

# GUÍA para Titulares de los Datos Personales Volumen 3



Los  
derechos ARCO



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la  
Información y Protección de Datos Personales

**#LoTienesQueSaber**

## **DIRECTORIO**

**Francisco Javier Acuña Llamas**  
Comisionado Presidente

**Areli Cano Guadiana**  
Comisionada

**Oscar Mauricio Guerra Ford**  
Comisionado

**Ximena Puente de la Mora**  
Comisionada

**María Patricia Kurczyn Villalobos**  
Comisionada

**Rosendoevgueni Monterrey Chepov**  
Comisionado

**Joel Salas Suárez**  
Comisionado

# Contenido

<b>1. Glosario de términos</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Objetivo</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Los derechos ARCO</b> .....	<b>6</b>
3.1 ¿En qué consisten? .....	6
Derecho de Acceso .....	6
Derecho de Rectificación .....	6
Derecho de Cancelación .....	7
Derecho de Oposición .....	7
3.2 ¿Cuáles son sus límites? .....	8
3.3 ¿Cómo los puedo ejercer? .....	8
Requisitos para presentar una solicitud para el ejercicio de derechos ARCO .....	9
Acreditación de la identidad del titular y su representante, así como de la personalidad de este último .....	10
Solicitud de ejercicio de derechos ARCO de una persona menor de edad, en estado de interdicción o incapacidad legal, o fallecida .....	11
Procedimiento y plazos .....	12
Medios de presentación y costos .....	14
<b>Datos de contacto del INAI</b> .....	<b>16</b>

# 1. Glosario de términos

<b>Derechos ARCO</b>	Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
<b>INAI o Instituto</b>	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
<b>LFPDPPP</b>	Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
<b>Ley General</b>	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
<b>Responsables del sector privado</b>	Cualquier persona física o moral privada -empresa, organización, prestador de servicios o profesionalista-, a quien se le entregan datos personales, que decide qué hacer con ellos y cómo utilizarlos.
<b>Responsables del sector público</b>	Para efectos de esta guía serán los sujetos obligados del ámbito federal de la Ley General, que abarcan cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, a quien se le entregan los datos personales y que decide qué hacer con ellos y cómo utilizarlos.

## 2. Objetivo

La presente guía tiene como objeto explicar, de manera sencilla, a los titulares de los datos personales en qué consiste el derecho a la protección de los datos personales, por qué es importante el cuidado de su información personal, cómo pueden ejercerlo y ante quién se pueden quejar en caso de que consideren que no ha sido respetado su derecho.

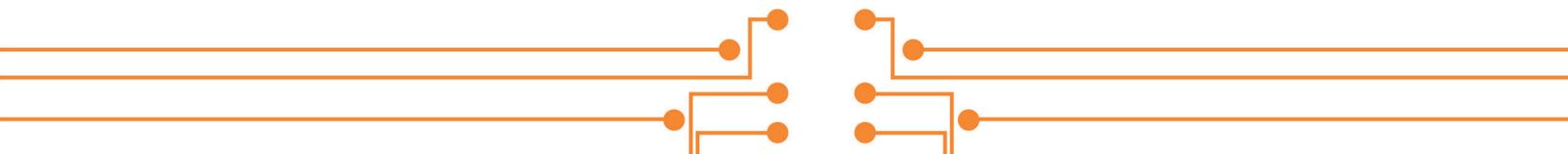
Lo anterior con la finalidad de difundir el conocimiento de este derecho humano, para que las personas lo puedan ejercer de manera informada y cuando lo requieran para la defensa y protección de sus intereses.

La Guía se divide en cuatro volúmenes, para que sea sencilla su consulta. Estos volúmenes son:

- Volumen 1. Conceptos Generales de la protección de datos personales.
- Volumen 2. Principios rectores de la protección de datos personales.
- Volumen 3. Los Derechos ARCO.
- Volumen 4. Procedimientos de datos personales ante el INAI.

Te invitamos a consultar los cuatro volúmenes para que conozcas de una manera más completa tu derecho a la protección de datos personales.

En específico, en este volumen 3 sobre los Derechos ARCO se explican en qué consisten los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, y cómo se pueden ejercer.



# 3. Los derechos ARCO

## 3.1 ¿En qué consisten?

Como titular de tus datos personales, tienes derecho a acceder a ellos, rectificarlos, a solicitar que se eliminen o cancelen, así como a oponerte a su uso. A estos derechos se les conoce como **ARCO** y están reconocidos en el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

A continuación te explicamos en qué consiste cada uno de estos derechos:

### Derecho de Acceso

Es el derecho que tienes de **solicitar el acceso** a tus datos personales que están en las bases de datos, sistemas, archivos, registros o expedientes del responsable que los posee, almacena o utiliza, así como de conocer información relacionada con el uso que se da a tu información personal.

Por ejemplo, podrías solicitar a tu banco, acceso a tus datos de contacto que tenga registrados, para comprobar que los mismos sean correctos y estén actualizados.

También, podrías solicitar a la organización o institución para la que trabajes, acceso a tu expediente laboral o a cualquier documento específico contenido en éste.

### Derecho de Rectificación

Es el derecho que tienes de **solicitar la rectificación o corrección** de tus datos personales, cuando éstos sean inexactos o incompletos o no se encuentren actualizados. En otras palabras, puedes solicitar a quien posea o utilice tus datos personales que los corrija cuando los mismos sean incorrectos, desactualizados o inexactos.

A manera de ejemplo: cuando al abrir una cuenta de ahorros bancaria, el ejecutivo de cuenta registró, por error, un domicilio que no corresponde con el tuyo, lo cual ha impedido que tus estados de cuenta lleguen a la dirección

correcta. Ante esa inexactitud, tienes el derecho de acudir al banco y solicitar la rectificación respectiva, acreditando tu domicilio actual.

### Derecho de Cancelación

Es el derecho que tienes de solicitar que tus datos personales se **eliminen** de los archivos, registros, expedientes, sistemas, bases de datos del responsable que los posee, almacena o utiliza. Aunque hay que tomar en cuenta que no en todos los casos se podrán eliminar tus datos personales, principalmente cuando sean necesarios por alguna cuestión legal o para el cumplimiento de obligaciones.

Un ejemplo de ejercicio de este derecho: cancelaste una tarjeta de una tienda departamental hace 12 años, sin embargo, esta tienda te sigue enviando trimestralmente a tu correo electrónico una encuesta de calidad de sus servicios relacionados con la tarjeta. A través del ejercicio del derecho de cancelación, puedes solicitar a esta tienda que borre o elimine tu información de sus registros, a efecto de que no recibas ninguna encuesta de calidad o cualquier otra información, en razón de que ya no mantienes relación con la tienda departamental, es decir, ya concluyó la finalidad para la cual obtuvieron y trataron tus datos.

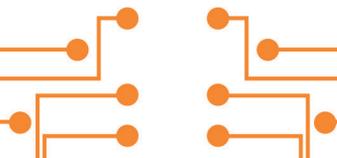
Un caso contrario al anterior: no procedería la cancelación de la información de tu tarjeta, si aún tienes una deuda con la tienda departamental que te la otorgó.

### Derecho de Oposición

Es el derecho que tienes de solicitar que tus datos personales **no se utilicen para ciertos fines, o de requerir que se concluya el uso de los mismos a fin de evitar un daño a tu persona**. También en este caso, como en el anterior, no siempre se podrá impedir el uso de tus datos personales, cuando sean necesarios por alguna cuestión legal o para el cumplimiento de obligaciones.

Un ejemplo muy claro **del ejercicio de este derecho, lo observamos cuando alguien manifiesta su oposición al tratamiento de sus datos** personales para fines comerciales o publicitarios.

Imagina que compras un boleto de avión, y a partir de esa compra la línea aérea te envía cualquier tipo de promociones a tu correo electrónico. A partir del ejercicio del derecho de oposición, puedes solicitar a la línea aérea que no te envíe publicidad.



## 3.2 ¿Cuáles son sus límites?

Como cualquier otro derecho, el de protección de datos personales tiene límites, por lo que bajo ciertas circunstancias los derechos ARCO no podrán ejercerse o su ejercicio se verá limitado por cuestiones de seguridad nacional; orden, seguridad y salud públicos, así como por derechos de terceros.

Algunas causas por las que el responsable podría negarte el ejercicio de los derechos ARCO son:

- Cuando tú como titular de los datos personales o tu representante no hayan acreditado su identidad
- Cuando los datos personales no se encuentren en posesión del responsable;
- Cuando exista un ordenamiento legal que impida el ejercicio de los derechos ARCO.
- Cuando el ejercicio de los derechos ARCO pueda afectar los derechos de otra persona.
- Cuando el ejercicio de los derechos ARCO pudiera obstaculizar procesos judiciales o tareas de una autoridad administrativa.
- Cuando exista una resolución de autoridad competente que impida el acceso a los datos personales o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos.
- Cuando el titular haya solicitado previamente la cancelación u oposición de sus datos personales;
- Cuando el responsable que se le solicite el ejercicio de los derechos ARCO no sea competente para llevarlo a cabo.
- Cuando sean necesarios para proteger intereses jurídicamente tutelados del titular;
- Cuando sean necesarios para dar cumplimiento a obligaciones legalmente adquiridas por el titular.

Ahora bien, aunque no proceda el ejercicio de tus derechos ARCO, el responsable debe responder tu solicitud e informarte las causas de la improcedencia, según los procedimientos que se describen a continuación.

## 3.3 ¿Cómo los puedo ejercer?

El derecho a la protección de datos personales es un derecho personalísimo, por lo que sólo tú, como titular de tus datos personales o, en su caso, tu representante podrán solicitar el ejercicio de los derechos ARCO. Por ello, será necesario y de gran

importancia que previo al ejercicio del derecho de que se trate, quede debidamente acreditada la identidad del titular de los datos personales.

Toma en cuenta que para que puedas solicitar uno de los derechos no es necesario que hayas ejercido previamente otro, ni el ejercicio de uno de ellos impide que hagas valer después uno distinto. Por ejemplo, puedes solicitar la rectificación de tus datos personales sin que sea necesario que de manera previa solicites el acceso, y puedes ejercer el de cancelación sin importar que antes hayas accedido a tus datos.

### Requisitos para presentar una solicitud para el ejercicio de derechos ARCO

Asimismo, los requisitos podrán variar dependiendo de la naturaleza del responsable, es decir, si es del sector público o del privado, pues las leyes que regulan el derecho de protección en ambos sectores son distintos.

Lo primero que hay que señalar es que la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO se debe presentar **ante el responsable que posea los datos personales** respecto de los cuales requieras el acceso, rectificación, cancelación u oposición. Los medios para la presentación de estas solicitudes deberán estar indicados en el aviso de privacidad.

Para el ejercicio de estos derechos existe una serie de requisitos que se deben cumplir, algunos de ellos son generales y otros específicos según el derecho que quieras ejercer.

En cuanto a los requisitos generales que debe cubrir la solicitud, están los siguientes:

- Nombre del titular de los datos personales.
- Documentos que acrediten la identidad del titular.
- En su caso, nombre del representante del titular y documentos para acreditar su identidad y personalidad.
- Domicilio o cualquier medio para recibir notificaciones.
- Descripción clara y precisa de los datos personales y del derecho que se quiere ejercer o de lo que se solicita.
- En su caso, documentos o información que faciliten la localización de los datos personales.

Con relación a los requisitos específicos, según el derecho que se quiera ejercer, están los siguientes:

#### **Acceso:**

- Indicar la modalidad en la que el titular prefiere que se reproduzcan los datos personales solicitados.

**Rectificación:**

- Especificar las modificaciones que se solicitan a los datos personales, así como aportar los documentos que sustenten la solicitud.

**Cancelación:**

- Señalar las causas que motivan la petición de que se eliminen los datos de los archivos, registros o bases de datos del responsable.

**Oposición**

- Manifestar las causas o la situación que llevan al titular a solicitar que concluya el tratamiento de sus datos personales, así como el daño que le causaría que dicho tratamiento continúe. En el caso de que la solicitud se refiera a un tratamiento en lo particular, se deben indicar las finalidades específicas respecto de las cuales se solicita el ejercicio del derecho.

Se sugiere consultar o utilizar los formatos que ha desarrollado el INAI para el ejercicio de los derechos ARCO, que están disponibles en nuestro portal de Internet ([www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx)), en la sección de “Protección de Datos Personales”.

**Acreditación de la identidad del titular y su representante, así como de la personalidad de este último**

Como se señaló anteriormente, un requisito fundamental para el ejercicio de derechos ARCO es que previamente se demuestre que quien desea ejercer el derecho, es el titular de los datos personales.

Para ello, es necesario que previo a que se ejerza el derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición se acredite la identidad del titular de los datos personales y de su representante, en caso de que la solicitud se realice por medio de este último, a través de la presentación de una identificación oficial.

Entre las identificaciones que se podrán presentar para acreditar la identidad del titular y, en su caso, de su representante están las siguientes:

- Credencial para Votar.
- Pasaporte.
- Cartilla Militar.
- Cédula Profesional.
- Licencia para Conducir.
- Documento Migratorio.
- Firma Electrónica Avanzada u otros instrumentos electrónicos o mecanismos de autenticación permitidos por ley, cuando el sistema así lo permita.

Ahora bien, cuando la solicitud se presente a través de un representante del titular, será necesario que esta persona demuestre que está autorizada para presentar la solicitud a nombre del titular de los datos personales.

Para ello, el representante deberá acreditar su personalidad previo al ejercicio del derecho de que se trate, a través de la presentación de un instrumento público (documento suscrito por un Notario Público) o una carta poder simple firmada ante dos testigos, anexando copia simple de las identificaciones oficiales de quienes firmen la carta. O bien, el titular y el representante podrán presentarse a declarar en comparecencia personal ante el responsable de que se trate.

En caso de que la representación la ejerza una persona moral, ésta deberá acreditar su personalidad mediante instrumento público.

### **Solicitud de ejercicio de derechos ARCO de una persona menor de edad, en estado de interdicción o incapacidad legal, o fallecida**

Cuando se pretenda ejercer los derechos ARCO con relación a datos personales de una persona menor de edad o en estado de interdicción o incapacidad legal se deberá de observar lo dispuesto en las leyes civiles y la representación será conforme a las reglas que establezca dicha normatividad.

En cuanto a los datos personales de una persona fallecida, sólo la persona que acredite tener interés jurídico, conforme a las leyes aplicables, podrá ejercer los derechos ARCO, siempre que el titular de los datos personales hubiere expresado fehacientemente su voluntad o exista un mandato judicial al respecto, y se trate de una solicitud presentada ante un responsable del sector público.

En general, la representación de estas personas podrá acreditarse mediante los siguientes documentos:

#### **Menores de edad:**

- En el caso de que los padres tengan la patria potestad del menor y sean los que deseen ejercer los derechos ARCO, además de acreditar la identidad del menor deberán presentar los siguientes documentos:
  - Acta de nacimiento del menor de edad;
  - Documento de identificación oficial del padre o de la madre que pretenda ejercer el derecho, y
  - Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el padre o madre, según sea el caso, ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la misma.

- Si la patria potestad la ejerce una persona distinta a los padres, y es ella quien desea ejercer los derechos ARCO, además de acreditar la identidad del menor deberá presentar los siguientes documentos:
  - Acta de nacimiento del menor de edad;
  - Documento legal que acredite el ejercicio de la patria potestad;
  - Documento de identificación oficial de quien ejerce la patria potestad y presenta la solicitud, y
  - Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la misma.
- Cuando quien desee ejercer los derechos ARCO sea el tutor del menor de edad, además de acreditar la identidad del menor, deberá presentar los siguientes documentos:
  - Acta de nacimiento del menor de edad;
  - Documento legal que acredite la tutela;
  - Documento de identificación oficial del tutor, y
  - Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la misma.

#### **Personas en estado de interdicción o incapacidad legal:**

- Instrumento legal de designación del tutor;
- Documento de identificación oficial del tutor, y
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la misma.

#### **Personas fallecidas:**

- Acta de defunción;
- Documento(s) que acrediten el interés jurídico de quien presenta la solicitud, y
- Documento de identificación oficial de quien presenta la solicitud.

#### **Procedimiento y plazos**

El procedimiento para la atención de solicitudes de derechos ARCO dependerá si ésta se presenta ante un responsable del sector público o del privado.

En ambos casos, dicho procedimiento inicia cuando el titular o su representante presentan la solicitud de ejercicio de derechos ARCO **ante el responsable** que posee los datos personales respecto de los cuales se requiere el acceso, rectificación, cancelación u oposición.

A continuación se describe el procedimiento y plazos para la presentación y atención de las solicitudes de derechos ARCO:

Actividad	Plazo para el titular	Plazo responsable sector público*	Plazo responsable sector privado*
Paso 1. Presentación de la solicitud ante el responsable que posee los datos personales.	En cualquier momento	No aplica	No aplica
Cuando se presente la solicitud, el responsable debe entregar un acuse en el que conste la fecha de recepción de la solicitud.			
Paso 2. El responsable informará al titular si procede o no el ejercicio del derecho solicitado.	No aplica	20 días hábiles	20 días hábiles
Paso 3. En caso de que haya procedido el ejercicio del derecho, el responsable llevará a cabo las acciones necesarias para hacerlo efectivo.	No aplica	15 días hábiles	15 días hábiles

\* Los plazos antes señalados se pueden ampliar por un periodo igual, cuando exista causa justificada y siempre y cuando el responsable informe al titular sobre dicha ampliación, contabilizándose a partir del día siguiente en que haya sido presentada la solicitud.

Ahora bien, si la solicitud no cuenta con la información descrita en el apartado “Requisitos para presentar una solicitud para el ejercicio de Derechos ARCO” del capítulo 3.3, entre el paso 1 y 2, el responsable podrá solicitar al titular que proporcione la información faltante por medio de un escrito denominado “prevención”, el cual se deberá emitir en un plazo de máximo 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud. El titular contará con 10 días hábiles, después de recibir la prevención, para proporcionar la información requerida, pues de lo contrario se tendrá como no presentada su solicitud.

Recuerda que aunque no proceda el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá responder la solicitud, explicando las causas de la improcedencia respectiva, en el plazo de 20 días hábiles señalado en el paso 2.

Por otra parte, toma en cuenta que cuando la normatividad aplicable a determinados tratamientos de datos personales establezca un trámite o procedimiento diferente para solicitar el ejercicio de derechos ARCO, procederá lo siguiente:

- Solicitud ante responsable del **sector público**: el responsable deberá informar al titular sobre la existencia de dicho trámite o procedimiento en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud, a fin de que el titular decida si presentará su solicitud de ejercicio de derechos ARCO de acuerdo con el trámite específico o con base en el procedimiento establecido en la ley.
- Solicitud ante responsable del **sector privado**: la solicitud de ejercicio de derechos ARCO se atenderá con base en el procedimiento que ofrezca mayores garantías para el titular, siempre y cuando no vaya en contra de lo previsto en la LFPDPPP.

Por otra parte, cuando se trate de una solicitud ante un responsable del sector privado, y éste disponga de áreas o servicios para la atención a su público o a reclamaciones, se podrán atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO a través de dichos servicios, siempre y cuando los plazos no contravengan los antes señalados.

### Medios de presentación y costos

En el caso del ejercicio de derechos ARCO ante un responsable del **sector privado**, este último señalará los medios para presentar las solicitudes correspondientes en sus avisos de privacidad.

En el caso del **sector público**, la solicitud se podrá presentar por escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro que establezca el INAI para tal fin, lo cual también deberá ser informado en el aviso de privacidad respectivo.

En cuanto a los costos, es importante que sepas que el ejercicio de los derechos ARCO es gratuito, y sólo podrán realizarse cobros para recuperar los costos de reproducción, certificación o envío de información.

Sin embargo, hay ciertas reglas adicionales que es importante que conozcas y que te explicamos a continuación.

Solicitudes presentadas ante un responsable del **sector público**:

- Cuando el titular proporcione un medio magnético, electrónico o el mecanismo necesario para la reproducción de los datos personales, por ejemplo un USB o un Disco Compacto, éstos deberán ser entregados sin costo (párrafo 3 del artículo 50 de la Ley General).

- La información deberá ser entregada sin costo cuando implique la entrega de no más de 20 hojas simples (párrafo 4, artículo 50 de la Ley General).

Solicitudes presentadas ante un responsable del **sector privado**:

- Cuando en un periodo menor a doce meses, la misma persona reitera su solicitud de acceso a sus datos personales, el responsable podrá imponer un costo, el cual no podrá ser mayor a tres días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal (actualmente valor diario de la Unidad de Medida y Actualización, UMA)<sup>1</sup>, a menos que existan modificaciones sustanciales al aviso de privacidad que motiven nuevas solicitudes por parte del titular.

---

<sup>1</sup> De conformidad con lo dispuesto en el Transitorio Tercero, del Decreto por el que se declara reformadas y adicionadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de desindexación del salario mínimo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintisiete de enero de dos mil dieciséis.

# Datos de contacto del INAI

Si requieres mayor información o asesoría sobre el derecho de protección de datos personales y los procedimientos que tramitan en el INAI, ponemos a tu disposición los siguientes canales de comunicación:



Vía  
Telefónica

Llama al 01-800-835-4324. Tu llamada es gratuita desde cualquier estado de la República, con un horario de atención de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas, y los viernes de 9:00 a 15:00 horas.



Vía  
Postal

Puedes escribirnos directamente al Centro de Atención a la Sociedad (CAS) a la siguiente dirección: Insurgentes Sur No. 3211, Col. Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México.



Vía Correo  
Electrónico

Ponemos a tu disposición la siguiente dirección electrónica: [atencion@inai.org.mx](mailto:atencion@inai.org.mx)



Asesoría  
Presencial

Te invitamos a visitar personalmente el CAS, ubicado en Insurgentes Sur No. 3211, Col. Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México, con un horario de atención de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas, y los viernes de 9:00 a 15:00 horas.



Asesoría  
Vía Web

Puedes visitar nuestra página de Internet [www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx)



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la  
Información y Protección de Datos Personales

