



# PROCESO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ÍNDICE

Tabla de Contenido

**1. Proceso de Protección de Derechos ARCO ..... 4**

1.1 Elaboración de Solicitud ARCO ..... 4

1.2 Envío de Solicitud ARCO ..... 5

1.3 Verificación de Solicitud ARCO ..... 5

1.4 Solicitud de Información correcta o complementaria ..... 5

1.5 Inicio de Atención de Solicitud ARCO ..... 6

1.6 Notificación de Resolución de Solicitud ARCO ..... 6

1.7 Respuesta Positiva a la Solicitud ARCO ..... 6

1.7.1 Brindar derecho de Acceso..... 7

1.7.2 Brindar derecho de Rectificación ..... 7

1.7.3 Brindar derecho de Cancelación ..... 7

1.7.4 Brindar derecho de Oposición..... 7

1.7.5 Brindar derecho de Revocación del Consentimiento..... 8

1.8 Respuesta Negativa a la Solicitud ARCO..... 8

1.8.1 Negar el Acceso ..... 8

1.8.2 Negar el Acceso parcialmente ..... 8

1.9 Flujo de Proceso de Protección de Derechos ARCO..... 9

**2. Proceso de Atención de Quejas y Aclaraciones de Datos Personales.. 10**

2.1 Elaboración de Solicitud de Queja o Aclaración..... 10

2.2 Envío de Solicitud de Queja o Aclaración ..... 10

2.3 Verificación de Solicitud de Queja o Aclaración..... 10

2.4 Solicitar información precisa o complementaria ..... 11

2.5 Iniciar atención de Solicitud de Queja o Aclaración ..... 11

2.6 Notificar Resolución de Solicitud de Queja o Aclaración ..... 12

2.7 Flujo Proceso de Atención De Quejas y Aclaraciones de Datos Personales..... 13

# Introducción

Este documento tiene como finalidad garantizar que las personas puedan ejercer plenamente su derecho a decidir sobre el uso y destino de sus Datos Personales. Para ello, establece las bases para un tratamiento adecuado de la información, evitando su uso o divulgación no autorizada y protegiendo los derechos de los Titulares.

**Grupo Empresarial ids**, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de Datos Personales, ha diseñado procedimientos específicos orientados a salvaguardar dichos derechos. En este sentido, el documento incluye una descripción detallada de las acciones a realizar dentro del marco del Proceso de Protección de Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), así como del Proceso de Atención de Quejas y Aclaraciones de Datos Personales.

## 1. Proceso de Protección de Derechos ARCO

Con el objetivo de garantizar la protección de los Datos Personales, Grupo Empresarial ids establece el siguiente procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición). A continuación, se detallan los pasos a seguir para presentar una solicitud de manera clara y accesible.



### 1.1 Elaboración de Solicitud ARCO

Para ejercer cualquiera de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición) respecto a sus datos personales, el Titular deberá enviar un correo electrónico a [talentoycultura@ids.com.mx](mailto:talentoycultura@ids.com.mx) solicitando el formato "Solicitud ARCO". En dicho formato deberá incluir la siguiente información y documentación:

- **Datos de contacto del solicitante:**  
Nombre, domicilio y correo electrónico para poder comunicar la respuesta a la Solicitud ARCO;
- **Descripción de los datos personales:**  
Indicar de forma clara y precisa los datos personales respecto de los cuales busca ejercer alguno de los derechos ARCO, (salvo que se trate del derecho de acceso).
- **Derecho ARCO que se desea ejercer:**  
Describir el derecho ARCO que se desea ejercer, o bien, lo que solicita la persona Titular.
- **Información adicional:**  
Incluir cualquier documento o información que facilite la localización de sus datos personales.
- **Especificar las modificaciones solicitadas.**  
Indicar las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente la petición (aplica sólo en caso de solicitar una rectificación de sus datos personales).
- **Identificación Oficial:**  
Copia de una identificación vigente (credencial para votar, pasaporte o cualquier otra identificación oficial).  
En caso de que la solicitud sea presentada por un representante legal, se deberá incluir copia de los documentos que acrediten la personalidad e identidad, cuyo original deberá presentar para poder recibir la respuesta del Responsable de Datos Personales.

## 1.2 Envío de Solicitud ARCO

La Solicitud ARCO, junto con los documentos necesarios se deberá enviar al Responsable de Datos Personales a través de alguna de las siguientes opciones:

-  Por correo electrónico a: [talentoycultura@ids.com.mx](mailto:talentoycultura@ids.com.mx)
-  Entregar de manera presencial en el domicilio designado para oír y recibir notificaciones: Av. Porfirio Díaz 66, Piso 9, Colonia Nochebuena, C.P. 03720, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México.




## 1.3 Verificación de Solicitud ARCO

Una vez recibida la Solicitud ARCO, el Responsable de Datos Personales revisará que esté clara, correcta y completa, conforme a los requisitos establecidos.

Esta verificación se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la recepción de la solicitud.




## 1.4 Solicitud de Información correcta o complementaria

En caso de que la Solicitud ARCO no sea clara, tenga información errónea o incompleta se hará lo siguiente:

-  El Responsable de Datos Personales solicitará al Titular la información adicional necesaria para atender su petición. Esto se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud.
-  El Titular contará con 10 días hábiles para atender el requerimiento de información adicional, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. Si no se recibe una respuesta del Titular, la Solicitud se considerará como no presentada.
-  En caso de que Titular 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 envíe el requerimiento correcto y completo.



## 1.5 Inicio de Atención de Solicitud ARCO

Una vez recibida la Solicitud ARCO, el Responsable de Datos Personales la revisará para determinar si procede o si hay motivos para una negativa:

-  La respuesta se enviará por el mismo medio en que fue presentada la Solicitud, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día en que se recibió. En caso de ser necesario, se incluirán las pruebas o fundamentos que respalden la decisión.
-  Si la respuesta a la Solicitud es afirmativa o procedente, los cambios solicitados se llevarán a cabo dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles.
-  En caso de una prórroga, el plazo referido (15 días hábiles) podrá ser ampliado una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

## 1.6 Notificación de Resolución de Solicitud ARCO

El Responsable de Protección de Datos Personales notificará al Titular la resolución a su Solicitud ARCO, utilizando los datos de contacto que proporcionó:



-  Si la respuesta es positiva el Responsable de Datos Personales informará al Titular que en 15 días hábiles podrá consultar la Resolución y las evidencias de acuerdo con la Solicitud.
-  Si la respuesta es negativa, el Responsable de Datos Personales informará la Negativa Parcial o Total y las razones por las cuales no se puede atender la Solicitud ARCO.

## 1.7 Respuesta Positiva a la Solicitud ARCO

Cuando una Solicitud ARCO sea procedente y aceptada, el Responsable de Datos Personales coordinará con las Áreas Internas de la Organización para implementar las acciones necesarias que permitan garantizar el ejercicio del derecho solicitado por el Titular, ya sea de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición, según corresponda.

### 1.7.1 Brindar derecho de Acceso

El Responsable de Datos Personales pondrá a disposición del Titular sus datos personales, ya sea:

-  Permitiendo su consulta directa en las instalaciones (previa acreditación del Titular o su representante legal), o
-  Entregando copias simples o a través de medios electrónicos, magnéticos, sonoros o visuales, siempre en formatos legibles y comprensibles para el Titular.





Este acceso deberá otorgarse en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la aceptación de la solicitud.

### 1.7.2 Brindar derecho de Rectificación

El Responsable de Datos Personales ofrece mecanismos claros y accesibles para que el Titular pueda solicitar la corrección o actualización de sus datos personales, cuando sean inexactos, incompletos o no estén actualizados.

### 1.7.3 Brindar derecho de Cancelación

Cuando proceda la cancelación de los Datos personales, El Responsable realizará las siguientes acciones:

-  Establecer 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;
-  Atender las medidas de seguridad adecuadas para el bloqueo;
-  Realizar el bloqueo en el plazo de 15 días, y
-  Posteriormente, llevar a cabo la eliminación correspondiente, bajo las medidas de seguridad previamente establecidas por el Responsable de Datos Personales.

### 1.7.4 Brindar derecho de Oposición

Cuando el Titular ejerza su derecho de oposición, el Responsable de Datos Personales deberá:

- Excluir los Datos Personales del Titular del tratamiento relacionado con las finalidades o transferencias específicas señaladas en la Solicitud.
- Registrar al Titular en la Lista de Exclusión correspondiente, a fin de asegurar que sus datos no se sigan tratando para los fines a los que se opuso.

### **1.7.5 Brindar derecho de Revocación del Consentimiento**

En caso de que el Titular solicite la revocación de su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales, el Responsable deberá:

- Interrumpir el tratamiento de los datos en cuestión.
- Notificar dicha revocación a los Encargados involucrados, para que adopten las medidas necesarias conforme a la revocación solicitada.

## **1.8 Respuesta Negativa a la Solicitud ARCO**

Existen dos tipos de Negativa para el ejercicio de los Derechos ARCO, dependiendo del caso y lo establecido en la Ley.

### **1.8.1 Negar el Acceso**

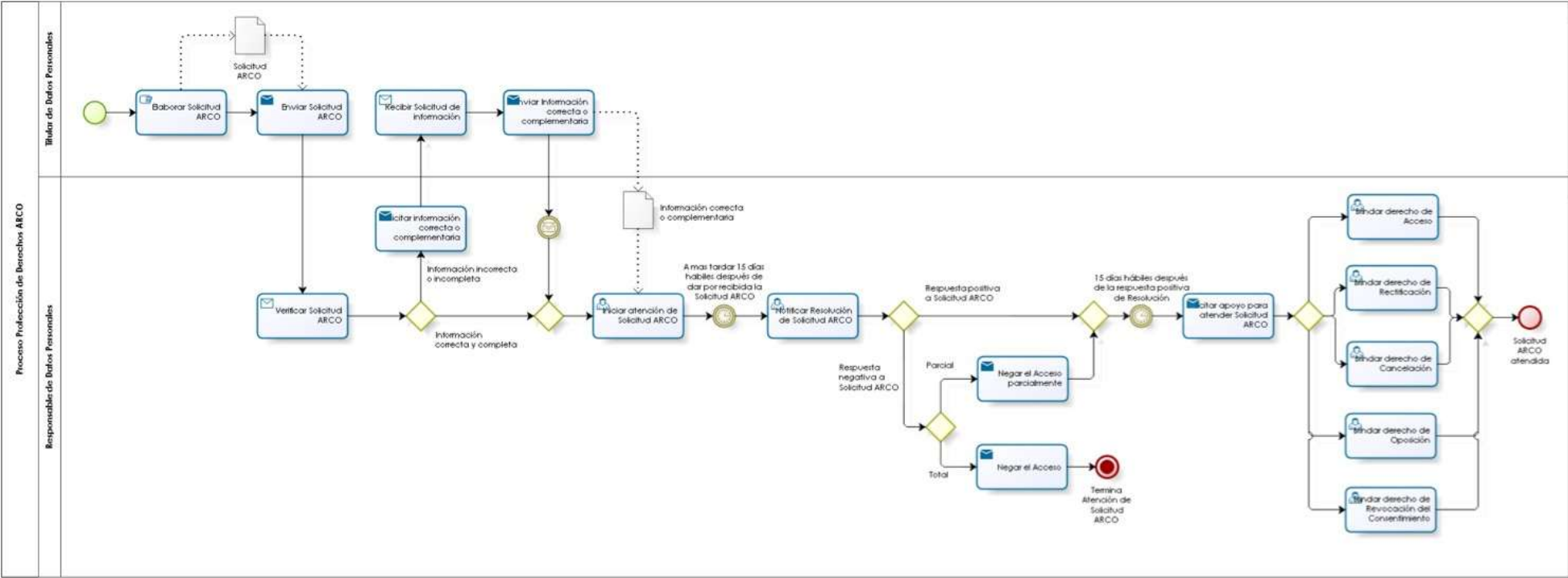
El Responsable de Datos Personales podrá negar el ejercicio de los Derechos ARCO cuando exista una causa legal que lo justifique. En estos casos, se informará al Titular sobre la decisión, explicando claramente los motivos que sustentan dicha negativa.

### **1.8.2 Negar el Acceso parcialmente**

En algunos casos, la negativa podrá ser parcial, es decir, solo una parte de la Solicitud no podrá ser atendida por razones legales o regulatorias. En esta situación, el Responsable de Datos Personales informará al Titular los motivos de la negativa parcial y procederá a atender el resto de la Solicitud que sí sea procedente (acceso, rectificación, cancelación u oposición).



1.9 Flujo de Proceso de Protección de Derechos ARCO






## 2. Proceso de Atención de Quejas y Aclaraciones de Datos Personales

Grupo Empresarial ids establece este procedimiento con el objetivo de garantizar que el Titular de Datos personales pueda presentar quejas o solicitar aclaraciones cuando considere que sus derechos han sido vulnerados o que exista alguna irregularidad en el tratamiento de su información.



### 2.1 Elaboración de Solicitud de Queja o Aclaración

El Titular de Datos Personales deberá elaborar la Solicitud de Queja o Aclaración, incluyendo la siguiente información:

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

### 2.2 Envío de Solicitud de Queja o Aclaración

El Titular de Datos Personales deberá enviar la Solicitud de Queja o Aclaración con la documentación adjunta a través de alguna de las siguientes opciones:

-  Por correo electrónico a: [talentoycultura@ids.com.mx](mailto:talentoycultura@ids.com.mx)
-  Entregar de manera presencial en el domicilio designado para oír y recibir notificaciones: Av. Porfirio Díaz 66, Piso 9, Colonia Nochebuena, C.P. 03720, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México.




### 2.3 Verificación de Solicitud de Queja o Aclaración

Una vez recibida la Solicitud, el Responsable de Datos Personales revisará que esté clara, correcta y completa, conforme a los requisitos establecidos.

Esta verificación se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la recepción de la solicitud.



## 2.4 Solicitar información precisa o complementaria

En caso de que la Solicitud no sea clara, tenga información errónea o incompleta se hará lo siguiente:

-  El Responsable de Datos Personales solicitará al Titular la información adicional necesaria para atender su petición. Esto se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud.
-  El Titular contará con 10 días hábiles para atender el requerimiento de información adicional, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. Si no se recibe una respuesta del Titular, la Solicitud se considerará como no presentada.
-  En caso de que Titular 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 envíe el requerimiento correcto y completo.

## 2.5 Iniciar atención de Solicitud de Queja o Aclaración

Una vez recibida la Solicitud, el Responsable de Datos Personales la revisará para determinar si procede o si hay motivos para una negativa:

-  Si se trata de una queja, se verifica si existe vulneración de Derechos:
  - Si existe vulneración de derechos, se tomarán medidas para corregir la falta y evitar que vuelva a ocurrir, iniciando un proceso administrativo interno para aplicar las sanciones correspondientes; notificando al área donde se está generando la vulneración.
  - Si no existe una vulneración de derechos, se documentarán las pruebas pertinentes para notificar al solicitante.
-  Si se trata de una aclaración, se documentará 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.

## **2.6 Notificar Resolución de Solicitud de Queja o Aclaración**

El Responsable de Protección de Datos Personales deberá notificar al Titular (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 a partir de la fecha en que se recibió la Solicitud.

2.7 Flujo Proceso de Atención De Quejas y Aclaraciones de Datos Personales

