



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE TITULARES PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO

### INTRODUCCIÓN

#### Tus Derechos

**DORAMA, Institución de Garantías S.A.**, en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y consiente de la importancia de tu privacidad, pone a tu disposición la presente herramienta para solicitar cualquier tipo de información relacionada con el tratamiento de tus datos personales o el ejercicio de cualquiera de los derechos **ARCO** reconocidos por la Ley arriba citada. Sin que por ello se limite tu derecho de hacerlo personalmente en nuestras oficinas o a través del correo electrónico: [derechosarco@dorama.mx](mailto:derechosarco@dorama.mx)

**Los derechos que toda persona puede ejercer, en relación con el tratamiento de sus datos personales son:**

**Acceso:** Facultad del Titular de los Datos Personales de acceder a sus datos y conocer el Aviso de Privacidad.

**Rectificación:** Derecho del Titular de los Datos Personales a solicitar la modificación de sus datos cuando estos sean inexactos o incompletos.

**Cancelación:** Facultad del Titular de los Datos Personales para solicitar la cancelación de sus datos cuando resulten innecesarios o no pertinentes para la finalidad con las que fueron recabados.

**Oposición:** Derecho del Titular de los Datos Personales a oponerse al manejo de sus datos personales en aquellos usos o fines no relacionados o necesarios para la prestación de los servicios y/o las relaciones jurídicas correspondientes.

El Titular puede solicitar a **DORAMA, Institución de Garantías S.A.** el acceso a sus datos personales que ésta posea, así como a los detalles del tratamiento de los mismos, a la rectificación en caso de ser inexactos o incompletos; cancelarlos cuando se considere que no se requieren para alguna de las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad o estén siendo utilizados para finalidades no consentidas o haya finalizado la relación contractual o de servicio, o bien, oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos, siguiendo el procedimiento establecido para el efecto, que a continuación se enuncia como sigue:

#### Procedimiento para la atención de solicitudes de titulares para el ejercicio de Derechos ARCO

1. El Titular de los Datos Personales o su Representante Legal serán los únicos facultados para solicitar el ejercicio de sus derechos ARCO al Departamento de Protección de Datos Personales de **DORAMA, Institución de Garantías S.A.**
2. La recepción de la Solicitud para ejercer derechos **ARCO**, podrá ser a través del sitio web, por correo electrónico o de manera personal al Departamento de Protección de Datos Personales de **DORAMA, Institución de Garantías S.A.**
3. La solicitud debe ser canalizada al encargado del Departamento de Protección de Datos Personales, quien verificará que ésta contenga al menos lo siguiente:
  - a. El nombre del Titular y teléfono, así como domicilio físico, correo electrónico u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
  - b. Los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del Titular. (credencial para votar con fotografía, pasaporte, cédula profesional vigente)
  - c. La descripción clara y precisa de los datos personales y/o las razones respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos **ARCO**.
  - d. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.
  - e. En el caso de solicitudes de **RECTIFICACIÓN** de datos personales, el Titular deberá indicar además, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición.
  - f. El procedimiento antes descrito, es gratuito; salvo los gastos justificados de envío (paquetería) que se llegasen a ameritar pueden correr a cargo del Titular.



g. En el caso de realizar la solicitud a través del sitio web, deberá llenar el formulario que se encuentra disponible en el apartado de **AVISO DE PRIVACIDAD**.

4. En caso de que la solicitud no cumpla con alguno de estos requisitos de forma, se rechazará la solicitud y se informará al solicitante.
5. En caso de que la solicitud reúna todos los requisitos de forma, se dará trámite a la solicitud, de acuerdo al siguiente procedimiento:
  - 5.1. El encargado del Departamento de Protección de Datos Personales comunicará al Titular o a su Representante Legal, en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la determinación adoptada, mediante el medio indicado por éste en su solicitud.
  - 5.2. Si resulta procedente la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, se hará efectiva la misma dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.

NOTA: Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

- 5.3. Tratándose de solicitudes de **ACCESO** a datos personales, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda, lo cual se tendrá que hacer de manera presencial y personal el Titular o su representante legal.
  - 5.3.1. La obligación de **ACCESO** a la información se dará por cumplida cuando se pongan a disposición del Titular los datos personales; o bien, mediante la expedición de copias simples, documentos electrónicos o cualquier otro medio.
  - 5.3.2. El ejercicio de los derechos de **ACCESO** se realizará de forma gratuita por una ocasión durante el periodo de un año. Si el Titular desea que le sean expedidas copias adicionales o desea ejercitar el mismo derecho no habiendo transcurrido 12 meses a partir de sus últimas solicitudes, **DORAMA, Institución de Garantías S.A.** atenderá su solicitud previa acreditación de pago de la cantidad equivalente a 3 días de salario mínimo General Vigente en el Distrito Federal por concepto de costos de administración y atención.
6. El encargado del Departamento de Protección de Datos Personales, se auxiliará de las personas que a nombre y por cuenta de **DORAMA, Institución de Garantías S.A.** traten datos personales del Titular e implementarán conjuntamente las medidas necesarias para dar cumplimiento con la solicitud.
7. Se podrá negar el acceso al Titular de los datos personales, o a realizar la rectificación o cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:
  - a. Cuando el solicitante no sea el Titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello.
  - b. Cuando en su base de datos, no se encuentren los datos personales del solicitante.
  - c. Cuando se lesionen los derechos de **DORAMA, Institución de Garantías S.A.** o un tercero.
  - d. 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 los mismos.
  - e. Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

7.1 El encargado del Departamento de Protección de Datos Personales deberá informar el motivo de su decisión y comunicarla al Titular, o en su caso, al representante legal, en los plazos establecidos para tal efecto, por el mismo medio establecido en la solicitud, acompañando, en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.

Para hacer una solicitud de ejercicio de Derechos **ARCO** a través del portal de internet de **DORAMA, Institución de Garantías S.A.**, puede hacerlo utilizando el formulario disponible en el apartado **AVISO DE PRIVACIDAD**.