

Procedimientos Internos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para la atención de solicitudes de ejercicio de Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales.

1

El presente documento tiene como principal objetivo delimitar los medios y procedimientos habilitados por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para atender las solicitudes de ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de datos personales (ARCOP), por lo cual es aplicable a todas y cada una de las áreas de esta Comisión respecto a la atención de solicitudes de ejercicio de derechos ARCOP.

Definiciones Relevante

Acuse de recibo: Documento electrónico que contiene el número de folio único que emite el Sistema de Solicitudes de Información SISA 2.0 de la Plataforma Nacional de Transparencia, con pleno valor jurídico que acredita la fecha de recepción de la solicitud, independientemente del medio de recepción, en el cual se indican los tiempos de respuesta aplicables.

Áreas o unidades administrativas: Instancias previstas en el artículo 4, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que cuentan o puedan contar, dar tratamiento y ser responsables o encargadas de los datos personales.

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.

Comisión o CONDUSEF: La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

CT o Comité de Transparencia: El Comité de Transparencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

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.

Datos personales sensibles: Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a 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.

Derechos ARCOP: Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales.

Días: Días hábiles.

Encargado: La persona física o jurídica, pública o privada, ajena a la organización del responsable, que sola o juntamente con otras trate datos personales a nombre y por cuenta del responsable.

Enlace de transparencia: Las personas servidoras públicas designadas con tal carácter por las/los titulares de las Unidades Administrativas de la Comisión para atender las solicitudes que en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales turne la Unidad de Transparencia y/o el Comité.

Estatuto: Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

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

Ley General o LGPDPSO: Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Lineamientos: Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

Lineamientos de la CONDUSEF: Lineamientos en materia de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la CONDUSEF.

PNT: La Plataforma Nacional de Transparencia, a que hace referencia el artículo 49, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Responsable: Los sujetos obligados a que se refiere el artículo 1 de la Ley que deciden sobre el tratamiento de datos personales.

Supresión: La baja archivística de los datos personales conforme a la normativa archivística aplicable, que resulte en la eliminación, borrado o destrucción de los datos personales bajo las medidas de seguridad previamente establecidas por el responsable.

Titular: La persona física a quien corresponden los datos personales.

Transferencia: Toda comunicación de datos personales dentro o fuera del territorio mexicano, realizada con un tercero receptor.

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.

Unidad de Transparencia: La Unidad de Transparencia de la CONDUSEF, instancia a la que hace referencia el artículo 45 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Procedimiento de atención a las solicitudes de Derechos ARCOP

De las solicitudes manuales

Artículo 1. En los casos que un titular de datos personales por sí mismo o a través de su representante legal, remitan la solicitud de datos personales por otros medios que no sea la PNT, la Unidad de Transparencia deberá ingresarla al sistema de solicitudes de la PNT a más tardar el día siguiente de su recepción.

Asimismo, se deberá hacer del conocimiento del titular de datos personales que su solicitud ha sido ingresada, a través del medio señalado para recibir notificaciones.

Cuando no se señale medio para recibir notificaciones y la solicitud haya sido remitida vía correo electrónico, se entenderá que ese es el medio para recibir notificaciones, en caso de haberse recibido por oficio remitido a la Unidad de Transparencia y no tenga especificado un medio o dirección para recibir notificaciones, las notificaciones se realizarán en los estrados de la Unidad de Transparencia.

En caso de que la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP en escrito libre se presente directamente ante una unidad administrativa distinta a la Unidad de Transparencia del responsable, la unidad administrativa deberá remitir la solicitud a la Unidad de Transparencia a más tardar al día siguiente de su presentación.

Notoria Incompetencia

Artículo 2. Cuando la Unidad de Transparencia determine que esta Comisión es notoriamente incompetente para atender la solicitud para el ejercicio de derechos ARCO, deberá hacerlo de conocimiento del titular de los datos personales en un periodo que no podrá exceder de los 3 días posteriores a la recepción de la solicitud, y en su caso, orientarlo sobre el responsable competente.

Si quien determina la notoria incompetencia por parte de la Comisión Nacional, es la Unidad Administrativa, está deberá comunicarlo a la Unidad de Transparencia a más tardar al día hábil siguiente a aquel en el que se haya recibido la solicitud de la Unidad de Transparencia, a efecto dar contestación al solicitante dentro de los plazos legales establecidos.

La respuesta a la que se refiere el párrafo anterior no requiere una resolución del Comité de Transparencia.

De los requisitos de las solicitudes ARCOP

Artículo 3. La solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP deberá contener la siguiente información:

- I. Nombre del titular de los datos personales.
- II. Documentos que acrediten la identidad del titular.
- III. En su caso, nombre del representante del titular y documentos para acreditar su identidad y personalidad.
- IV. Domicilio o cualquier medio para recibir notificaciones.
- V. Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCOP, salvo que se trata del derecho de acceso.
- VI. Descripción del derecho que se quiere ejercer o de lo que solicita el titular.
- VII. En su caso, documentos o información que faciliten la localización de los datos personales.

Del turno de solicitudes

Artículo 4.- Recibida la solicitud de derechos ARCOP, la Unidad de Transparencia deberá turnar la solicitud a las unidades administrativas responsables de los datos personales, para su revisión y análisis correspondiente.

Reconducción de derecho

Artículo 5.- En los casos en que se advierta que la solicitud de ejercicio de derechos ARCOP corresponde a un derecho diferente de los previstos en la LGPDPPSO o los Lineamientos, la Unidad de Transparencia deberá reconducir la vía, y hacerlo del conocimiento del titular de datos personales en un término que no puede exceder de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

Trámite específico

Artículo 6.- En caso de que exista un trámite o procedimiento específico para el acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales, la Unidad de Transparencia deberá comunicarlo dentro de los cinco días posteriores a la recepción de la solicitud. En caso de que el titular no señale manifestación alguna, se entenderá que ha elegido el procedimiento general de atención de solicitudes de ejercicio de derechos ARCOP.

Para los casos en los que las unidades administrativas informen del trámite específico, deberán hacerlo del conocimiento de la Unidad de Transparencia en un plazo que no podrá exceder de dos días hábiles luego de la recepción de la solicitud en el área.

Prevención o Requerimiento de Información Adicional

Artículo 7.- En los casos que la solicitud no contenga alguno de los datos mínimos para la presentación de la solicitud de derechos ARCOP, la Unidad de Transparencia podrá requerir al titular dentro de los cinco días posteriores a la recepción de la solicitud, que subsane las fallas u omisiones; o bien que proporcione más información adicional a su solicitud.

En el caso de las unidades administrativas, contarán con un plazo de dos días hábiles para informar a la Unidad de Transparencia sobre el requerimiento de información adicional mediante escrito debidamente firmado, a efecto de que ésta gestione lo conducente dentro del plazo referido en el párrafo anterior.

La prevención suspenderá los plazos establecidos para dar respuesta a la solicitud, reanudándose al día siguiente de la respuesta del Titular, para los casos en los que no se desahogue la prevención, se tendrá por no presentada la solicitud.

De la respuesta de las unidades administrativas

Artículo 8.- Si los datos obran en los archivos, bases de datos, registros, expedientes o sistemas de la unidad administrativa, se deberá responder a la Unidad de Transparencia, dentro de un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud en la unidad administrativa.

Las respuestas que emitan las Unidades Administrativas deberán estar debidamente fundadas y motivadas, deberán contener la información correspondiente y se deberá adjuntar la documentación soporte correspondiente en formatos abiertos, en archivo PDF y WORD.

Las respuestas a las solicitudes se deberán entregar de manera física ante la Unidad de Transparencia, en días hábiles de 09:00 a 18:00 horas o bien de forma electrónica mediante el correo transparencia@condusef.gob.mx, dentro del horario antes señalado.

En caso de que la respuesta correspondiente se reciba por la Unidad de Transparencia después del horario referido, por cualquiera de los medios antes mencionados, se entenderá recibida al día siguiente.

Inexistencia de los datos personales

Artículo 9.- En caso de que los datos personales respectivos no obren en los archivos, bases de datos, registros, expedientes o sistemas de la unidad administrativa, ello se deberá hacer del conocimiento del Comité de Transparencia, a través de un documento que será dirigido a la Unidad de Transparencia para que se convoque al citado Comité, firmado por el titular de la unidad administrativa correspondiente, fundando y motivando la inexistencia, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción.

Incompetencia manifestada por las unidades administrativas

Artículo 10.- En los casos en que la Comisión sea parcialmente incompetente, las unidades administrativas deberán atender la solicitud de derechos ARCOP en el ámbito de competencia correspondiente, manifestando la incompetencia parcial debidamente fundada en la normatividad de datos personales y

motivada en oficio dirigido a la Unidad de Transparencia para que por su conducto convoque al Comité de Transparencia, firmado en los términos de los Lineamientos de la CONDUSEF.

Ampliación de plazo

Artículo 11.- En aquellos casos en los que se considere necesario ampliar el plazo legal de veinte días hábiles para responder la solicitud, ello se deberá solicitar al Comité de Transparencia, a través de un documento que será enviado a la Unidad de Transparencia, firmado en los términos de los Lineamientos de la CONDUSEF, fundando y motivando las razones de la ampliación, dentro de los ocho días hábiles posteriores a la recepción.

En este supuesto, las unidades administrativas contarán con un plazo de cinco días hábiles para responder la solicitud de derechos ARCOP, mismos que serán computados desde el día siguiente al anuncio de aprobación de la prórroga por el Comité de Transparencia.

Disponibilidad de la respuesta

Artículo 12.- Dentro de los veinte días posteriores al ingreso de la solicitud, en caso de ser procedente la solicitud de derechos ARCOP, la Unidad de Transparencia deberá informar al titular de datos personales de la disponibilidad de la respuesta, señalando los medios por los cuales podrá entregarse la respuesta y los datos personales necesarios en caso de requerir envío por correo certificado.

Costos de reproducción

Artículo 13.- La Unidad de Transparencia deberá remitir el comprobante por el costo de reproducción de los documentos entregados al solicitante, así como de su certificación o envío, excepto cuando ello implique la entrega de no más de veinte hojas simples o certificadas, o bien, en su caso, cuando el titular proporcione el medio magnético, electrónico o el mecanismo o dispositivo necesario para su reproducción.

Clasificación de datos personales ajenos al titular que ejerce el derecho

Artículo 14.- Para los casos en los que los documentos anexos a la respuesta contengan información que no pertenece al titular y deba ser clasificada como reservada o confidencial, se deberá hacer del conocimiento del Comité de Transparencia, a través de un oficio enviado a la Unidad de Transparencia, firmado en los términos de los Lineamientos de la CONDUSEF, fundando y motivando la clasificación, anexando, en su caso, la versión pública, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud en el área administrativa.

Solo en los casos en que se considere necesario, se solicitará a la unidad administrativa poner a disposición del Comité de Transparencia el documento, registro o expediente clasificado en versión íntegra, para corroborar la procedencia de la clasificación, en el resto de los casos será suficiente con remitir la versión pública, lo anterior en atención al principio de responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de datos personales, así como lo observado por la normatividad de transparencia, que establece que las áreas, al ser dueñas de la información son las responsables de elaborar las versiones públicas correspondientes.

En caso de requerir el apoyo en la elaboración de la versión pública en materia de datos personales, las áreas deberán hacerlo de conocimiento de la Unidad de Transparencia, la cual agenciará una reunión para abordar las dudas del área a más tardar el día siguiente de la solicitud de la unidad administrativa.

La reunión a que se refiere el párrafo anterior deberá ser solicitada por el área en el momento que se susciten las dudas, preferiblemente dentro de los primeros cinco días posteriores a la recepción de la solicitud, aceptando que luego del plazo mencionado la Unidad de Transparencia podrá agenciar la reunión en el momento que su carga laboral lo permita.



Improcedencia del ejercicio.

Artículo 15.- En caso de que se niegue por el derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición o portabilidad al tratamiento de datos personales, por actualizar alguna de las causales del artículo 55 de la ley General, se deberá remitir el asunto al Comité de Transparencia, a través de un documento que será enviado a la Unidad de Transparencia, firmado conforme lo señalado por los Lineamientos de la CONDUSEF, fundando y motivando la negativa, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción.

Envío de datos personales por correo certificado.

Artículo 16.- El envío por correo certificado de los datos personales o de las constancias del ejercicio efectivo de los derechos ARCOP sólo será procedente cuando la solicitud haya sido presentada de manera presencial por el titular, no medie representación alguna del titular, y no se trate de menores de edad o de datos personales de fallecidos.

Envío de datos personales por medios electrónicos.

Artículo 17.- Sólo procederá el envío por medios electrónicos de los datos personales o de las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP, cuando el titular hubiere acreditado presencialmente y fehacientemente su identidad y, en su caso, la identidad y personalidad de su representante mediante cualquier mecanismo en los términos previstos en la Ley General y los Lineamientos generales de protección de datos personales para el sector público.

La acreditación mencionada deberá quedar plasmada en constancias que la Unidad de Transparencia resguardará en el expediente de la solicitud correspondiente.

Plazo para hacer efectivos los derechos ARCOP.

Artículo 18.- En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCOP, esta Comisión deberá hacerlo efectivo en un plazo no mayor a quince días contados a partir del día siguiente en que se hubiere notificado la respuesta al titular, previa acreditación de la identidad del titular y, en su caso, la identidad y personalidad con la que actúe su representante legal.

Entrega de Datos Personales

Artículo 19.- En la respuesta a la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP, la Unidad de Transparencia señalara los costos de reproducción, certificación y/o envío de los datos personales o de las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP que, en su caso, correspondan, adjuntando el recibo de pago correspondiente. El plazo con el que contará el titular para realizar el pago no podrá ser menor de tres días contados a partir del día siguiente de que se notifique la respuesta.

Del Comité de Transparencia y la Unidad de Transparencia

Respuestas dirigidas al Comité de Transparencia

Artículo 20.- Las respuestas que sean materia de Sesión de Comité de Transparencia, y por ende deban ser remitidas a este, se enviarán por correo electrónico a transparencia transparencia@condusef.gob.mx

Para los casos en que el volumen de la información impida que sea remitida por los medios ya señalados, las unidades administrativas podrán hacer entrega de la información en el dispositivo magnético pertinente en las oficinas de la Unidad de Transparencia, la cual acusara de recibido la información.

Facultades del Comité de Transparencia

Artículo 21.- De conformidad con el artículo 84, fracción III, de la Ley General, el Comité de Transparencia de esta Comisión podrá confirmar, modificar o revocar, parcial o totalmente, la clasificación de la información realizada por los titulares de las unidades administrativas.



Asimismo, conocerá de los casos de inexistencia de información, en aquellos casos en que, con motivo de los procedimientos de acceso, cancelación, rectificación, oposición y portabilidad al tratamiento de datos personales, los titulares de las unidades administrativas determinen que la información o datos solicitados son parcial o totalmente inexistentes.

De igual manera sustanciará el procedimiento para conocer negativas de datos personales, en aquellos casos en que, con motivo del trámite de los procedimientos de acceso, cancelación, rectificación u oposición al tratamiento de datos personales, los titulares de las unidades administrativas nieguen por cualquier causa el derecho ejercido, contando con la facultad de confirmar, modificar o revocar, parcial o totalmente, la negativa formulada por los titulares de las unidades administrativas.

La resolución que el Comité de Transparencia emita en los casos ya expuestos, quedará plasmada como acuerdo del acta de sesión del Comité de Transparencia correspondiente, el cual deberá contar con los elementos mínimos que permitan conocer al titular de los datos personales, que se observaron y cumplieron los principios y deberes señalados en la Ley General y en los Lineamientos, así como que, en el caso de inexistencias se utilizó un criterio de búsqueda exhaustivo; señalando las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión y la unidad administrativa competente de contar con los mismos.

Los acuerdos a los que se hace referencia no serán publicados con el acta de la sesión que corresponda, únicamente se harán de conocimiento del titular de los datos personales en el tiempo procesal correspondiente, a través de los medios señalados por el mismo.

Unidad de Transparencia

Artículo 22. La Unidad de Transparencia será la responsable de requerir a las unidades administrativas y dar respuesta a las solicitudes, así como realizar todas las gestiones correspondientes a sus funciones y aquellas que el Comité le encomiende, durante la atención de las solicitudes y la sustanciación del recurso de revisión.

Para los casos en que, el Comité de Transparencia detecte alguna irregularidad u observación a la respuesta proporcionada, éste se apoyará en la Unidad de Transparencia para realizar y comunicar las observaciones correspondientes, mismas que deberán ser atendidas por las unidades administrativas en un plazo que no podrá exceder de dos días hábiles contados a partir del momento en que se reciba la notificación de la observación vía correo electrónico.

Resguardo de los Datos Personales

Artículo 23.- La Unidad de Transparencia tendrá a disposición del titular y, en su caso, de su representante los datos personales en el medio de reproducción solicitado y/o las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP durante un plazo máximo de sesenta días, contados a partir del día siguiente en que se hubiere notificado la respuesta de procedencia al titular.

En caso de que el titular no acuda a la Unidad de Transparencia a concluir el procedimiento de atención de su solicitud de derechos ARCOP, se tendrá por concluida la atención a la solicitud y procederá a la destrucción del material en el que se reprodujeron los datos personales o de las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP, dejando a salvo el derecho que le asiste al titular de presentar una nueva solicitud.

Negativa en la atención de solicitudes de derechos ARCOP

Artículo 24.- Cuando alguna unidad administrativa se niegue a colaborar con la Unidad de Transparencia en la atención de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP, ésta dará aviso al superior jerárquico para que le ordene realizar sin demora las acciones conducentes.

Si persiste la negativa de colaboración, la Unidad de Transparencia lo hará del conocimiento del Comité de Transparencia para que, a su vez, dé vista al órgano interno de control, en su caso, dé inicio el procedimiento de responsabilidad administrativo respectivo.

De la entrega de Datos Personales

Entrega de Datos Personales al Titular

Artículo 25.- En los casos en que proceda la entrega de datos personales, así como para la entrega de la respuesta a la solicitud de datos personales, el titular deberá acreditarse presencialmente y fehacientemente ante la Unidad de Transparencia o Unidad de Atención a Usuarios que corresponda, acreditación de la cual se guardará constancia.

En los casos en que el titular se presente en las oficinas de la Unidad de Transparencia y en su caso, de las Unidades de Atención a Usuarios, deberá firmar la cedula de notificación y entrega que se le proporcionará ahí, plasmando su nombre y la información que recibió, lo anterior será resguardado por el responsable junto con una copia del medio de identificación que el titular haya llevado para comprobar su personalidad. De este documento tanto la Unidad de Transparencia como el Titular guardarán constancia.

Entrega de Datos Personales al Representante Legal

Artículo 26.- En los casos en que proceda la entrega de datos personales, así como para la entrega de la respuesta a la solicitud de datos personales mediante representante legal, no procederá la entrega por correo certificado, solo la entrega en las oficinas de la Unidad de Transparencia, y en su caso, en las Unidades de Atención a Usuarios.

Previo a la entrega de la información correspondiente, el representante legal deberá acreditarse ante la Unidad de Transparencia, y en su caso, en las Unidades de Atención a Usuarios, proporcionando una copia del instrumento mediante el cual acredite su personalidad jurídica, deberá firmar e la cedula de notificación y entrega que se le proporcionará ahí, plasmando su nombre y la información que recibió. De este documento tanto la Unidad de Transparencia como el Titular guardarán constancia.

Costos de reproducción, certificación o envío de información

Artículo 27. El ejercicio de los derechos ARCOP es gratuito, y sólo podrán realizarse cobros para recuperar los costos de reproducción, certificación o envío de información.

Cabe señalar que la información deberá ser entregada sin costo cuando implique la entrega de no más de 20 hojas simples o certificadas.

Consideraciones

El derecho de portabilidad se encuentra contemplado en el presente documento en cumplimiento a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales; sin embargo, es necesario mencionar que actualmente está CNBV no cuenta con tratamientos que prevean la acción del derecho de portabilidad de datos personales.

Es de precisar que esta Comisión Nacional no tiene obligación de elaborar documentos ad hoc para la atención de solicitudes de acceso a datos personales, por lo que, se tendrá por satisfecha la solicitud de acceso a datos personales cuando se proporcione la expresión documental que los contenga en el formato en el que los mismos obren en sus archivos, sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para la respuesta a las solicitudes.