unidad de Transparencia la solicitud correspondiente dentro del tiempo oportuno, eximiéndola de cualquier responsabilidad.

CAPÍTULO II DE LA PORTABILIDAD DE LOS DATOS

Artículo 28. Cuando la Profeco realice tratamiento de datos personales por vía electrónica en un formato estructurado y comúnmente utilizado, el titular tendrá derecho a obtener una copia de los mismos que le permita seguir utilizándolos.

Se entenderá que un formato adquiere la calidad de estructurado y comúnmente utilizado, con independencia del sistema informático utilizado para su generación y reproducción, cuando se cumplan todos los siguientes supuestos:

- I. Se trate de un formato electrónico accesible y legible por medios automatizados, de tal forma que éstos puedan identificar, reconocer, extraer, explotar o realizar cualquier otra operación con datos personales específicos;
- II. El formato permita la reutilización y/o aprovechamiento de los datos personales, y
- III. El formato sea interoperable con otros sistemas informáticos, esto es, con la capacidad de los responsables transmisor y receptor para compartir infraestructura y datos personales a través de la conexión de sus respectivos sistemas o plataformas tecnológicas.

CAPÍTULO III INTERPRETACIÓN

Artículo 29. La interpretación de los presentes Lineamientos corresponderá al Comité.





TRANSITORIOS

PRIMERO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día hábil siguiente de su aprobación por los integrantes del Comité de Transparencia de esta Entidad.

SEGUNDO. Por conducto de la Unidad de Transparencia, notifíquese los presentes Lineamientos a las Unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor por conducto de sus enlaces en materia de datos personales, para su conocimiento y aplicación.

TERCERO. Por conducto de la Dirección General de Difusión, publíquese los presentes Lineamientos en el apartado de "Protección de Datos Personales" ubicado en el sitio web de esta Institución.

Así lo aprobaron, por unanimidad de votos los miembros propietarios presentes del Comité de Transparencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, en la Segunda Sesión Ordinaria celebrada el día 29 de junio de 2023.

Dr. José Agustín Pineda Ventura

Director General de Planeación y Evaluación,
Titular de la Unidad de Transparencia y
Presidente del Comité de Transparencia

Dr. Roberto Khalil Jalil

Titular del Órgano Interno de Control

Ecd. Oscar Suárez Mayorquín
Responsable del Área Coordinadora
de Archivos

