

PROCEDIMIENTO INTERNO PARA  
GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS  
DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN,  
CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y  
PORTABILIDAD DE DATOS PERSONALES  
EJERCIDOS ANTE EL INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES



## APROBACIÓN

El "Procedimiento interno para garantizar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de datos personales ejercidos ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones" (Procedimiento interno), se emitió en cumplimiento a los artículos 1, 2, 3, 48 al 56, 57, 84, fracciones I, II y IV, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO); 1, 2, 3, 14, 25, fracción I, de los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales; 90, fracciones III y IV, y 94 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, y Política Segunda, numeral Catorce, de la Política de Protección de Datos Personales del Instituto.

El Procedimiento interno fue aprobado por el Comité de Transparencia en su Décima Sexta Sesión Ordinaria, celebrada el 26 de septiembre de 2019, mediante Acuerdo 16/SO/08/19, y actualizado por el Comité de Transparencia en su Trigésima Tercera Sesión Ordinaria, celebrada el 09 de diciembre de 2021 mediante Acuerdo 33/SO/07/21.



## Contenido

I. Objetivo .....	4
II. Procedimiento para el trámite de las solicitudes.....	4
III. Requisitos de la solicitud .....	4
IV. Acuse de recibo de la solicitud .....	5
V. Trámite de la solicitud .....	5
VI. Ejercicio efectivo de los derechos ARCO y/o de Portabilidad .....	8
VII. Improcedencia del ejercicio de los derechos ARCO y/o Portabilidad.....	10
VIII. Incompetencia notoria y parcial del Instituto.....	10
IX. Inexistencia de los datos personales.....	11
X. Reconducción .....	11



## PROCEDIMIENTO INTERNO PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y PORTABILIDAD DE DATOS PERSONALES EJERCIDOS ANTE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

### I. Objetivo

El presente documento tiene como objeto establecer los plazos para la recepción, atención, respuesta a la solicitud para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) y para el ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT o Instituto), conforme a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO), los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (Lineamientos Generales), y los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales (Lineamientos de Portabilidad).

### II. Procedimiento para el trámite de las solicitudes

Los medios para la recepción de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO y del derecho a la portabilidad de datos personales en el Instituto, será: (1) mediante el Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información de la Plataforma Nacional de Transparencia (SISAI 2.0), (2) mediante escrito libre, o bien, (3) a través del formato establecido para tal efecto por el IFT. Mismos, que podrán ser presentados en la oficina de partes del Instituto, ubicada en la Planta Baja del Edificio Sede del Instituto, en Avenida Insurgentes Sur número 1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México o mediante correo electrónico: [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx).

Con el propósito de garantizar un ejercicio efectivo de los derechos ARCO y del derecho a la portabilidad de datos personales, las solicitudes correspondientes deberán cumplir con los requisitos mínimos establecidos en los artículos 52 de la LGPDPPSO y 15 de los Lineamientos de Portabilidad.

### III. Requisitos de la solicitud

En la presentación de toda solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO y de portabilidad de datos personales ante el Instituto, será necesario acreditar la identidad y/o personalidad del titular de los datos personales y/o de su representante legal, asimismo, deberán cumplirse los requisitos establecidos en el artículo 52 de la LGPDPPSO.



En el caso de que se solicite el ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, la Unidad de Transparencia deberá verificar los requisitos previstos en el artículo 8 de los Lineamientos de Portabilidad, y en particular, se cerciorará de que los datos personales hubieren sido facilitados directamente por el titular al Instituto, de forma activa y consciente, lo cual incluye los datos personales obtenidos en el contexto del uso, la prestación de un servicio o la realización de un trámite, o bien, aquellos proporcionados por el titular a través de un dispositivo tecnológico

#### IV. Acuse de recibo de la solicitud

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 86 de los Lineamientos Generales, el Instituto deberá entregar el acuse de recibo que corresponda. En caso de que la solicitud, en escrito libre, se presente directamente ante una Unidad Administrativa distinta a la Unidad de Transparencia, ésta deberá remitir la solicitud a la Unidad de Transparencia a más tardar al día siguiente de su presentación. Para tal efecto, la solicitud se tendrá por recibida en la fecha en que fue presentada en el Instituto.

#### V. Trámite de la solicitud

##### 1.- Turno a las Áreas correspondientes

Una vez recibida la solicitud, la Unidad de Transparencia la turnará a las Áreas que pudieran contar con los datos personales dentro de un plazo que no podrá exceder de 2 días, contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

Lo anterior con el objetivo de que las Áreas correspondientes lleven a cabo el análisis de los elementos de la solicitud, así como, en su caso, una búsqueda exhaustiva en sus archivos, registros, sistemas, expedientes o bases de datos, y se pronuncien respecto a la procedencia o improcedencia del ejercicio del derecho ARCO y/o de portabilidad de datos personales correspondiente.

##### 2. Prevención

En caso de que el Área advierta que la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO y/o portabilidad de datos personales no satisface alguno de los requisitos necesarios para su trámite, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52, párrafo tercero de la LGPDPSO y/o 15 de los Lineamientos de Portabilidad, y siempre y cuando el Área no cuente con los elementos necesarios para subsanarla, dentro del plazo de 3 días, contados a partir del día del turno de la solicitud, deberá solicitar a la Unidad de Transparencia que lleve a cabo la prevención al titular de los datos, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de 10 días contados a partir



del día siguiente al de la notificación conforme a lo señalado en el artículo 87 de los Lineamientos Generales.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el Instituto para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO y/o de portabilidad de datos personales. Transcurrido el plazo de 10 días sin haber recibido respuesta por parte del titular o su representante, la solicitud se tendrá por no presentada.

### 3. Plazo para dar respuesta

Conforme a lo dispuesto en el artículo 51 de la LGPDPPSO, el plazo para determinar la procedencia o improcedencia del ejercicio de los derechos ARCO y/o de portabilidad de datos personales es de máximo 20 días, contados a partir del día siguiente a la recepción de la misma. En caso de resultar procedente, el Instituto deberá hacer efectivo el derecho ARCO y/o de portabilidad de datos personales, en un plazo que no podrá exceder de 15 días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

Con el objeto de garantizar el cumplimiento de los plazos anteriormente señalados, el Área deberá enviar a la Unidad de Transparencia, en un plazo máximo de 8 días, contados a partir del turno de la solicitud, mediante oficio, la respuesta a la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO y/o de portabilidad de datos personales, que deberá contener la determinación o pronunciamiento respecto de la procedencia o improcedencia del derecho ejercido por el titular, procurando remitir en ese acto, cuando se hubiesen ejercido los derechos de acceso y/o portabilidad, y éstos resultaren procedentes, los datos personales solicitados por el titular.

Tratándose del ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, cuando éste resulte procedente, el Área deberá remitir a la Unidad de Transparencia los datos personales en un formato electrónico, estructurado y comúnmente utilizado, a efecto de que la información pueda ser portada por el titular en un formato interoperable, que le permita la reutilización y/o aprovechamiento de sus datos personales en distintos sistemas o plataformas tecnológicas, por lo que, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 27, fracción V, de los Lineamientos de Portabilidad, el Subenlace de Transparencia y Protección de Datos Personales de cada una de las Áreas, fungirá como la persona encargada de vigilar, al interior de su Área de adscripción, que en la transmisión de los datos personales se observen las condiciones, normas, procedimientos y obligaciones técnicas previstas en el instrumento de referencia, en todo aquello que resulte aplicable, para lo cual contará con el apoyo y asesoría de la Unidad de Administración, a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la generación o validación del formato electrónico, estructurado y comúnmente utilizado.



Asimismo, en caso de determinar procedente el ejercicio de los otros derechos, el Área deberá remitir a la Unidad de Transparencia la constancia o documento que acredite que se ha llevado a cabo la rectificación, cancelación y/u oposición al tratamiento y, en su caso, la evidencia documental adicional que, a juicio del Área o Áreas correspondientes, permita generar en el titular certeza suficiente acerca de que el derecho ejercido ha sido garantizado al interior del Instituto de manera efectiva, en un plazo que no podrá exceder de 8 días contados a partir del día siguiente en que hubieren confirmado la procedencia del derecho ARCO y/o de portabilidad respectivo. La respuesta interna del Área no se considerará completa sino una vez recibida por parte de la Unidad de Transparencia, la información y/o documentación referida en los párrafos precedentes, de conformidad con el pronunciamiento del Área de procedencia o improcedencia que corresponda.

#### 4. Ampliación de plazo para dar respuesta

El plazo máximo de 20 días para determinar la procedencia o improcedencia de la solicitud podrá ser ampliado por una sola vez hasta por 10 días cuando así lo justifiquen las circunstancias particulares. Las Áreas contarán con un plazo de 8 días, contados a partir del día en que se les hubiere turnado la solicitud, para enviar su petición de ampliación, debidamente fundada y motivada, dirigida a la persona servidora pública que presida el Comité de Transparencia (Comité), a través de la Unidad de Transparencia, quien le dará el trámite correspondiente.

La ampliación del plazo para dar respuesta al titular o su representante respecto de la procedencia de la solicitud deberá constar en una resolución del Comité que la confirme.

La Unidad de Transparencia notificará al titular la determinación del Comité, dentro del plazo al que hace referencia el artículo 51, párrafo primero, de la LGPDPSO. Una vez ampliado el plazo para dar respuesta, las Áreas deberán enviar a la Unidad de Transparencia, mediante oficio, la respuesta a la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO y/o de portabilidad de datos personales, en un plazo máximo de 8 días, debiendo contener los elementos descritos en el último párrafo del numeral tercero del presente apartado.

#### 5. Plazos específicos para dar respuesta a una solicitud de portabilidad de datos personales en casos de emergencia

Cuando el titular o su representante expresen en su solicitud para el ejercicio del derecho de portabilidad de datos personales una situación de emergencia, los plazos para dar



respuesta a la solicitud de portabilidad se reducirán en términos de lo dispuesto por los artículos 19 y 21 de Lineamientos de Portabilidad, es decir, 10 días para determinar la procedencia o improcedencia, y 7 días para hacer efectivo el derecho, en caso de resultar procedente.

Con el objeto de garantizar el cumplimiento de los plazos anteriormente señalados, las Áreas deberán enviar a la Unidad de Transparencia, mediante oficio, en un plazo máximo de 4 días, contados a partir del día en que se les hubiere turnado la solicitud, la respuesta a la solicitud de portabilidad de datos personales, la cual deberá contener la determinación o pronunciamiento respecto de la procedencia o improcedencia del derecho a la portabilidad, procurando remitir a la Unidad de Transparencia, en ese acto, siempre y cuando resultare procedente, los datos personales solicitados.

## VI. Ejercicio efectivo de los derechos ARCO y/o de Portabilidad

Una vez determinada la procedencia del ejercicio de los derechos ARCO y/o de portabilidad de datos personales por parte del Área o las Áreas, y emitida la respuesta correspondiente, de conformidad con lo previsto en el apartado VI, numeral 3 de este procedimiento, la Unidad de Transparencia lo hará efectivo en un plazo que no podrá exceder de 15 días contados a partir del día siguiente en que se haya 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, de manera presencial en las instalaciones del Instituto (módulo de la Unidad de Transparencia), o bien, mediante cualquier otra modalidad que al efecto se apruebe por el IFT; así también se deberá verificar la realización del pago de los costos de reproducción, envío o certificación que, en su caso, se hubieren establecido, debiendo quedar asentado todo ello en un acta circunstanciada.

### 1.- Medios para hacer efectivo el derecho correspondiente

El Instituto, a través de la Unidad de Transparencia garantizará el ejercicio del derecho ARCO correspondiente, o bien, del derecho a la portabilidad de datos personales, a través de los medios que estime pertinentes, en función del caso particular, los cuales podrán coincidir con aquéllos que determine el titular, levantando una constancia del ejercicio efectivo del derecho correspondiente y de la acreditación de la personalidad, en términos de lo dispuesto por el artículo 91, último párrafo de los Lineamientos Generales, y observando lo establecido por los artículos 92, 93, 94 y 95 de este mismo ordenamiento.

Con motivo del ejercicio efectivo de la solicitud del derecho ARCO correspondiente, o bien, del derecho a la portabilidad de datos personales, la Unidad de Transparencia entregará al particular:



a) En el caso de los derechos de acceso y/o de portabilidad: Los datos personales a los cuales el titular requirió tener acceso (incluyendo la entrega de los datos personales por vía electrónica y en un formato estructurado y comúnmente utilizado, tratándose del derecho a la portabilidad) y, en caso de haberse solicitado, la información relativa a las condiciones y generalidades de su tratamiento.

Respecto al ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, el mismo se entenderá efectivo una vez cumplido alguno de los supuestos previstos en el artículo 22 de los Lineamientos de Portabilidad, que son los siguientes:

- I. El titular o, en su caso, su representante reciba copia de sus datos personales en un formato estructurado y comúnmente utilizado, que le permita seguir utilizándolos, previo pago del costo del medio de almacenamiento que en su caso corresponda, o
- II. El titular, o en su caso, su representante hubiere sido notificado que el Instituto (responsable transmisor) transmitió éstos al responsable receptor conforme a las instrucciones del titular.

La Unidad de Transparencia entregará al titular un acta circunstanciada mediante la cual se hará constar que el derecho de acceso y/o de portabilidad ha sido garantizado de conformidad con la solicitud del titular, y que ha sido hecho efectivo a su entera satisfacción.

b) Tratándose de los derechos de rectificación, cancelación u oposición: La constancia del ejercicio efectivo del derecho correspondiente y, en su caso, la evidencia documental adicional que permita generar en el titular certeza suficiente acerca de que el derecho ha sido garantizado por el Área o Áreas correspondientes del Instituto de manera efectiva.

## 2. Transmisión de datos personales a un responsable receptor

En caso de que el titular de los datos personales solicite su transmisión a un responsable receptor, la Unidad de Transparencia deberá coordinarse con el responsable receptor para la realización de la transmisión, así como advertir las imposibilidades técnicas que se puedan presentar para llevar a cabo la transmisión, y la forma en que puede ser subsanada; ello, a fin de garantizar que se cumple con las condiciones técnicas establecidas en el artículo 26 de los Lineamientos de Portabilidad.



### 3. Responsable técnico en portabilidad de datos personales

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 27, fracción V, de los Lineamientos de Portabilidad, el Subenlace de Transparencia y Protección de Datos Personales de cada una de las Áreas del Instituto, fungirá como la persona encargada de vigilar, al interior del Área respectiva, que en la transmisión de los datos personales se observen las condiciones, normas, procedimientos y obligaciones técnicas previstas en el instrumento de referencia, en todo aquello que resulte aplicable. Lo anterior con el apoyo y asesoría de la Unidad de Administración, a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

### VII. Improcedencia del ejercicio de los derechos ARCO y/o Portabilidad

El ejercicio de los derechos ARCO y/o de portabilidad de datos personales será considerado improcedente en caso de que se actualice alguno de los supuestos previstos en el artículo 55 de la LGPDPPSO, y el artículo 9 de los Lineamientos de Portabilidad.

En todos los casos anteriores, la Unidad de Transparencia informará al titular el motivo de la improcedencia del derecho correspondiente, en el plazo de hasta 20 días a los que se refiere el primer párrafo del artículo 51 de la LGPDPPSO, acompañando en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.

En términos de lo dispuesto por el artículo 99 de los Lineamientos Generales, en caso de que el IFT, a través de sus Áreas, determine la improcedencia del ejercicio del derecho ARCO y/o de portabilidad correspondiente, al actualizar los supuestos previstos en el artículo 55 de la LGPDPPSO y/o del artículo 9 de los Lineamientos de Portabilidad, dicha circunstancia deberá constar en una resolución del Comité, en la cual, de manera fundada y motivada, se confirme la improcedencia de la solicitud para el ejercicio del derecho respectivo.

### VIII. Incompetencia notoria y parcial del Instituto

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 53, primer párrafo, de la LGPDPPSO, y 100 de los Lineamientos Generales, cuando la Unidad de Transparencia del Instituto determine la notoria incompetencia de éste para atender la solicitud, deberá comunicar tal situación al titular dentro de los 3 días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

En la determinación indicada en el párrafo precedente, la Unidad de Transparencia, de así estimarlo procedente, podrá apoyarse de la(s) Área(s) del Instituto, las cuales, en su caso, deberán emitir su pronunciamiento de consideración de incompetencia notoria del responsable, durante el mismo día hábil de la recepción de la comunicación



respectiva, para que a su vez la Unidad de Transparencia pueda comunicarlo al solicitante oportunamente.

Si el Instituto es competente para atender parcialmente la solicitud deberá dar respuesta en el ámbito de su respectiva competencia, dentro del plazo de 20 días a que se refiere el artículo 51 de la LGPDPPSO y de conformidad con dicho ordenamiento y los Lineamientos Generales.

### IX. Inexistencia de los datos personales

Una vez turnada al Área la solicitud correspondiente, ésta contará con un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día en que se hubiere turnado, para manifestar al Comité, mediante oficio, y una vez realizada una búsqueda exhaustiva en sus archivos, registros, sistemas, expedientes o bases de datos, la inexistencia de los datos personales. En términos de lo dispuesto en el artículo 53, párrafo segundo, de la LGPDPPSO y 101 de los Lineamientos Generales, la inexistencia de datos personales deberá constar en una resolución del Comité que la confirme.

De conformidad con lo previsto en el artículo 101 de los Lineamientos Generales, la resolución del Comité deberá contar con los elementos mínimos que permitan al titular tener la certeza de que se utilizó un criterio de búsqueda exhaustivo; así como señalar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión.

### X. Reconducción

En términos de lo previsto en el artículo 53, último párrafo de la LGPDPPSO y 102 de los Lineamientos Generales, en caso de que se advierta que la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO y del derecho a la portabilidad de datos personales corresponde a un derecho diferente de los previstos en la LGPDPPSO, los Lineamientos Generales o los Lineamientos de Portabilidad, la Unidad de Transparencia deberá reconducir la vía haciéndolo del conocimiento al titular dentro de los 3 días siguientes a la presentación de la solicitud; dejando a salvo los requisitos y plazos establecidos en la vía correcta conforme la normatividad que resulte aplicable.