

## Procedimiento para Ejercer los Derechos ARCO

### I. INTRODUCCIÓN

Si usted es personal de **Grupo Cobra** y desea ejercer alguno de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, conocidos como derechos ARCO, es importante que tome en cuenta que el derecho a la protección de datos personales es un derecho personal, por lo que sólo usted, como titular de sus datos personales o, en su caso, su representante podrán solicitarlo.

### II. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Derechos LOPDGDD (A.R.C.O.)**
  - Derecho de **ACCESO**: la modalidad en la que prefiere que se reproduzcan los datos personales solicitados.
  - Derecho de **RECTIFICACIÓN**: las modificaciones que solicita que se realicen a los datos personales, así como aportar los documentos que sustenten la solicitud.
  - Derecho de **CANCELACIÓN**: las causas que motivan la petición de que se eliminen los datos de los archivos, registros o bases de datos del responsable del tratamiento.
  - Derecho de **OPOSICIÓN**: las causas o la situación que lo llevan a solicitar que finalice el tratamiento de sus datos personales, así como el daño o perjuicio que le causaría que dicho tratamiento continúe; o bien, deberá indicar las finalidades específicas respecto de las cuales desea ejercer este derecho.
- **Derechos RGPD (P.O.L.)** regulados por la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales. La nueva normativa amplía los derechos ARCO adaptándolos a la nueva realidad digital.
  - Derecho de **PORTABILIDAD**: la posibilidad de solicitar al responsable del tratamiento que se le faciliten los datos personales en un formato estructurado y claro a otro responsable.
  - Derecho **OLVIDO** o **SUPRESIÓN**: tener el pleno derecho a pedir a la empresa que elimine los datos, siempre y cuando que estos estén basados en el consentimiento del titular (ámbito digital).
  - Derecho **LIMITACIÓN** del tratamiento: cualquier persona tiene derecho a exigir al responsable del tratamiento la limitación del tratamiento de sus datos personales siempre que se de alguna de las siguientes condiciones:

- a) Cuando se impugne la exactitud de los datos, durante el tiempo necesario para que el responsable verifique la información.
- b) El tratamiento de datos es ilícito pero el interesado decide hacer uso de su derecho a la limitación del tratamiento en lugar del derecho a la supresión.
- c) En caso de que el responsable ya no necesite esos datos para los fines para los que fueron recabados, pero el interesado si los necesite para el ejercicio o formulación de reclamaciones.
- d) Cuando la persona haya ejercido su derecho de oposición, durante el tiempo necesario para verificar si los motivos del responsable prevalecen sobre el derecho del interesado.

Nota. Cuando se haya aplicado la limitación del tratamiento en virtud de los supuestos anteriores, los datos solo podrán ser objeto de tratamiento con el consentimiento del interesado, para el ejercicio o defensa de reclamaciones o para la protección de los derechos de otra persona.

- **Gratuidad.** Atributo por el cual todas las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO no tendrá costo para los solicitantes, con excepción de que aquellos costos derivados de la adquisición de medios físicos (papel, impresos, magnéticos, ópticos o similares) así como de su envío.
- **Interés Jurídico.** Aquel derecho subjetivo derivado de una ley que permite a una persona actuar a nombre de otra que por su situación le es imposible. Ello, a efecto de solicitar el ejercicio efectivo de los derechos ARCO. Quienes pueden alegarlo son, de manera enunciativa mas no limitativa: el albacea, los herederos, los legatarios o cualquier persona que haya sido designada previamente por el titular para ejercer los derechos ARCO en su nombre, lo que se acreditará con copia simple del documento delegatorio, pasado ante la fe de notario público o suscrito ante dos testigos.

### III. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La siguiente información especifica el rol y funciones que debe desempeñar cada área respecto de la atención de solicitudes de ejercicio de derechos ARCO.

---

#### Actividades para ejecutar por el **Comité Interno de Protección de Datos Personales**

1. Dar trámite a las solicitudes de datos personales
  2. Fomentar la protección de los datos personales al interior de **Grupo Cobra**
-

#### IV. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE EJERCICIO DE DERECHOS ARCO

El proceso general de atención de solicitudes de derechos ARCO está constituido por las siguientes etapas generales:



La descripción de las actividades de cada etapa se detalla a continuación:

##### SOLICITUD

1. Presentar la solicitud ante el **Comité Interno de Protección de Datos Personales** de Grupo Cobra mediante el correo [privacidad@grupocobra.mx](mailto:privacidad@grupocobra.mx), y al responsable que posee los datos personales, a través de los medios y mecanismos señalados en el aviso de privacidad, con la siguiente información:

- 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 que se quieren rectificar, cancelar u oponerse a su tratamiento.
- Descripción del derecho que se quiere ejercer o de lo que solicita el titular.
- En su caso, documentos o información que faciliten la localización de los datos personales, entre ella, el área responsable del tratamiento.
- En su caso, especificación de medios físicos sobre los que se desea obtener información de forma adicional a los medios electrónicos, así como la requisición de los costos y medios de pago para cubrirlos.

**Nota 1.** Es importante que tome en cuenta que, si la solicitud no cuenta con la información antes descrita, el responsable podrá solicitar la información faltante por medio de una PREVENCIÓN, la cual se deberá emitir en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la

---

presentación de la solicitud, y usted tendrá 10 días hábiles, después de recibir la prevención, para proporcionar la información requerida, pues de lo contrario se tendrá como no presentada su solicitud.

**Nota 2.** Las características de acreditación de identidad se pueden ver en el punto V. del presente procedimiento.

---

2. Cuando presente su solicitud, el responsable le deberá entregar un ACUSE en el que conste la fecha de recepción de esta.
- 

### EVALUACION

- Una vez que se presentó la solicitud y que ésta cumplió con los requisitos antes descritos, el **Comité Interno de Protección de Datos Personales** ante el cual se presentó deberá informarle si procede o no el ejercicio del derecho solicitado en un plazo de 20 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud. Los supuestos para negar el ejercicio de los derechos ARCO se encuentran en el punto VI, del presente procedimiento.
- 

### ATENCIÓN Y RESPUESTA

3. En caso de que haya procedido el ejercicio del derecho, deberá llevar a cabo las acciones necesarias para hacerlo efectivo, en un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente en el que le haya notificado la respuesta anterior.
  4. Aunque no proceda el ejercicio del derecho solicitado, el **Comité Interno de Protección de Datos Personales** deberá responder la solicitud, explicando las causas de la improcedencia respectiva, en el plazo de 20 días hábiles antes señalado.
- 

## **V. CARACTERÍSTICAS DE ACREDITACIÓN DE IDENTIDAD**

### **a) Documentos oficiales de acreditación de la identidad**

La solicitud se deberá acompañar de copia simple de una identificación oficial del titular de los datos personales, así como de su representante, en caso de que éste sea quien presente la solicitud.

Entre las identificaciones oficiales válidas se encuentran: credencial para votar, pasaporte, cartilla militar, cédula profesional, licencia para conducir y documento migratorio. La identidad de personas en estado de interdicción o incapacidad declarada por ley se podrá acreditar mediante su acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, pasaporte o cualquier otro documento o identificación oficial expedida para tal fin.

## **b) Personalidad jurídica del representante**

Si el representante es persona física, se podrá elegir cualquiera de las siguientes tres opciones:

- 1) La presentación de una carta poder simple suscrita ante dos testigos, anexando copia simple de sus identificaciones oficiales
- 2) Mediante instrumento público (documento suscrito por un Notario Público), o.
- 3) Acudiendo usted y su representante a declarar en comparecencia ante el responsable.

Es importante tener en cuenta que:

- La personalidad de un representante persona moral, sólo se podrá acreditar mediante instrumento público.
- la identidad del titular y su representante, así como la personalidad de este último, deberán quedar debidamente acreditadas previo al ejercicio del derecho de que se trate, en caso de que resulte procedente, mediante la presentación de los documentos originales antes señalados o copia certificada de los mismos, para su cotejo.

## **c) Para solicitudes de derechos ARCO de datos personales de personas en estado de interdicción o incapacidad legal:**

- 1) Documento que acredite la identidad del titular de los datos personales.
- 2) Instrumento legal de designación del tutor.
- 3) Identificación oficial del tutor.
- 4) Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela, y que no se encuentra dentro de lo alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de esta.

## **d) Para solicitudes de derechos ARCO de datos personales de personas fallecidas:**

- 1) Identificación oficial de la persona a quien pertenecían los datos personales.
- 2) Acta de defunción correspondiente.
- 3) Documento(s) que acrediten el interés jurídico de quien presenta la solicitud; aquél donde el titular de los datos personales hubiere expresado fehacientemente su voluntad de que esta persona ejerza los derechos ARCO con relación a sus datos personales, o el mandato judicial que en su caso exista para dicho efecto.

- 4) Documento de identificación oficial de quien presenta la solicitud

## **VI. SUPUESTOS PARA NEGAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO**

- 1) Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
- 2) Cuando en su base de datos, no se encuentren los datos personales del solicitante;
- 3) Cuando se lesionen los derechos de un tercero;
- 4) Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente, que restrinja el acceso a los datos personales, o no permita la rectificación, cancelación u oposición de estos, y
- 5) Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

## **VII. PLAZOS MENCIONADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO**

**Nota 3.** Los plazos antes señalados se pueden ampliar por un periodo igual, cuando esté justificado y se le informe de ello al solicitante.