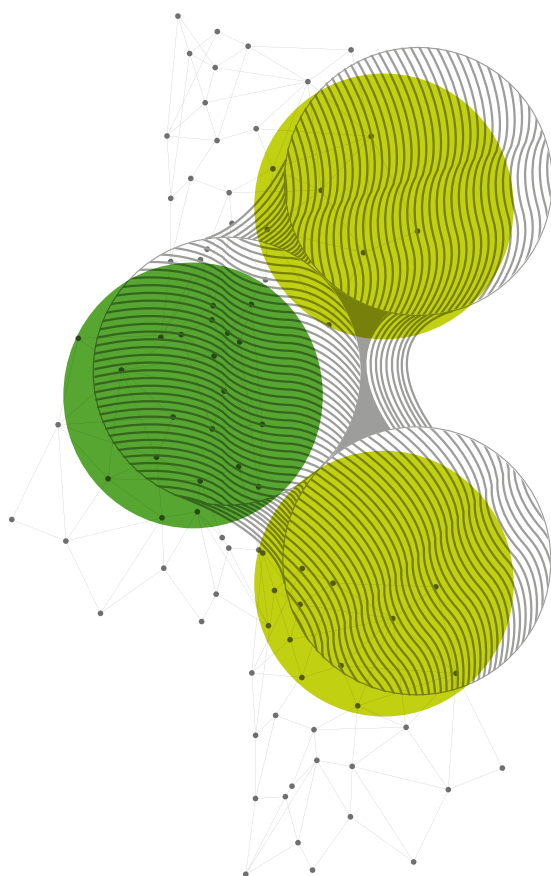




Consultoría, outsourcing
y desarrollo en TI.
CMMI®5 ISO 27001



Proceso de Protección de Datos



versión 1.6

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PROCESO PROTECCIÓN DE DERECHOS ARCO	6
2.1. PROCESO PROTECCIÓN DE DERECHOS ARCO	6
Actividad - Elaborar Solicitud ARCO	6
Actividad - Enviar Solicitud ARCO	6
Actividad - Verificar Solicitud ARCO	6
Actividad - Solicitar información correcta o complementaria	7
Actividad - Recibir Solicitud de información	7
Actividad - Enviar Información correcta o complementaria	7
Actividad - Iniciar atención de Solicitud ARCO	7
Actividad - Notificar Resolución de Solicitud ARCO	8
Actividad - Negar el Acceso	8
Actividad - Negar el Acceso parcialmente	8
Actividad - Solicitar apoyo para atender Solicitud ARCO	8
Actividad - Brindar derecho de Acceso	9
Actividad - Brindar derecho de Rectificación	9
Actividad - Brindar derecho de Cancelación	9
Actividad - Brindar derecho de Oposición	9
Actividad - Brindar derecho de Revocación del Consentimiento	9

CONTENIDO

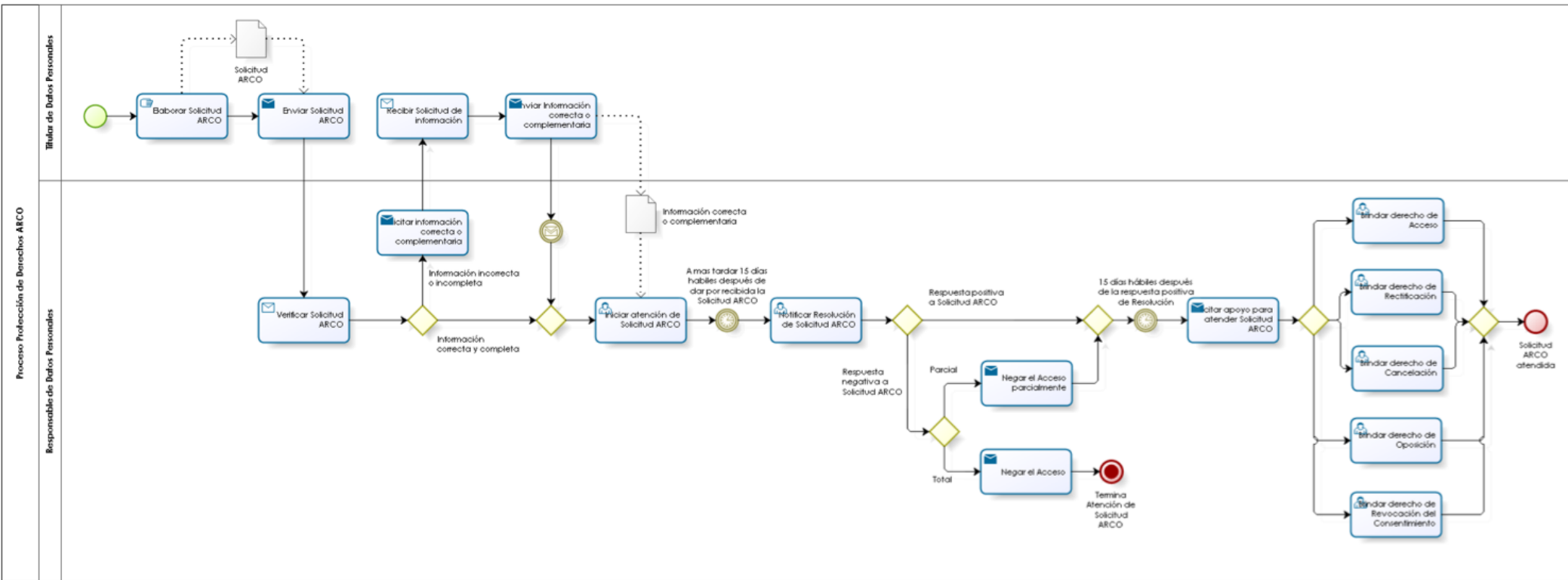
3. PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y ACLARACIONES DE DATOS PERSONALES	11
3.1. PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y ACLARACIONES DE DATOS PERSONALES	11
Actividad - Verificar Solicitud de Queja o Aclaración	11
Actividad - Enviar Solicitud de Queja o Aclaración	11
Actividad - Solicitar información precisa o complementaria	11
Actividad - Enviar Información precisa o complementaria	11
Actividad - Recibir Solicitud de información	12
Actividad - Iniciar atención de Solicitud de Queja o Aclaración	12
Actividad - Elaborar Solicitud de Queja o Aclaración	12
Actividad - Notificar Resolución de Solicitud de Queja o Aclaración	13

1. Introducción

El presente documento se desarrolló para garantizar a la persona, la facultad de decisión sobre el uso y destino de sus datos personales, con el propósito de asegurar su adecuado tratamiento e impedir su transmisión ilícita para respetar los derechos del afectado.

Contiene el detalle de las actividades que deben realizarse en los **Procesos de Protección de Derechos Arco y el Proceso de Atención de Quejas y Aclaraciones de Datos Personales** que se llevan a cabo dentro de la Organización.

2. Proceso Protección de Derechos ARCO



2.1 Proceso Protección de Derechos ARCO

Actividad - Elaborar Solicitud ARCO

El Titular de Datos Personales elabora una solicitud (la “Solicitud ARCO”), acompañada de la siguiente información y documentación:

- a.** Nombre, domicilio y correo electrónico para poder comunicar la respuesta a la Solicitud ARCO;
- b.** Una copia de los documentos que acrediten la identidad del titular (copia de credencial para votar, pasaporte o cualquier otra identificación oficial) o en su caso, los documentos que acrediten la representación legal, cuyo original deberá presentar para poder recibir la respuesta del responsable de datos personales;
- c.** Una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
- d.** Cualquier documento o información que facilite la localización de sus datos personales, y;
- e.** En caso de solicitar una rectificación de sus datos personales, deberá de indicar también, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente la petición.

Actividad - Enviar Solicitud ARCO

El Titular de Datos Personales envía la solicitud ARCO con los documentos adjuntos al Responsable de Datos Personales al correo recursoshumanos@ids.com.mx o entregarlos personalmente en la avenida insurgentes sur 1388 piso PH, colonia actipan, delegación Benito Juárez, C.P. 03230, Ciudad de México, el cual se designa también para oír y recibir notificaciones.

Actividad - Verificar Solicitud ARCO

El Responsable de Datos Personales verifica que la solicitud sea clara, correcta y completa, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- a.** Nombre, domicilio y correo electrónico para poder comunicar la respuesta a la Solicitud ARCO;
- b.** Una copia de los documentos que acrediten la identidad del titular (copia de credencial para votar, pasaporte o cualquier otra identificación oficial) o en su caso, los documentos que acrediten la representación legal, cuyo original deberá presentar para poder recibir la respuesta del oficial de Protección de Datos Personales;

- c. Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales busca ejercer alguno de los Derechos ARCO;
- d. Cualquier documento o información que facilite la localización de sus datos personales, y;
- e. En caso de solicitar una rectificación de sus datos personales, deberá de indicar también, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente la petición.

La verificación debe realizarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la recepción de la solicitud.

Actividad - Solicitar información correcta o complementaria

Cuando la solicitud no sea clara, tenga información errónea o incompleta, el Responsable de Datos Personales solicita al Titular de Datos Personales que aporte información adicional para atender su petición.

Esta solicitud se debe realizar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. De no recibir respuesta del Titular de Datos Personales, la solicitud se tendrá por no presentada.

Actividad - Recibir Solicitud de información

El Titular de Datos Personales contará con 10 días hábiles para atender el requerimiento de información adicional hecha por el Responsable de Datos Personales, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido.

Actividad - Enviar Información correcta o complementaria

En caso de que Titular de Datos Personales atienda el requerimiento de información, el plazo para que el Responsable de Datos Personales dé respuesta a la solicitud, empezará a correr al día siguiente de que el Titular de Datos Personales envíe el requerimiento correcto y completo.

Actividad - Iniciar atención de Solicitud ARCO

El Responsable de Datos Personales, analiza la solicitud para comunicar al Titular de Datos Personales si procede la solicitud o se informa la negativa.

En caso de que la solicitud ARCO se conteste de manera afirmativa o procedente, los cambios solicitados se harán en un plazo máximo de 15 días hábiles.

En caso de una prórroga, el Responsable de Datos Personales, puede notificarle dentro de los plazos referidos (15 días hábiles) y será por una sola vez, por un periodo igual al original.

El Responsable de Datos Personales, responderá a la solicitud ARCO y los motivos de su decisión por el mismo medio que se presentó la solicitud en un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día en que se haya recibido su Solicitud ARCO, acompañando, en su caso, de las pruebas pertinentes que apoyen la resolución.

Actividad - Notificar Resolución de Solicitud ARCO

El Responsable de Protección de Datos Personales, notifica al Titular de Datos Personales (utilizando los datos de contacto proporcionados en la Solicitud ARCO) la Resolución de la Solicitud de Derechos ARCO.

Si la respuesta es positiva, el Responsable de Datos Personales informa al Titular de Datos Personales que en 15 días hábiles podrá consultar la Resolución y las evidencias de acuerdo a la Solicitud.

Si la respuesta es negativa, el Responsable de Datos Personales informa la Negativa Parcial o Total y las razones por las cuales no se puede atender la Solicitud ARCO.

Actividad - Negar el Acceso

El Responsable de Protección de Datos Personales podrá negar el acceso (la “Negativa”) para que el Titular de Datos Personales ejerza sus Derechos ARCO, en los supuestos que lo permita la ley, informando al Titular de Datos Personales el motivo de tal decisión.

Actividad - Negar el Acceso parcialmente

El Responsable de Datos Personales podrá negar el acceso (la “Negativa”) para que el Titular de Datos Personales ejerza sus Derechos ARCO, en los supuestos que lo permita la ley, informando al Titular de Datos Personales el motivo de tal decisión. La Negativa podrá ser parcial, en cuyo caso el Responsable efectuará el acceso, rectificación, cancelación u oposición en la parte procedente.

Actividad - Solicitar apoyo para atender Solicitud ARCO

El Responsable de Datos Personales, solicita a las Áreas Internas de la Organización el apoyo y acciones correspondientes para atender la Solicitud ARCO.

Actividad - Brindar derecho de Acceso

El Responsable de Datos Personales pone a disposición del Titular los datos personales en sitio (presentarse a consultarlos) en un plazo de 15 días. O expedir copias simples, medios magnéticos, sonoros, visuales (en formatos legibles o comprensibles para usted). Previa acreditación de Titular o representante legal.

Actividad - Brindar derecho de Rectificación

El Responsable de Datos Personales ofrece mecanismos que faciliten el ejercicio de este derecho en beneficio del Titular.

Actividad - Brindar derecho de Cancelación

El Responsable de Datos Personales realiza las siguientes acciones:

- 1) Establece un periodo de bloqueo del tratamiento o acceso de datos personales, con el único propósito de determinar posibles responsabilidades en relación con su tratamiento hasta el plazo de prescripción legal o contractual de éstas.
- 2) Atiende las medidas de seguridad adecuadas para el bloqueo,
- 3) Realiza el bloqueo en el plazo de 15 días, y
- 4) Posteriormente, lleva a cabo la eliminación correspondiente, bajo las medidas de seguridad previamente establecidas por el Responsable de Datos Personales.

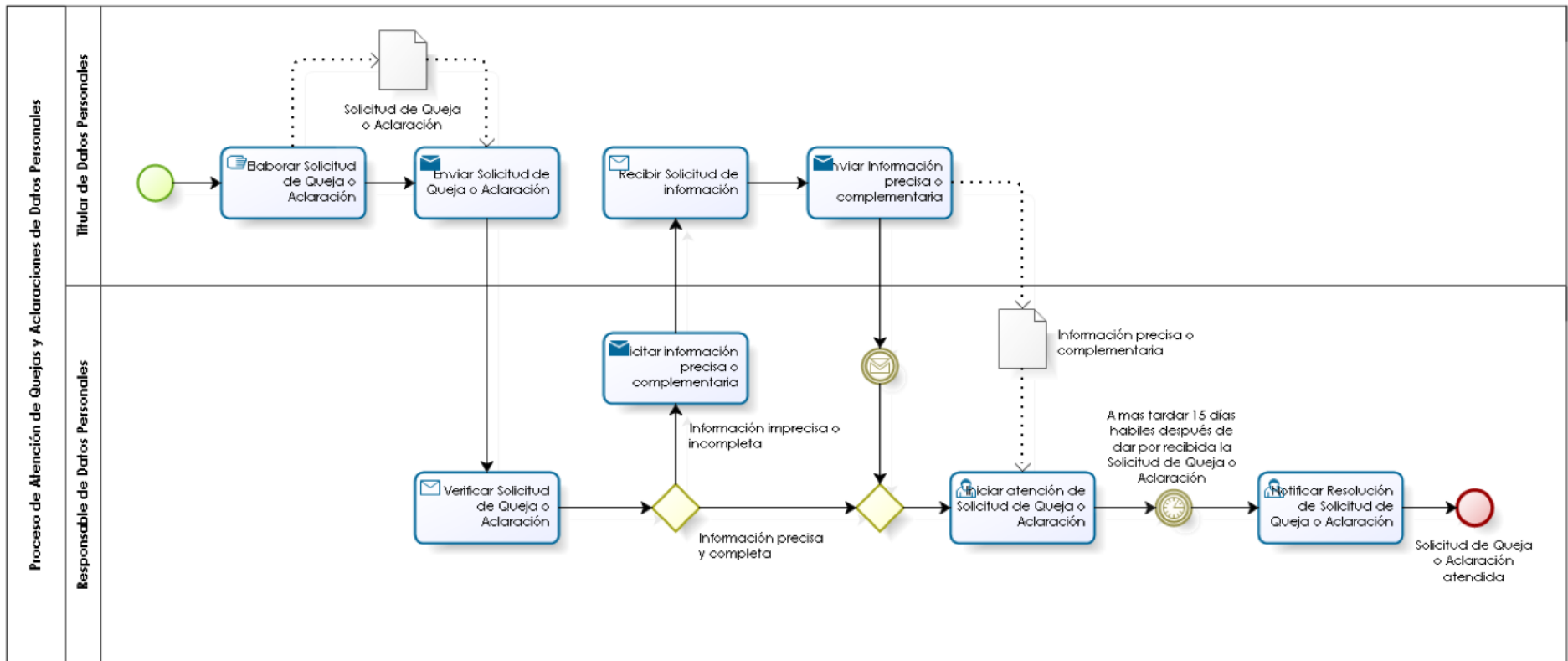
Actividad - Brindar derecho de Oposición

El Responsable de Datos Personales realiza la exclusión del tratamiento de los datos personales de acuerdo a las finalidades o transferencias señaladas en la solicitud. Además de registrarlo en la Lista de Exclusión correspondiente para asegurar que sus datos no sigan siendo tratados para los fines a los que el Titular se opuso.

Actividad - Brindar derecho de Revocación del Consentimiento

El Responsable de Datos Personales interrumpe el tratamiento de los datos personales y hace del conocimiento a los encargados dicha revocación, para que efectúen lo conducente.

3. Proceso de Atención de Quejas y Aclaraciones de Datos Personales.



3.1 Proceso de Atención de Quejas y Aclaraciones de Datos Personales

Actividad - Verificar Solicitud de Queja o Aclaración

El Responsable de Datos Personales verifica que la solicitud sea clara, correcta y precisa dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la recepción de la solicitud.

Actividad - Enviar Solicitud de Queja o Aclaración

El Titular de Datos Personales envía la Solicitud de Queja o Aclaración con la documentación adjunta al Responsable de Datos Personales al correo recursoshumanos@ids.com.mx o entregarlos personalmente en la Av. Insurgentes Sur 1388, Piso PH, Col. Actipan, Del. Benito Juárez, C.P. 03230, Ciudad de México, el cual se designa también para oír y recibir notificaciones.

Actividad - Solicitar información precisa o complementaria

Cuando la solicitud no sea clara, precisa o tenga información errónea o incompleta, el Responsable de Datos Personales solicita al Titular de Datos Personales que aporte información adicional para atender su petición.

Esta solicitud se debe realizar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud.

De no recibir respuesta del Titular de Datos Personales, la solicitud se tendrá por no presentada.

Actividad - Enviar Información precisa o complementaria

En caso de que Titular de Datos Personales atienda el requerimiento de información, el plazo para que el Responsable de Datos Personales dé respuesta a la solicitud, empezará a correr al día siguiente de que el Titular de Datos Personales envíe el requerimiento correcto y completo.

Actividad - Recibir Solicitud de información

El Titular de Datos Personales contará con 10 días hábiles para atender el requerimiento de información adicional hecha por el Responsable de Datos Personales, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido.

Actividad - Iniciar atención de Solicitud de Queja o Aclaración

El Responsable de Datos Personales, analiza la solicitud para comunicar al Titular de Datos Personales si procede la solicitud o se informa la negativa.

Si se trata de una queja, se verifica si existe vulneración de Derechos:

Si existe vulneración de derechos, se tomarán medidas para que la falta no se siga cumpliendo, iniciando un proceso administrativo interno para aplicar las sanciones que correspondan; notificando al área donde se está generando la vulneración.

Si no existe una vulneración de derechos, se documentaran las pruebas pertinentes para notificar al solicitante.

Si se trata de una aclaración,

Se documentara de manera clara y precisa el Tema objeto de aclaración, adjuntando las pruebas pertinentes en caso de aplicar para ser notificadas al Solicitante.

El Responsable de Datos Personales, responderá a la solicitud de queja o aclaración y los motivos de su decisión por el mismo medio que se presentó la solicitud en un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día en que se haya recibido su Solicitud, acompañando, en su caso, de las pruebas que resulten pertinentes.

Actividad - Elaborar Solicitud de Queja o Aclaración

El Titular de Datos Personales elabora una la Solicitud de Queja o Aclaración, acompañada de la siguiente información:

1. Nombre(s), Primer Apellido, Segundo Apellido y Domicilio actual o Domicilio para oír y recibir notificaciones.
2. Número Telefónico y/o Correo Electrónico donde se le pueda localizar.
3. Descripción precisa y clara de los hechos en los que considere que se haya vulnerado un Derecho de sus Datos Personales.

Actividad - Notificar Resolución de Solicitud de Queja o Aclaración

El Responsable de Protección de Datos Personales, notifica al Titular de Datos Personales (utilizando los datos de contacto proporcionados en la Solicitud) la Resolución de la Solicitud de Queja o Aclaración en un plazo no mayor a 15 días hábiles después de dar por recibida la Solicitud.