



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA
ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL
EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO,
RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN
Y PORTABILIDAD DE DATOS PERSONALES
DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA
NACIONAL

Índice

Datos de Emisión.....	2
I. Presentación.....	2
II. Objetivo.....	4
III. Ámbito de Aplicación.....	4
IV. Marco Jurídico.....	4
V. Glosario de Términos.....	5
VI. Procedimiento interno para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales.....	7
1. De los derechos ARCOP y su Ejercicio.....	7
2. Procedimiento para acreditar que los datos personales se entreguen a su titular o, en su caso, al representante legal o persona interesada.....	9
3. Atención general de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP.....	12
4. Procedimiento de gestión interna para el trámite de las solicitudes para el ejercicio de los Derechos ARCOP.....	14
VII. Responsables del trámite para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP	18
VIII. Evaluación de calidad en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP.	19
IX. Cuadro de plazos internos para la atención de las solicitudes para el ejercicio de los Derechos ARCOP.....	19
X. Diagrama de flujo del procedimiento de gestión interna para el trámite de las solicitudes para el ejercicio de los Derechos ARCOP.....	21
XI. Anexos.....	28
Anexo 1. Instrumentos de evaluación interna de calidad sobre la gestión, realizada por las áreas competentes para atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP.....	28
Anexo 2. Instrumento de evaluación externa de la calidad sobre la gestión de la Unidad de Transparencia, en la atención de las solicitudes para el ejercicio de los de derechos ARCOP.	32

DATOS DE EMISIÓN.

CONTROL DE VERSIONES:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ÁREA RESPONSABLE DE LA CREACIÓN / ACTUALIZACIÓN	FECHA DE CREACIÓN / ACTUALIZACIÓN
1.0	CREACIÓN DEL PROCEDIMIENTO INTERNO	UNIDAD DE TRANSPARENCIA	AGOSTO DE 2023

I. PRESENTACIÓN.

De conformidad al artículo 16, segundo párrafo de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición al uso de su información personal, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos personales, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros.

Al respecto, la ***Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados*** (en subsecuente LGPDPPSO) tiene por objeto establecer las bases, principios y procedimientos para garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como el **procedimiento y requisitos para ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad (ARCOP)**.

En ese tenor, los sujetos obligados de la citada Ley, en el ámbito federal, estatal y municipal, son cualquier autoridad, entidad, órgano de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos que den tratamiento a datos personales.

Bajo ese contexto la Universidad Pedagógica Nacional (específicamente para el presente asunto la Unidad 092 Ajusco y las Unidades UPN Ciudad de México), en su carácter de organismo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, se considera como sujeto obligado en términos de la LGPDPPSO; por lo que está obligada a cumplir con los principios, deberes y obligaciones que establecidos en la referida Ley.

Por su parte, el artículo 51 de la LGPDPPSO establece que **los sujetos obligados deberán establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición**; tanto así que el artículo 85, fracción V de la citada Ley dispone que la **Unidad de Transparencia** del sujeto obligado **puede proponer a su Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren y fortalezcan la eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos en referencia**.



Asimismo, el artículo 84, fracción II de la Ley en referencia **faculta al Comité de Transparencia del sujeto obligado a instituir, en su caso, procedimientos internos para asegurar la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.**

Sobre el particular y de conformidad al artículo 250 de los *Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público*¹, así como en seguimiento al *Documento Técnico de Evaluación se establece la metodología, criterios, formatos e indicadores en materia de evaluación del desempeño de los responsables respecto al cumplimiento de la LGPDPSO y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia*²; se precisa que **los procedimientos habilitados por el sujeto obligado para atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO son criterios de evaluación que debe ser publicados en los portales electrónicos de los sujetos obligados, específicamente en el apartado denominado “Protección de datos personales”**

Aunado a lo anterior, es importante señalar que el CT-UPN, en su Tercera Sesión Extraordinaria del año 2023, aprobó la *Política de General de Gestión y Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Pedagógica Nacional* (PGGTDP), la cual en su punto 6.6, último párrafo, dispone que para brindar más detalle del procedimiento interno para la atención a solicitudes para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, se podrá emitir una política complementaria o procedimiento interno donde se especifique a profundidad los plazos internos y actuaciones que dependen de la Universidad Pedagógica Nacional.

Por lo expuesto, **si bien el procedimiento interno en cita sólo se refiere a las solicitudes para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, lo cierto es que en el artículo 57 de la LGPDPSO se incluye el derecho de los titulares de los datos personales solicitar su Portabilidad.**

En consecuencia y en atención a los principios de eficacia y eficiencia, **se considera pertinente que el procedimiento interno referido en la LGPDPSO incluya lo referente a las gestiones para la atención a las solicitudes para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de los datos personales, así como el derecho a su Portabilidad.**

Por otra parte, y de conformidad el artículo 85, fracción VI de la LGPDPSO, se considera pertinente incluir en el presente Procesamiento Interno las especificaciones sobre las evaluaciones que aplicara la Unidad de Transparencia respecto a la calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP; pues dicha evaluación está directamente ligada con las obligaciones y respetabilidades que se establezcan en dicho procedimiento interno.

Tal evaluación tendrá dos propósitos, el primero es conocer el nivel de calidad en la gestión realizada por las áreas encargadas de atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP y el segundo es conocer el nivel de satisfacción de las personas solicitantes respecto a la

¹ Artículo adicionado con motivo del *Acuerdo mediante el cual se aprobó la adición de un Título Décimo a los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público en el cual se establecen las bases del Sistema de Evaluación para determinar el estado general que guarda el cumplimiento a la Ley General de Datos por parte de los sujetos obligados del sector público federal*; publicado en el Diario Oficial de la Federación el día veinticinco de noviembre de dos mil veinte.

² Anexo del *Acuerdo mediante el cual se aprueban los Instrumentos Técnicos que refiere el Título Décimo de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales del Sector Público Federal en el cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiséis de noviembre del dos mil veintiuno.



atención y gestión realizada por la Unidad de Transparencia durante la tramitación y atención a las citadas solicitudes.

Con la obtención de los resultados de tal evaluación se podrá conocer si la gestión para la atención de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP es adecuada, eficiente y eficaz, tanto internamente como externamente, y con ello establecer e implementar las acciones pertinentes que permitan corregir las deficiencias detectadas.

Tal evaluación también contribuirá en la mejora de la atención brinda por la Unidad de Transparencia, tanto a las áreas involucradas en la tramitación de las solicitudes, así como en los particulares que soliciten el ejercicio de alguno o algunos de sus derechos ARCOP.

En ese tenor y con fundamento en los artículos 3, fracciones V y XXXIV, 51, 84, fracciones II y IV, y 85, fracciones II, III, V y VI de la LGPDPPSO y en el punto 6.6 de la PGGTDP se presenta el: ***Procedimiento Interno para la atención de solicitudes para el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales de la Universidad Pedagógica Nacional.***

II. Objetivo.

Establecer los medios y procedimientos expeditos que se deberán observar para entender las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP presentadas ante la Universidad Pedagógica Nacional, respecto a aquellos datos personales que haya obtenido personalmente, directa o indirectamente en ejercicio de sus funciones y obligaciones.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente documento es de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas de la Universidad Pedagógica Nacional (específicamente la Unidad 092 Ajusco y las Unidades UPN Ciudad de México), así como el Comité de Transparencia, la Unidad de Transparencia y las diversas áreas de esta Casa de Estudios.

IV. MARCO JURÍDICO.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la Portabilidad de Datos Personales.
- Decreto que crea la Universidad Pedagógica Nacional.
- Manual de Organización de la Universidad Pedagógica Nacional.

- Criterios de Interpretación emitidos por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Áreas. Instancias de la Universidad Pedagógica Nacional previstas en el Decreto de Creación, en el Manual de Organización de esta Casa de Estudios vigente, o bien, en los respectivos reglamentos internos o instrumentos equivalentes, que traten datos personales.

Comité de Transparencia. Instancia a la que hace referencia el artículo 43 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 84 de la LGPDPPSO.

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 información³.

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 sexual⁴.

Derechos ARCOP. Los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición al tratamiento de datos personales y Portabilidad.

Derecho de Acceso a datos personales: Prerrogativa del titular y/o su representante de acceder a sus datos personales que obren en posesión del sujeto obligado, así como conocer la información relacionada con las condiciones y generalidad de su tratamiento⁵.

Derecho de Cancelación de los datos personales: Prerrogativa del titular y/o su representante de solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del sujeto obligado, a fin de que los mismos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último⁶.

Derecho de Oposición al tratamiento de los datos personales: Prerrogativa del titular y/o su representante de oponerse al tratamiento de sus datos personales o exigir que cese el mismo cuando: (i) aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular y (ii) sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades, y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento⁷.

³ Artículo 3, fracción IX de la LGPDPPSO.

⁴ Artículo 3, Fracción X de la LGPDPPSO.

⁵ Artículo 44 de la LGPDPPSO.

⁶ Artículo 46 de la LGPDPPSO.

⁷ Artículo 47 de la LGPDPPSO.



Derecho de Portabilidad de datos personales: Prerrogativa del titular y/o su representante de obtener una copia de los datos que ha proporcionado al responsable del tratamiento en un formato estructurado que le permita seguir utilizándolos⁸.

Derecho de Rectificación de los datos personales: Prerrogativa del titular y/o su representante para solicitar la rectificación o corrección de sus datos personales, cuando estos resulten ser inexactos, incompletos o no se encuentren actualizados⁹.

Días. Días hábiles.

LGPDPPO. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Lineamientos de Portabilidad. Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la Portabilidad de Datos Personales.

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

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

Procedimiento Interno. Procedimiento Interno para la atención de solicitudes para el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales de la Universidad Pedagógica Nacional.

Solicitante. La persona física titular de los datos personales o, en su caso, su representante legal o tutor o la persona física que tiene interés jurídico, para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO¹⁰.

Responsable o sujeto obligado. La Universidad Pedagógica Nacional (específicamente la Unidad 092 Ajusco y las Unidades UPN Ciudad de México), en términos del artículo 1 de la LGPDPPSO.

Responsable receptor. Cualquier autoridad, dependencia, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, tribunales administrativos, fideicomisos y fondos públicos y partidos políticos, del orden federal, estatal o municipal, que recibe directamente del responsable transmisor los datos personales, en un formato estructurado y comúnmente utilizado, a petición de la persona titular¹⁰.

Responsable transmisor. Cualquier autoridad, dependencia, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, tribunales administrativos, fideicomisos y fondos públicos y partidos políticos, del orden federal, estatal o municipal, que comunica los datos personales, en un formato estructurado y comúnmente utilizado, a un responsable receptor a petición de la persona titular¹¹.

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

⁸ Artículo 57 de la LGPDPPSO.

⁹ Artículo 45 de la LGPDPPSO.

¹⁰ Artículo 2, fracción VI, de los *Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la Portabilidad de Datos Personales*.

¹¹ Artículo 2, fracción VII, de los Lineamientos antes citados.





Transferencia. Toda comunicación de datos personales dentro o fuera del territorio mexicano, realizada a persona distinta del titular, del responsable o del encargado¹².

Transmisión. Toda comunicación de datos personales realizada entre el responsable transmisor y el responsable receptor, a partir de la portabilidad de datos personales. Tratándose de servicios de cómputo en la nube, la comunicación de datos personales de un servicio o aplicación de un responsable a otro¹³.

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 personales¹⁴.

Unidad de Transparencia. Instancia a la que hace referencia el artículo 45 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 85 de la LGPDPPSO.

UPN. Universidad Pedagógica Nacional.

VI. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y PORTABILIDAD DE DATOS PERSONALES.

1. DE LOS DERECHOS ARCOP Y SU EJERCICIO.

Primero. En todo momento el titular o su representante legal podrán solicitar a la UPN, el acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de los datos personales que le conciernen. El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCOP no es requisito previo, ni impide el ejercicio de otro.

Segundo. Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia, o bien, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.

Tercero. 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 legal del titular y los documentos para acreditar su identidad y personalidad;
- IV.** Domicilio o cualquier medio para recibir notificaciones;
- V.** De ser posible, el área que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;

¹² Artículo 3, fracción XXXII de la LGPDPPSO.

¹³ Artículo 2, fracción IX, de los Lineamientos antes citados

¹⁴ Artículo 3, fracción XXXIII de la LGPDPPSO.





- VI.** Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCOP, salvo que se trate del derecho de acceso;
- VII.** Descripción del derecho que se quiere ejercer o de lo que solicita el titular, y
- VIII.** En su caso, cualquier otro elemento o documento que faciliten la localización de los datos personales.

Cuarto. Además de la información general antes señalada, dependiendo del derecho que se desee ejercer, el solicitante deberá incluir la siguiente información en la solicitud:

- I. Derecho de acceso:** La modalidad en la que prefiere que se reproduzcan los datos personales solicitados.
- II. Derecho de rectificación:** Las modificaciones que solicita que se realicen a los datos personales, así como aportar los documentos que sustenten la solicitud.
- III. Derecho de cancelación:** Las causas que motivan la petición de que se eliminen los datos de los archivos, registro o bases de datos del responsable del tratamiento.
- IV. Derecho de oposición:** Las causas legítimas 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 en su caso, las finalidades específicas respecto de las cuales requiere ejercer el derecho de oposición.
- V. Derecho de portabilidad:** Especificar si se solicita copia de los datos personales en un formato estructurado y comúnmente utilizado, o transmitirlos al responsable receptor; en su caso, la explicación general de la situación de emergencia en la que se encuentra la persona titular, a efecto de que los plazos de la petición sean menores; la denominación del responsable receptor y el documento que acredite la relación jurídica entre el responsable y el titular y, en el supuesto de transmisión, señalar el cumplimiento de una obligación legal o el derecho que pretende ejercer; finalmente, debe acompañar el medio de almacenamiento para la elaboración de la copia correspondiente.

Quinto. En cualquier momento, la persona titular de los datos personales podrá revocar el consentimiento que ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales sin que se le atribuyan efectos retroactivos a la revocación, a través del ejercicio de los derechos de cancelación y oposición de conformidad con lo dispuesto en la LGPDPPSO, Lineamientos Generales y el presente Procedimiento Interno.

Sexto. Cuando se traten datos personales por vía electrónica en un formato estructurado y comúnmente utilizado, la persona titular de los datos personales tendrá derecho a obtener una copia de los datos objeto de tratamiento en un formato electrónico estructurado y comúnmente utilizado que le permita seguir utilizándolos.

Cuando la persona titular haya facilitado los datos personales y el tratamiento se base en el consentimiento o en un contrato, tendrá derecho a transmitir dichos datos personales y cualquier otra información que haya facilitado y que se conserve en un sistema de tratamiento automatizado a otro sistema en un formato electrónico comúnmente utilizado, sin impedimentos por parte de este sujeto obligado de quien se retiren los datos personales.





Séptimo. Se entenderá que un formato adquiere la calidad de estructurado y comúnmente utilizado, con independencia del sistema informático utilizado para su generación y reproducción, cuando se cumplan todos los siguientes supuestos:

- I. Se trate de un formato electrónico accesible y legible por medios automatizados, de tal forma que éstos puedan identificar, reconocer, extraer, explotar o realizar cualquier otra operación con datos personales específicos;
- II. El formato permita la reutilización y/o aprovechamiento de los datos personales, y
- III. El formato sea interoperable con otros sistemas informáticos.

Octavo. El ejercicio de los derechos ARCOP es gratuito, y sólo podrán realizarse cobros para recuperar los costos de reproducción, certificación y/o envío de información, bajo las siguientes reglas:

- I. Cuando la persona titular de los datos personales proporcione medio magnético, electrónico o el mecanismo necesario para la reproducción de los datos personales (ejemplo: USB o CD), éstos deberán ser entregados sin costo.
- II. La información deberá ser entregada sin costo cuando implique la entrega de no más de 20 hojas simples o certificadas.

Noveno. En los casos que procesa el cobro de los costos de reproducción, certificación y/o envío se deberán cubrir las cuotas señaladas en el artículo 5 de la Ley Federal de Derechos.

Para los supuestos no establecidos en la Ley Federal de Derechos, se deberá aplicar un costo razonable que permita o facilite el ejercicio de los derechos ARCOP.

Décimo. La Unidad de Transparencia podrá exceptuar el pago de reproducción y/o envío atendiendo a las circunstancias socio económicas de la persona titular de los datos personales.

En caso de que se solicite la gratuidad, en atención a la condición socioeconómica, el solicitante deberá señalarlo al momento de presentar su solicitud a efecto de que la Unidad de Transparencia determine lo conducente.

2. PROCEDIMIENTO PARA ACREDITAR QUE LOS DATOS PERSONALES SE ENTREGUEN A SU TITULAR O, EN SU CASO, AL REPRESENTANTE LEGAL O PERSONA INTERESADA.

Undécimo. La identidad de la persona titular de los datos personales y, en su caso, la de su representante legal, así como la personalidad de este último, deberán ser acreditadas previo al ejercicio de los derechos ARCOP mediante la presentación de los documentos correspondientes y, en caso de que resulte procedente, mediante la presentación de dichos documentos originales o en copia certificada.

Duodécimo. Para acreditar la identidad del titular y, en su caso, la de su representante legal, así como la personalidad de este último, la solicitud deberá estar acompañada de la copia simple digitalizada o del documento electrónico correspondiente al supuesto aplicable, a saber:



A. Tratándose de la persona titular de los datos personales.

- I. **Medios para acreditar la identidad de la persona titular mayor de edad y en pleno uso y goce de sus derechos (capacidad jurídica).** Deberá presentar identificación oficial (credencial para votar, pasaporte, cartilla militar, cédula profesional, licencia para conducir o documento migratorio).
- II. **Medios para acreditar la identidad de una persona menor de edad.** Se podrá acreditar mediante acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, credenciales expedidas por instituciones educativas o instituciones de seguridad social, pasaporte o cualquier otro documento oficial utilizado para tal fin.
- III. **Medios para acreditar la identidad de una persona en estado de interdicción o incapacidad declarada por ley.** Se podrá acreditar mediante acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, o cualquier otro documento o identificación oficial expedida para tal fin.

B. Tratándose del representante legal.

- I. **Cuando la persona titular mayor de edad y en pleno uso y goce de sus derechos (capacidad jurídica) ejerza sus derechos ARCOP a través de su representante legal.** Deberá presentar copia simple de la identificación oficial del titular, identificación oficial del representante legal y el instrumento público o carta poder simple firma ante dos testigos anexando copia simple de las identificaciones oficiales de quienes intervengan en la suscripción de este o la declaración en comparecencia personal del titular.
- II. **Cuando la persona menor de edad está representada por los padres que ejercen la patria potestad.** Además de acreditar la identidad del titular, deberá presentar acta de nacimiento de la persona menor de edad y el documento de identificación oficial del padre o de la madre que pretenda ejercer el derecho.
- III. **Cuando la persona menor de edad está representada por persona distinta a sus padres que ejerce la patria potestad.** Además de acreditar la identidad del titular, deberá presentar acta de nacimiento de la persona menor de edad, el documento legal que acredite la posesión de la patria potestad y el documento de identificación oficial de quien ejerce la patria potestad.
- IV. **Cuando la persona menor de edad está representada por un tutor.** Además de acreditar la identidad del titular, deberá presentar acta de nacimiento de la persona menor de edad, el documento legal que acredite la tutela y el documento de identificación oficial del tutor.
- V. **Cuando la persona está en estado de interdicción o incapacidad declarada por ley o por autoridad judicial.** Además de acreditar la identidad del titular, deberá presentar instrumento legal de designación del tutor y el documento de identificación oficial del tutor.
- VI. **Cuando el titular de los datos personales es una persona fallecida.** La persona que acredite tener un interés jurídico, de conformidad con las leyes aplicables, podrá ejercer los derechos ARCOP, siempre que la persona titular de los derechos hubiere expresado



fehacientemente su voluntad en tal sentido o que exista un mandato judicial para dicho efecto.

Por interés jurídico se entiende aquel que tiene una persona física que, con motivo del fallecimiento del titular, pretende ejercer los derechos ARCOP de éste, para el reconocimiento de derechos sucesorios, atendiendo a la relación de parentesco por consanguinidad o afinidad que haya tenido con el titular, el cual se acreditará en términos de las disposiciones legales aplicables.

Puede alegar interés jurídico, de manera enunciativa más no limitativa, el albacea, herederos, legatarios, familiares en línea recta sin limitación de grado y en línea colateral hasta el cuarto grado, lo que se acreditará con copia simple del documento delegatorio, pasado ante la fe de notario público o suscrito ante dos testigos.

Decimotercero. En los supuestos que resulte procedente la entrega de los datos personales solicitados o las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP y que la misma se realice en el domicilio físico de la Unidad de Transparencia (*in situ*), o que se solicite su envío por correo certificado o por medios electrónicos; la Unidad de Transparencia deberá elaborar un oficio de acreditación de identidad y/o personalidad, el cual deberá incluir los siguientes elementos:

- I. Lugar y fecha en la que se lleva a cabo la acreditación correspondiente;
- II. Folio de la solicitud correspondiente;
- III. Detalle de los datos personales o las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP, que se entregan en respuesta a lo solicitado; y/o, en su caso, el detalle de la petición de envío por correo certificado o por medios electrónico de los respectivos datos personales o documentos.
- IV. Medio o medios documentales por los cuales acredita la identidad la persona titular y, en el caso de la representación, la personalidad con la que actúa; esto atendiendo a los mecanismos de acreditación previstos en los Lineamientos Generales y en el numeral Duodécimo de este Procedimiento Interno;
- V. Detalle del documento de identificación oficial y, en su caso, el de acreditación de la personalidad, es decir especificar el documento presentado y la autoridad que lo expide.
- VI. Hacer constar que la fotografía que aparece en el documento de identificación oficial, coincide con la persona que asiste a la Unidad de Transparencia;
- VII. Nombre y firma de la persona que acude ante la Unidad de Transparencia, y
- VIII. Nombre y firma de la persona titular de la Unidad de Transparencia.

El oficio de acreditación de identidad y/o personalidad, se deberá expedir en original y por duplicado a efecto de entregar un original al solicitante y el segundo para su resguardo en el expediente de la solicitud.



3. ATENCIÓN GENERAL DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCOP.

Decimocuarto. La Universidad Pedagógica Nacional, a través de su Unidad de Transparencia, deberá atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP, conforme a lo siguiente:

- I. Si la información proporcionada resulta insuficiente, por no satisfacer alguno de los requisitos previstos en el artículo 52 de la LGPDPSO, o bien, no se proporcionen los documentos para acreditar la identidad o representación legal, o, en su caso, lo previsto en el artículo 15 de los Lineamientos de Portabilidad; se podrá solicitar la información faltante por medio de una prevención o requerimiento de información adicional, el cual se deberá emitir en un plazo máximo de cinco días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

El solicitante contará con un plazo de diez días hábiles para atender la prevención, contados a partir del día siguiente al de la notificación, en caso contrario, se tendrá como no presentada la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo para dar respuesta a la solicitud de ejercicio de los derechos ARCOP.

En caso de que el solicitante atienda satisfactoriamente la prevención, el plazo para dar respuesta a la solicitud empezará a correr al día hábil siguiente al del desahogo.

- II. En caso de que se advierta que la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP corresponde a un derecho diverso, deberá reconducir la vía y comunicarlo al solicitante, dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud.
- III. Cuando sea notoria la incompetencia de la UPN para atender la solicitud de ejercicio de los derechos ARCOP, la Unidad de Transparencia deberá hacerlo del conocimiento del solicitante dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud; y, en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.
- IV. En caso de que exista un trámite o procedimiento específico para el acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de los datos personales, deberá comunicarlo al solicitante en un plazo no mayor a cinco días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, a fin de que el solicitante decida si presentará su solicitud de acuerdo con el trámite específico o con base en el procedimiento general de ejercicio de los derechos ARCOP.
- V. En un plazo no mayor de veinte días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud, dará respuesta a la solicitud para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición o portabilidad de los datos personales (éste último supuesto, únicamente, cuando no se configure alguna situación de emergencia).

Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez, hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, siempre y cuando se le notifique al solicitante dentro del plazo de respuesta.

- VI. Ante una solicitud de portabilidad de datos personales, cuando la persona titular se encuentre en una situación de emergencia, el responsable transmisor dará respuesta en



un plazo que no excederá de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud, sin opción a ampliación.

- VII.** En caso de que haya procedido el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición o portabilidad de los datos personales (éste último supuesto, únicamente, cuando no se configure alguna situación de emergencia), se deberán llevar a cabo las acciones necesarias para hacerlo efectivo, en un plazo no mayor a quince días hábiles, contados a partir del día siguiente en el que le haya notificado la respuesta correspondiente.
- VIII.** En el supuesto de que proceda la solicitud de portabilidad de datos personales cuando la persona titular se encuentre en una situación de emergencia, se hará efectivo en un plazo que no exceda de siete días hábiles, ya sea entregando la copia de los datos personales, previo pago de los costos de almacenamiento, o transfiriendo los datos.

Decimoquinto. En la respuesta a la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP, la Unidad de Transparencia deberá señalar:

- I.** 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;
- II.** El plazo que tiene el solicitante para realizar el pago, el cual no podrá ser menor de tres días contados a partir del día siguiente de que se notifique la respuesta; señalando que una vez que el solicitante realice el pago deberá remitir copia del recibo correspondiente, con la identificación del número de folio de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP que corresponda, a más tardar al día siguiente de realizarse el pago a través del medio que señaló para oír y recibir notificaciones, o bien, presentando personalmente una copia ante la Unidad de Transparencia;
- III.** En su caso, el plazo que tiene el solicitante para que pueda presentar el medio de almacenamiento para la elaboración de la copia de sus datos personales en un formato estructurado y comúnmente utilizado, el cual no podrá exceder de tres días contados a partir del día siguiente en que se hubiere notificado la respuesta, y
- IV.** El derecho que le asiste al solicitante para interponer un recurso de revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en caso de inconformidad por la respuesta recibida.

Decimosexto. La Unidad de Transparencia tendrá a disposición del solicitante 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.

En caso de que el solicitante no acuda a la Unidad de Transparencia a concluir el procedimiento de atención de su solicitud de los derechos ARCOP, la UPN dará 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 solicitante de presentar una nueva solicitud.



4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN INTERNA PARA EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCOP.

Decimoséptimo. En el procedimiento de gestión interna para el trámite de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP se deberá atender lo siguiente:

- I. Registro en la Plataforma Nacional de Transparencia.** Cuando la solicitud es presentada ante la Unidad de Transparencia, mediante escrito libre, dicha unidad tendrá que registrar y capturar la solicitud en la Plataforma Nacional de Transparencia y deberá enviar el acuse de recibo al solicitante, en el que se indique la fecha de recepción, el folio que corresponda y los plazos de respuesta aplicables.

En caso de que la solicitud se presente, en escrito libre, directamente ante un área distinta a la Unidad de Transparencia, dicha área deberá remitir la solicitud a la referida unidad a más tardar al día siguiente de su presentación; lo anterior a efecto que la Unidad de Transparencia registre la gestión señalada en el primer párrafo, tomando en consideración que la solicitud se tendrá por recibida en la fecha en que fue presentada ante la diversa área.

En ambos supuestos, el registro debe realizarse el mismo día de su recepción, excepto cuando se reciban después de las dieciocho horas o en días inhábiles, en cuyo caso se podrán capturar al día hábil siguiente.

- II. Turno de solicitudes a las áreas competentes.** La Unidad de Transparencia deberá turnar las solicitudes al área o áreas competentes para su atención, a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que se hayan recibido.
- III. Trámite específico.** En caso de que exista un trámite o procedimiento específico para el acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de los datos personales, el área competente deberá comunicarlo a la Unidad de Transparencia dentro de los dos días hábiles posteriores al turno de la solicitud.
- IV. Prevención o requerimiento de información adicional.** Si el área competente a la que fue turnada la solicitud requiere información adicional del solicitante, deberá informar tal situación a la Unidad de Transparencia en un plazo de dos días posteriores a la recepción del turno.

Sin menoscabo de lo anterior, la Unidad de Transparencia, por cuenta propia, también puede realizar dicho requerimiento dentro del plazo establecido en el numeral Decimocuarto, fracción I de este Procedimiento Interno.

El requerimiento de información adicional o prevención únicamente se puede realizada por una sola ocasión, el cual tendrá el efecto de interrumpir el plazo para responder la solicitud respectiva.

- V. Incompetencia.** Cuando el área a la que fue turnada la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, sea incompetente deberá fundar y motivar dicha situación e informarlo a la Unidad de Transparencia dentro del plazo de dos días posteriores al turno de la solicitud.
- VI. Respuesta a la solicitud por parte de las áreas competentes.**



- a. En el caso de que resulte procedente la solicitud de acceso, rectificación, cancelación, oposición o portabilidad (éste último supuesto, únicamente, cuando no se configure alguna situación de emergencia) de los datos personales, el área competente deberá enviar su resuelta a la Unidad de Transparencia, dentro de los ocho días hábiles posteriores al turno de la solicitud.
- b. Con relación a la procedencia de la portabilidad de los datos personales cuando la persona titular se encuentra en una situación de emergencia, el área competente deberá enviar la respuesta a la Unidad de Transparencia dentro de un plazo de cinco días contados a partir del día siguiente a su turno. Sin opción a ampliación.
- c. Con relación a los anteriores incisos, la respuesta del área competente deberá estar debidamente fundada y motivada, y apegarse a lo establecido en los artículos 92, 93, 94 y 95 de los Lineamientos Generales y, en su caso, al artículo 22 de los Lineamientos de Portabilidad.
- d. Si los datos personales solicitados no obran en los archivos, bases de datos, registros, expedientes o sistemas del área, se deberá hacer del conocimiento la inexistencia al Comité de Transparencia, a través de la Unidad de Transparencia, dentro de los ocho días hábiles posteriores al turno de la solicitud. Lo anterior, siempre que ninguna otra área cuente con los datos en cuestión, lo cual deberá ser corroborado con la Unidad de Transparencia.

Al respecto, la respuesta del área correspondiente deberá contar con los elementos mínimos que permitan al solicitante tener 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.

- e. Si en los documentos de la respuesta existe información que no pertenece al titular y debe ser clasificada, como reservada o confidencial, se deberá hacer del conocimiento al Comité de Transparencia, a través de la Unidad de Transparencia, dicha circunstancia, anexando, en su caso, la versión pública o protegida correspondiente, dentro de los ocho días hábiles posteriores al turno de la solicitud. De considerarlo necesario, se solicitará al área poner a disposición del Comité de Transparencia el documento, registro o expediente íntegro.
- f. En el supuesto de que se niegue por cualquier otro motivo el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición o portabilidad (éste último supuesto, únicamente, cuando no se configure alguna situación de emergencia) de los datos personales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la LGPDPSO o en el artículo 9 de los Lineamientos de Portabilidad, se deberá remitir el asunto al Comité de Transparencia, a través de la Unidad de Transparencia, mediante oficio debidamente signado, con el fundamento y motivación de la negativa, dentro de los ocho días hábiles posteriores al turno de la solicitud.
- g. En caso de inexistencia o negativa a la portabilidad de los datos personales, cuando la persona titular se encuentra en una situación de emergencia, el oficio debe ser enviado al Comité de Transparencia, a través de la Unidad de Transparencia, dentro



de los cinco días contados a partir del día siguiente del turno de la solicitud. Sin opción a ampliación.

- VII. Observaciones a la respuesta de las áreas competentes.** La Unidad de Transparencia será la encargada de revisar las respuestas emitidas por el área o las áreas a las que fue turnada la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP.

En el supuesto de que tales respuestas no cumplan con el principio de congruencia o exhaustividad y/o no se encuentran debidamente fundadas y motivadas, la Unidad de Transparencia podrá formular las observaciones y recomendaciones necesarias y suficientes sobre tales respuestas, mismas que deberán ser enviadas a las áreas correspondientes, en el menor tiempo posible e indicando el término para su atención.

Las áreas, en caso se considerarlo procedente, atenderán las observaciones y recomendaciones formuladas por la Unidad de Transparencia y enviarán una nueva respuesta para su revisión dentro del plazo indicado para tal efecto.

VIII. Respuesta a la solicitud por parte de la Unidad de Transparencia.

- a. Cuando la respuesta a la solicitud, para el ejercicio de los derechos ARCOP, corresponda a la inexistencia de lo solicitado, o se pretenda entregar una versión pública o protegida, o se refiera a la improcedencia del ejercicio del derecho respectivo, deberá presentarla ante el Comité de Transparencia, afecto de que resuelva lo propio, dentro del plazo legal dispuesto en la LGPDPPSO, en los Lineamientos de Portabilidad y, detallado, en el numeral Decimocuarto, fracciones V y VI de este Procedimiento Interno.

Atento a ello, la respuesta será notificada al solicitante, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia o en el domicilio señalado para tal efecto, dentro del plazo legal de respuesta correspondiente.

- b. En caso de que resulte procedente el ejercicio de los derechos ARCOP, la Unidad de Transparencia deberá hacerlo efectivo en un plazo no mayor de siete o quince días, según corresponda, de conformidad a la normatividad aplicable y al numeral Decimocuarto, fracciones VII y VIII de este Procedimiento Interno, contados a partir del día siguiente en que se hubiera notificado la respuesta.
- c. Con relación al inciso anterior, el ejercicio de los derechos ARCOP se tendrá por cumplido cuando la Unidad de Transparencia ponga a disposición de la persona titular de los datos personales o, en su caso, su representante, previa acreditación de su identidad y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante, los datos y/o constancias referidos en los artículos 92, 93, 94 y 95 de los Lineamientos Generales y en el artículo 22 de los Lineamientos de Portabilidad.
- d. En el supuesto de inexistencia de lo solicitado, deberá proporcionar a la persona titular y/o a su representante, previa acreditación de la identidad y personalidad, un ejemplar en original de la resolución del Comité de Transparencia en la que conste de manera fundada y motivada la inexistencia, a efecto de proveer de legalidad y certeza jurídica a la búsqueda realizada.



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

Para tal efecto, el solicitante tendrá un plazo no menor a tres días para realizar el pago correspondiente contado a partir del día siguiente de que le sea notificada la respuesta y una vez realizado el pago deberá remitir copia del recibo correspondiente, con la identificación del número de folio de la solicitud de datos personales que corresponda, a más tardar al día siguiente de realizarse el pago y a través del medio que señaló para oír y recibir notificaciones, o bien, presentando personalmente una copia ante la Unidad de Transparencia.

- X. Ampliación del plazo interno para dar respuesta.** El área o las áreas competentes para atender la solicitud turnada, podrán solicitar a la Unidad de Transparencia la ampliación del plazo interno para dar respuesta, excepto cuando se trate de alguna solicitud de portabilidad cuando la persona titular se encuentra en alguna situación de emergencia, siempre y cuando la petición sea entregada previo al vencimiento del plazo interno y se encuentre debidamente fundada y motivada; el plazo de ampliación no podrá exceder los cuatro días hábiles.

- XI. Ampliación de plazo legal de respuesta.** El plazo legal de veinte días hábiles para responder la solicitud, podrá ser ampliado por una sola vez, siempre y cuando la petición del área competente funde y motive las razones de la ampliación dentro del plazo de ocho días previos al vencimiento del plazo legal de respuesta.

Para tal efecto, la Unidad de Transparencia deberá poner a consideración del Comité de Transparencia la ampliación del plazo la cual será hasta por diez días, y siempre y cuando se le notifique a la persona titular dentro del plazo legal de respuesta.

- XII. Respuesta del área derivado de la ampliación del plazo legal.** La ampliación del plazo legal será por el término de diez días hábiles, por lo que el área deberá dar respuesta dentro de los primeros cinco días hábiles del plazo de ampliación.

- XIII. Envío de datos personales por correo certificado.** Sólo procederá el envío por correo certificado de los datos personales o de las constancias del ejercicio efectivo de los derechos ARCOP, cuando la solicitud sea presentada personalmente por la persona titular de los datos personales ante la UPN, no medie representación alguna y no se trate de menores de edad o de datos personales de personas fallecidas.

Para tal efecto la Unidad de Transparencia deberá dejar constancia de la acreditación de la identidad de la persona titular de los datos personales requeridos.

- XIV. Envío de datos personales por medios electrónicos.** 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 la persona titular hubiere acreditado fehacientemente su identidad y, en su caso, la identidad y personalidad de su representante legal mediante cualquier mecanismo referido en el numeral Duodécimo del presente Procedimiento Interno, así como en la LGPDPPSO y en los Lineamientos Generales.



Para tal efecto la Unidad de Transparencia deberá dejar constancia de la acreditación de la persona titular y, en su caso, de su representante legal.

VII. RESPONSABLES DEL TRÁMITE PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCOP

Decimoctavo. Con independencia de lo dispuesto en el artículo 85 de la LGPDPPSO, la Unidad de Transparencia será responsable de:

- I.** Registrar, en la Plataforma Nacional de Transparencia, las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP que ingresen por escrito libre o por otro medio y deberá enviar el acuse de recibo al solicitante.
- II.** Turnar a las áreas competentes las solicitudes, a efecto de que emitan la respuesta correspondiente.
- III.** Dar respuesta a las solicitudes, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia o en el domicilio señalado para tal efecto.
- IV.** Realizar todas las gestiones correspondientes a sus funciones y aquellas que el Comité de Transparencia le encomiende, durante la atención de las solicitudes y la sustanciación del recurso de revisión.
- V.** Presentar ante el Comité de Transparencia la petición de las áreas sobre la ampliación del plazo legal para dar respuesta, la inexistencia de los datos personales, improcedencia del ejercicio de los derechos ARCOP o, en su caso, la clasificación de la información o datos de terceros.
- VI.** Cuando alguna área se niegue a colaborar para la atención de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP, dará aviso al superior jerárquico para que ordene realizar sin demora las acciones conducentes; si persiste la negativa lo hará del conocimiento del Comité de Transparencia.
- VII.** Realizar las evaluaciones de calidad sobre la gestión de la atención a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP y, en su caso, emitir las recomendaciones correspondientes y presentar los resultados ante el Comité de Transparencia.

Decimonoveno. El Comité de Transparencia, sin perjuicio de las atribuciones establecidas en el artículo 84 de la LGPDPPSO y demás normatividad aplicable, también contará con las siguientes facultades:

- I.** Confirmar, modificar o revocar la petición de ampliación del plazo legal de respuesta, la clasificación de la información o datos de terceros, la negativa sobre la procedencia del ejercicio de los derechos ARCOP, así como las determinaciones que declaren la inexistencia de los datos personales.
- II.** Dar vista al Órgano Interno de Control, cuando persista la negativa del área para colaborar con la atención de solicitudes, para que, en su caso, dé inicio al procedimiento de responsabilidad administrativo respectivo.



Vigésimo. Las áreas responsables de la atención de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP, deberán cumplir con lo siguiente:

- I. Realizar una búsqueda exhaustiva, en sus archivos, de los datos personales sobre los cuales se requiere ejercer alguno de los derechos ARCOP, atendiendo en todo momento los criterios de exhaustividad y congruencia;
- II. Emitir y enviar la respuesta correspondiente a la Unidad de Transparencia o, según sea el caso, al Comité de Transparencia, dentro de los plazos internos dispuestos en este Procedimiento Interno y, en su caso, atender los comentarios realizados por la Unidad de Transparencia a la respuesta;
- III. Fundar y motivar debidamente las respuestas a las solicitudes turnadas, en atención a sus atribuciones, y
- IV. Entregar los datos personales o, en su caso, las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP en la modalidad elegida.

VIII. EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCOP.

Vigésimo primero. La Unidad de Transparencia deberá elaborar e implementar los instrumentos de evaluación de calidad en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los de derechos ARCOP, los cuales serán de dos tipos, a saber:

- I. Instrumento de evaluación interna, cuyo propósito es conocer el nivel de calidad en la gestión realizada por las áreas encargadas de atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP.
- II. Instrumento de evaluación externa, cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción de los solicitantes respecto a la atención y gestión realizada por la Unidad de Transparencia durante la tramitación de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP.

Vigésimo segundo. La evaluación externa se realizará de conformidad al instrumento que se establezca para tal efecto, mismo que se deberá poner a disposición en el domicilio físico de la Unidad de Transparencia de este sujeto obligado y/o se enviará al solicitante, en formato accesible y editable, junto con la respuesta correspondiente a la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP.

La atención de dicho instrumento, por parte de los solicitantes, es voluntaria y no es vinculante.

Las respuestas obtenidas, serán evaluadas cada seis meses con base a los indicadores cuantitativos y cualitativos establecidos en dicho instrumento; cuyos resultados serán la base de las medidas correspondientes para atender las deficiencias detectadas.

IX. CUADRO DE PLAZOS INTERNOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCOP.



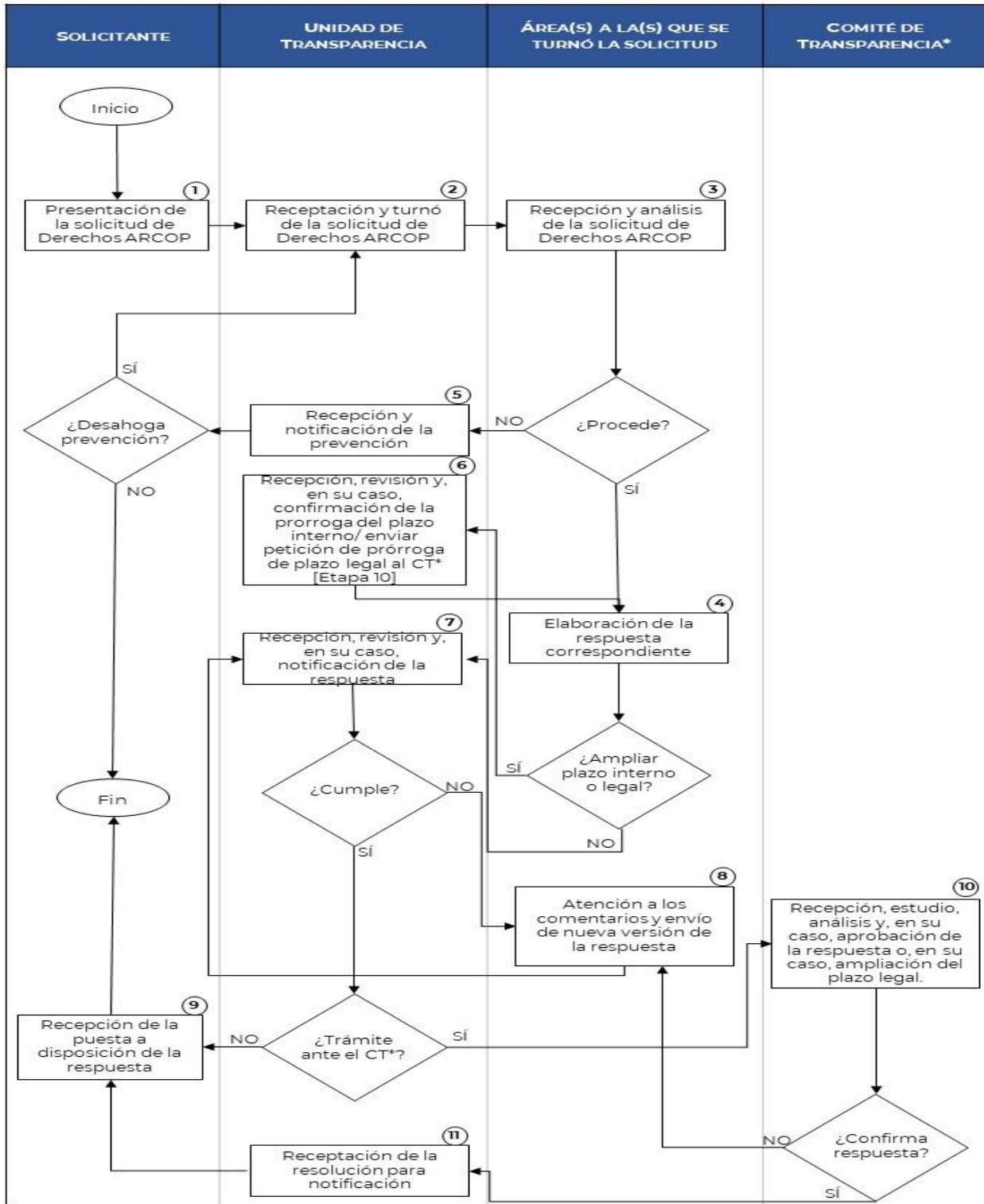


A continuación, se presenta el esquema de los plazos internos que las áreas competentes deben atender para atender las solicitudes para el ejercicio de derechos ARCOP y que efectivamente les fueron turnadas, mismos que fueron descritos en el numeral Decimoséptimo del presente Procedimiento Interno.

PLAZOS INTERNOS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCOP	
Supuesto normativo (De conformidad con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la Portabilidad de Datos Personales)	Plazo interno (Los días se contarán a partir del día hábil siguiente a la recepción del turno)
<p>Procedencia del ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de los datos personales. (El supuesto de portabilidad, únicamente, cuando no se configure alguna situación de emergencia)</p> <p>Inexistencia. (El supuesto de portabilidad, únicamente, cuando no se configure alguna situación de emergencia)</p> <p>Ampliación del plazo interno y legal* para atender la solicitud. (Excepto en el supuesto del derecho de portabilidad cuando no se configure alguna situación de emergencia)</p> <p>Improcedencia del ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad. (Excepto en el supuesto del derecho de portabilidad cuando no se configure alguna situación de emergencia)</p>	<p>8 días hábiles (En el supuesto de la ampliación del plazo legal serán 8 días previos al vencimiento de ese)</p>
<p>Procedencia, inexistencia o negativa a la portabilidad de los datos personales cuando la persona titular se encuentra en una situación de emergencia.</p>	<p>5 días hábiles</p>
<p>Prevención o requerimiento de información adicional.</p> <p>Existencia de un trámite o procedimiento específico para el acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de los datos personales.</p> <p>Incompetencia.</p>	<p>2 días hábiles</p>



X. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN INTERNA PARA EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCOP.





Etapa	Actividad	Plazo	Responsable
1. Presentación de la solicitud de Derechos ARCOP.	1.1. Presenta solicitud para el ejercicio de los Derechos ARCOP, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia o mediante escrito libre ante la Unidad de Transparencia.	No aplica	Solicitante
2. Recepción y turno de la solicitud de Derechos ARCOP.	2.1. Recibe solicitud que ingresó a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.	En el momento de la recepción.	Unidad de Transparencia
	2.1.1. Recibe solicitud que ingresó directamente a través de la Unidad de Transparencia o un área diversa.		
	2.1.2. Registra la solicitud, en la Plataforma Nacional de Transparencia, que ingresó directamente en la Unidad de Transparencia o en un área diversa.	El día hábil de la recepción, excepto cuando se reciban después de las dieciocho horas o en días inhábiles, en cuyo caso se podrán capturar al día hábil siguiente.	
	2.1.3. Notifica al solicitante el acuse de registro de la solicitud.	1 día hábil	
	2.2. Revisa la solicitud y la turna a la(s) área(s) que cuenta con facultades y atribuciones para contar o atender lo requerido.	1 día hábil	
3. Recepción y análisis de la solicitud de Derechos ARCOP.	3.1. Revisar la solicitud o solicitudes que fueron turnadas por la Unidad de Transparencia, a efecto de poder elaborar la respuesta correspondiente. Sí procede	En el momento de la recepción.	Área(s) a la(s) que se turnó la solicitud de Derechos ARCOP.
	3.2. La solicitud sí cumple con todos los elementos dispuestos en la LGPDPPSO y/o en los Lineamientos de Portabilidad. Pasa a la Etapa 4. No procede		
	3.3. No cumple con todos los elementos dispuestos en la LGPDPPSO y/o en los Lineamientos de Portabilidad. 3.3.1. Es necesario prevenir o requerir mayor información al solicitante a efecto de contar con todos los elementos establecidos en la normatividad aplicable. 3.3.2. Envía a la Unidad de Transparencia la prevención o requerimiento de información Pasa a la Etapa 5.	2 días hábiles	
4. Elaboración de la respuesta correspondiente	4.1. La(s) área(s) a las que fue turnada la solicitud no es(son) competente(s) para atender lo solicitado. Pasa a la Etapa 7	2 días hábiles	Área(s) a la(s) que se turnó la solicitud de Derechos ARCOP.
	4.2. Existe un trámite o procedimiento específico para atender la solicitud para el ejercicio de los Derechos ARCOP. Pasa a la Etapa 7.	2 días hábiles	





Etapa	Actividad	Plazo	Responsable
	<p>4.3. Si procede o resulta en la negativa de la solicitud para el ejercicio de los Derechos ARCOP.</p> <p>4.3.1. Los datos personales solicitados no existen en los archivos, bases de datos, registros, expedientes o sistemas del(las) área(s) a la(s) que se turnó la solicitud de Derechos ARCOP.</p> <p>4.3.2. En los documentos localizados existe infracción de terceros o actualiza algún supuesto de clasificación, se realiza el estudio correspondiente y se envía para su valoración al Comité de Transparencia, a través de la Unidad de Transparencia.</p> <p>4.3.3. Se envía la respuesta correspondiente a la Unidad de Transparencia para su revisión. Pasa a la Etapa 7.</p>	<p>8 días hábiles</p> <p>[Excepto cuando en la solicitud de portabilidad de datos personales se configure una situación de emergencia]</p>	
	<p>4.4. Si procede o resulta en la negativa de la solicitud para el ejercicio del Derecho de Portabilidad de los datos personales cuando el titular se encuentre en alguna situación de emergencia.</p> <p>4.4.1. Los datos personales solicitados no existen en los archivos, bases de datos, registros, expedientes o sistemas del área.</p> <p>4.4.2. En los documentos o sistemas localizados existe infracción de terceros o actualiza algún supuesto de clasificación, se realiza el estudio correspondiente y se envía para su valoración al Comité de Transparencia, a través de la Unidad de Transparencia.</p> <p>4.4.3. Se envía la respuesta correspondiente a la Unidad de Transparencia para su revisión. Pasa a la Etapa 7.</p>	<p>5 días hábiles</p> <p>[Sin opción a ampliación de plazo]</p>	
	<p><u>No es necesario ampliar el plazo interno o legal.</u></p> <p>4.5. Cuando la(s) área(s) a la(s) que se turnó la solicitud de Derechos ARCOP, no necesite más días para emitir su respuesta, pasa a la actividad 7.</p>	<p>No aplica</p>	
	<p><u>Sí es necesario ampliar el plazo interno o legal.</u></p> <p>4.6. Cuando la(s) área(s) a la(s) que se turnó la solicitud de Derechos ARCOP considere necesario contar con más días para emitir su respuesta, deberá formular su petición, debidamente fundada y motiva, y enviarla a</p>	<p>Antes del vencimiento del plazo interno.</p> <p>[No aplica para el supuesto de la solicitud de portabilidad de datos personales cuando se configure una situación de emergencia]</p>	





Etapa	Actividad	Plazo	Responsable
	la Unidad de Transparencia para su valoración. Pasa a la actividad 6.	8 días hábiles antes del vencimiento del plazo legal para emitir respuesta.	
5. Recepción y notificación de la prevención.	5.1 La Unidad de Transparencia recibe la petición de prevenir o requerir mayor información por parte del(las) área(s) correspondiente(s).	En el momento de la recepción.	Unidad de Transparencia
	5.1.1. Notifica al solicitante la prevención o requerimiento de información adicional, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia o por el medio indicado.	5 días hábiles	
	<u>Sí desahoga la prevención o requerimiento de información.</u>		Solicitante
	5.2. El solicitante atiende correctamente la prevención o la atención al requerimiento información adicional.	10 días hábiles	
	5.2.1. La Unidad de Transparencia debe notificar a la(s) área(s) correspondiente(s) los términos del desahogo de la prevención o atención del requerimiento información adicional, a efecto de que ésta última proceda con el trámite correspondiente. Regresa a la Etapa 2.		
	<u>No desahoga la prevención o requerimiento de información.</u>		En el momento del vencimiento del plazo de 10 días hábiles
5.3. El solicitante es omiso en desahogar la prevención o el requerimiento información adicional o, bien, la tención no satisface lo requerido.			
5.3.1. Se tiene como no presentada la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP.			
	5.3.2. Se notificada a la(s) área(s) correspondiente(s) la conclusión del proceso.		Unidad de Transparencia
	Fin del proceso.		
6. Recepción, revisión y, en su caso, confirmación de la prórroga del plazo interno/ enviar petición de prórroga de plazo legal al CT.	6.1. Se recibe y analiza la petición formulada por la(s) área(s) correspondiente(s), sobre la ampliación del plazo interno para atender la solicitud para el ejercicio de Derechos ARCOP. [No procede para el supuesto de la solicitud de portabilidad de datos personales cuando se configure una situación de emergencia]	En el momento de su recepción	Unidad de Transparencia





Etapa	Actividad	Plazo	Responsable
	<p><u>Sí procede la ampliación de plazo interno.</u></p> <p>6.2. La procedencia de la ampliación del plazo interno para atender la para el ejercicio de Derechos ARCOP, se notifica a la(s) área(s) correspondiente(s).</p> <p>6.2.1. El plazo de ampliación no podrá exceder los cuatro días hábiles. Regresa a la Etapa 4.</p> <p>6.3. En el supuesto de ampliación del plazo legal para emitir respuesta, se debe enviar al Comité de Transparencia. Pasa a la Etapa 10.</p> <p><u>No procede la ampliación de plazo interno.</u></p> <p>6.3. La negativa de la petición de ampliación del plazo interno para atender la para el ejercicio de Derechos ARCOP se notifica a la(s) área(s) correspondiente(s).</p> <p>6.3.1. Ante la negativa, la(s) área(s) deberá emitir y enviar a la Unidad de Transparencia la respuesta correspondiente. Pasa a la Etapa 7.</p>	<p>1 día hábil</p>	
<p>7. Recepción, revisión y, en su caso, notificación de la respuesta.</p>	<p>7.1. Recibir y revisar la respuesta emitida por la(s) área(s) a la(s) que fue turnada la solicitud para el ejercicio de los Derechos ARCOP.</p> <p><u>La respuesta no cumple con lo solicitado o no se apega a la normatividad aplicable.</u></p> <p>7.2. Cuando la respuesta no cumple con los principios de congruencia y exhaustividad y/o no está debidamente fundada y motivada, se deberán realizar las observaciones correspondientes y enviarlas. Pasa a la Etapa 8.</p>	<p>En el menor tiempo posible</p>	<p>Unidad de Transparencia</p>





Etapa	Actividad	Plazo	Responsable
	<p><u>La respuesta sí cumple con lo solicitado o se apega a la normatividad aplicable.</u></p> <p>7.3. La respuesta sí cumple con los principios de congruencia y exhaustividad y/o está debidamente fundada y motivada.</p> <p><u>La respuesta sí requiere ser tramitada ante el Comité de Transparencia.</u></p> <p>7.3.1. Si la respuesta es respecto a la inexistencia de los datos personales solicitados o la negativa sobre el ejercicio de los Derechos ARCOP, se debe enviar al Comité de Transparencia para su estudio y, en su caso, aprobación. Pasa a la Etapa 10.</p> <p>7.3.2. Si en los documentos que atienden el requerimiento obran datos personales de terceros o información susceptible de ser clasificada, se debe enviar al Comité de Transparencia para su estudio y, en su caso, aprobación. Pasa a la Etapa 10.</p> <p><u>La respuesta no requiere ser tramitada ante el Comité de Transparencia.</u></p> <p>7.3.3. Cuando la respuesta no actualiza alguno de los supuestos descritos en las Actividades 7.3.1 y/o 7.3.2., se debe notificar al solicitante la puesta a disposición de la respuesta correspondiente. Pasa a la Etapa 9.</p>	<p>Antes del vencimiento del plazo legal dispuesto en la LGPDPPSO o en los Lineamientos de Portabilidad</p>	
<p>8. Atención a los comentarios y envío de nueva versión de la respuesta.</p>	<p>8.1. Recibe y atiende las observaciones emitida por la Unidad de Transparencia.</p> <p>8.1.1. Envía nueva respuesta a la Unidad de Transparencia. Regresa a la Etapa 7.</p>	<p>El indicado por la Unidad de Transparencia.</p>	<p>Área(s) a la(s) que se turnó la solicitud de Derechos ARCOP.</p>
<p>9. Recepción de la puesta a disposición de la respuesta.</p>	<p>9.1. El solicitante recibe la respuesta correspondiente, esto en el supuesto de que proceda su envío por correo certificado, previo pago de los costos correspondientes, o por medios electrónicos.</p> <p>Fin del proceso.</p> <p>9.2. El solicitante recibe la notificación de la puesta a disposición de la respuesta correspondiente.</p> <p>9.2.1. El solicitante acude por la respuesta puesta a su petición.</p> <p>9.2.2. En caso de que proceda el cobro por la reproducción y/o envío de la respuesta, el solicitante debe efectuar el pago correspondiente y enviar el comprobante correspondiente.</p>	<p>Dentro del plazo legal dispuesto en la LGPDPPSO o en los Lineamientos de Portabilidad, para hacer efectivo el derecho.</p> <p>Dentro del plazo legal de respuesta, dispuesto en la LGPDPPSO o en los Lineamientos de Portabilidad.</p> <p>Antes del vencimiento del plazo de 60 días hábiles.</p> <p>3 días hábiles para el pago</p> <p>1 día hábil para el envío del comprobante</p>	<p>Solicitante</p> <p>Solicitante</p> <p>Solicitante</p> <p>Solicitante</p>





Etapa	Actividad	Plazo	Responsable
	9.2.2.1. La Unidad de Transparencia recibe el pago y procede a la reproducción de la información y/o envió.	Dentro del plazo legal dispuesto en la LGPDPPSO o en los Lineamientos de Portabilidad, para hacer efectivo el derecho.	Unidad de Transparencia
	9.2.3. En el caso de que no sea necesario el cobro por la reproducción y/o envío de la respuesta, se debe entregar la respuesta correspondiente en el momento de que el solicitante acuda por ella.	En el momento de que el solicitante acuda por la respuesta y antes del vencimiento del plazo de 60 días hábiles.	Solicitante y Unidad de Transparencia.
	Fin del proceso. 9.3. Notificar la resolución de ampliación del plazo legal para dar respuesta a la solicitud para el ejercicio de los Derechos ARCOP.	Antes del vencimiento del plazo legal de respuesta, dispuesto en la LGPDPPSO o en los Lineamientos de Portabilidad.	Unidad de Transparencia.
10. Recepción, estudio, análisis y, en su caso, aprobación de la respuesta o, en su caso, ampliación del plazo legal.	10.1. Recibe, estudia y, en su caso, confirma, modifica o revoca la respuesta de inexistencia de los datos personales solicitados o la negativa del ejercicio de los Derechos ARCOP o la ampliación del plazo legal para dar respuesta. 10.1.1. En su caso, conforma, modifica o recova, la versión pública y clasificación de la información o datos de terceros que obran en los documentos que atienden lo solicitado. No confirma respuesta. 10.1.1.1. Instruye a la Unidad de Transparencia comunicar a las áreas correspondientes la determinación correspondiente. Regresa a la Etapa 8. Sí confirma respuesta 10.1.2. Instruyes a la Unidad de Transparencia notificar la respuesta al solicitante. Pasa a la Etapa 11.	Dentro del plazo legal de respuesta, dispuesto en la LGPDPPSO o en los Lineamientos de Portabilidad.	Comité de Transparencia
11. Receptación de la resolución para notificación.	11.1. Recibe resolución del Comité de Transparencia donde confirma la respuesta del área o la ampliación del plazo legal para dar respuesta a la solicitud. Regresa a la Etapa 9.	Dentro del plazo legal de respuesta, dispuesto en la LGPDPPSO o en los Lineamientos de Portabilidad.	Unidad de Transparencia



XI. ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN INTERNA DE CALIDAD SOBRE LA GESTIÓN, REALIZADA POR LAS ÁREAS COMPETENTES PARA ATENDER LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCOP.

En razón a lo dispuesto en los numerales Vigésimo Primero, fracción I y Vigésimo Segundo de este Procedimiento Interno, así como de conformidad al artículo 85, fracción VI de la LGPDPPSO y con apoyo del procedimiento evaluación empleado por la Unidad Técnica de Transparencia y Protección de Datos Personales del Instituto Nacional Electoral, se precisa que el instrumento de evaluación interna adecuado para este sujeto obligado es el modelo de medición del nivel de cumplimiento de las áreas respecto con los elementos mínimos que deben cumplir para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP.

Al respecto, con el modelo de medición en cita se pretende obtener el porcentaje y calificación de cumplimiento de las áreas respecto con los elementos detallados en el numeral Vigésimo de este Procedimiento Interno y con los turnos de las solicitudes enviados al área correspondiente. Dicha medición se realizará con los datos obtenidos cada trimestre.

Lo anterior, con el propósito de identificar las debilidades de las áreas en las respuestas a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP y, de cumplirse ciertos supuestos, emitir las recomendaciones y/o comentarios particulares necesarios para atender las debilidades o deficiencias detectadas.

En consecuencia, los **parámetros** evaluación son los siguientes:

1. Respuestas que no fueron atendidas dentro del plazo interno correspondiente.
2. Respuestas que fueron vueltas a las áreas, por una deficiente búsqueda y/o porque no corresponden a lo solicitado.
3. Respuestas que fueron vueltas a las áreas, por falta total o deficiencia en la motivación.
4. Respuestas que fueron vueltas a las áreas, por falta total o deficiencia en la fundamentación.
5. Respuestas que fueron vueltas a las áreas, por no atender la modalidad de reproducción elegida.

Asimismo, se precisa que la evaluación también se realizará atendiendo a los siguientes **indicadores**:

- A. Indicador de calidad de cada parámetro.
- B. Indicador de calidad global.

Atento a ello, los caculos para obtener el porcentaje y calificación de los indicadores de calidad de cada parámetro de evaluación y el promedio del indicador de calidad global se sujetarán a los siguientes criterios:

A. Para obtener el **indicador de calidad de cada uno de los parámetros**, se aplicarán las siguientes fórmulas:

$$CPE1 = \left(\frac{\text{Respuestas fuera de plazo}}{\text{Totalidad de los turnos}} \right) 100$$

$$CPE2 = \left(\frac{\text{Deficiente búsqueda y/o no corresponda con lo solicitado}}{\text{Totalidad de los turnos}} \right) 100$$

$$CPE3 = \left(\frac{\text{Falta o deficiencia en motivación}}{\text{Totalidad de los turnos}} \right) 100$$

$$CPE4 = \left(\frac{\text{Falta o deficiencia en fundamentación}}{\text{Totalidad de los turnos}} \right) 100$$

$$CPE5 = \left(\frac{\text{No se atendió la modalidad}}{\text{Totalidad de los turnos}} \right) 100$$

VARIABLES DE LA FÓRMULA	
Totalidad de los turnos	Los turnos de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCOP a un área determinada y que abarcan el periodo de evaluación (trimestral).
Respuestas fuera de plazo	Respuestas que no fueron atendidas dentro del plazo interno correspondiente, respecto con la totalidad de los turnos.
Deficiente búsqueda y/o no corresponda con lo solicitado	Respuestas que fueron vueltas a las áreas, por una deficiente búsqueda y/o porque no corresponden a lo solicitado.
Falta o deficiencia en motivación	Respuestas que fueron vueltas a las áreas, por falta total o deficiencia en la motivación.
Falta o deficiencia en fundamentación	Respuestas que fueron vueltas a las áreas, por falta total o deficiencia en la fundamentación.
No se atendió la modalidad	Respuestas que fueron vueltas a las áreas, por no atender la modalidad de reproducción elegida.
CPE1	Porcentaje de calidad del parámetro de evaluación de las respuestas que no fueron atendidas dentro del plazo interno correspondiente.
CPE2	Porcentaje de calidad del parámetro de evaluación de las respuestas que fueron vueltas a las áreas, por una deficiente búsqueda y/o porque no corresponden a lo solicitado.
CPE3	Porcentaje de la calidad del parámetro de evaluación de las respuestas que fueron vueltas a las áreas, por falta total o deficiencia en la motivación.
CPE4	Porcentaje de calidad del parámetro de evaluación de las respuestas que fueron vueltas a las áreas, por falta total o deficiencia en la fundamentación.

CPE5	Porcentaje de calidad del parámetro de evaluación de las respuestas que fueron vueltas a las áreas, por no atender la modalidad de reproducción elegida.
-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Una vez obtenido el porcentaje de cada uno de los parámetros, se debe especificar una calificación de entre la escala de 0 a 10, esto en referencia a los siguientes criterios:

CRITERIOS PARA DETERMINAR LA CALIFICACIÓN	
Indicadores	Calificación
SÍ CPE = 0%	10
SI CPE = 1% a 25%	8
SÍ CPE = 26% a 50%	6
SÍ CPE = 51% a 75%	4
SÍ CPE = 76% a 99%	2
SÍ CPE = 100%	0

Consideraciones relacionadas con la calificación obtenida:

- La calificación de diez (10) implica que las respuestas emitidas por el área cumplen de manera afirmativa el indicador evaluado; por lo que no será necesario generar recomendación alguna.
- En caso de obtener calificaciones de seis a ocho (6 – 8), se emitirán las recomendaciones que se consideran necesarias a efecto de que el área subsane las deficiencias detectadas.
- En el supuesto de obtener calificaciones de cero a cuatro (0-4), se emitirán las recomendaciones necesarias y también se brindará la opción de realizar una reunión de trabajo, con el personal de la Unidad de Transparencia, con el propósito de otorgar los elementos que le permita emitir respuestas que cumplan con los indicadores de calidad.

B. Una vez obtenido el porcentaje y calificación individual de los indicadores de calidad de los parámetros de evaluación, se debe calcular la **calificación global promedio** de cada una de las áreas respecto con la calidad en la gestión para la atención de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP; por lo tanto, el resultado se obtendrá con base a la siguiente fórmula:

$$CGP = \left(\frac{CCPE1 + CCPE2 + CCPE3 + CCPE4 + CCPE5}{5} \right)$$

VARIABLES DE LA FÓRMULA	
CGP	Promedio de la calidad global de los parámetros de evaluación.
CCPE1	Calificación de calidad del parámetro de evaluación de las respuestas que no fueron atendidas dentro del plazo interno correspondiente.
CCPE2	Calificación de calidad del parámetro de evaluación de las respuestas que fueron vueltas a las áreas, por una deficiente búsqueda y/o porque no corresponden a lo solicitado.
CCPE3	Calificación de calidad del parámetro de evaluación de las respuestas que fueron vueltas a las áreas, por falta total o deficiencia en la motivación.
CCPE4	Calificación de calidad del parámetro de evaluación de las respuestas que fueron vueltas a las áreas, por falta total o deficiencia en la fundamentación.





CCPE5

Calificación de calidad del parámetro de evaluación de las respuestas que fueron vueltas a las áreas, por no atender la modalidad de reproducción elegida.

La calificación global promedio indicará el nivel total de calidad en la gestión realizada por las áreas competentes para atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP, en donde 0 (cero) es la calificación más baja y 10 (diez) es la calificación más alta.

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD SOBRE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA, EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCOP.

En cumplimiento al artículo 85, fracción VI de la LGPDPSO y los numerales Vigésimo Primero, fracción II y Vigésimo Tercero del presente Procedimiento Interno, y dado que la aplicación de la evaluación externa tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los solicitantes respecto con la atención y gestión realizada por la Unidad de Transparencia durante la tramitación de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP; se considera necesario identificar que instrumento es el adecuado para dicha situación.

Al respecto, del estudio y valoración de los diversos instrumentos y estrategias para la evaluación implementadas en varios campos, a saber, educativo, administrativo y gubernamental, se advirtió que el instrumento de evaluación denominado rúbrica es el adecuado para el presente asunto.

Pues, la rúbrica es *un instrumento que define tareas, actividades o comportamientos específicos que se desean valorar, así como los niveles de desempeño asociados a cada uno de estos*¹⁵; aunado a que dicho instrumento también puede ser empleado con el propósito de diagnóstico de una situación en específico. La rúbrica se puede representar en forma de matriz, con filas y columnas, en la que se incluyen los descriptores, que se pretenden evaluar, y los niveles de desempeño asociados a estos.

En consecuencia y para efectos prácticos el instrumento elegido se denominará **“ENCUESTA DE CALIDAD SOBRE LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y PORTABILIDAD”**, la cual se compondrá de ocho (8) descriptores (que en el presente asunto serán preguntas) y la opción para incluir diversas observaciones, así como seis (6) niveles de desempeño a los cuales se les asignará un determinado valor.

La encuesta, deberá ponerse a disposición de los solicitantes en el domicilio físico de la Unidad de Transparencia de este sujeto obligado (*in situ*) y/o se podrá enviar al solicitante, en formato accesible y editable, junto con la respuesta correspondiente a la solicitud de ejercicio de los derechos ARCOP; con las indicaciones necesarias para su atención y, en su caso, envío.

Ahora bien, los descriptores, que se consideran útiles para evaluar la calidad externa en la atención y gestión realizada por la Unidad de Transparencia durante la tramitación de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP, son las siguientes:

1. ¿Cómo fue su experiencia al presentar su solicitud para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y/o Portabilidad (ARCOP)?
2. ¿Cómo califica la respuesta brindada por la UPN a su solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP?
3. Considerando que el plazo legal para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP es de 10 o 20 días hábiles, según sea el caso, ¿está conforme con el tiempo

¹⁵ Sánchez, Mendiola Melchor. y Martínez, González Adrián. *Evaluación del y para el aprendizaje: instrumentos y estrategias*, Coordinación de Desarrollo Educativo e Innovación Curricular: UNAM, México, 2020 pp. 109- 123. Recuperado de: https://cuaieed.unam.mx/descargas/investigacion/Evaluacion_del_y_para_el_aprendizaje.pdf



de respuesta brinda por la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) a su solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP?

4. De haber resultado procedente el ejercicio de los derechos ARCOP, ¿el procedimiento informado por la Unidad de transparencia para hacer efectivo el derecho correspondiente le pareció claro y sencillo?
5. ¿Los documentos que contienen la respuesta a su solicitud o, en su caso, las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP, los considera legibles y/o accesibles?
6. En caso de haber enviado correos electrónicos y/o realizado llamadas telefónicas en relación con el ejercicio de los derechos ARCOP, ¿cómo calificaría el tiempo de respuesta por parte del personal de la Unidad de Transparencia?
7. ¿Las instalaciones de la Unidad de Transparencia son adecuadas para personas con algún tipo de discapacidad o grupos vulnerables, y que éstos pueden ejercer en igualdad de condiciones y circunstancias su derecho a la protección de datos personales, así como el ejercicio de los derechos ARCOP?
8. En general, ¿cómo califica la gestión y atención del personal de la Unidad de Transparencia respecto con su solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP?

OPCIONAL: ¿Tiene algún comentario o sugerencia sobre la gestión y atención a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP en la UPN? _____

Por su parte, los **niveles** de desempeño y su **valor** son los siguientes:

NIVEL	VALOR
Muy satisfecho	10
Satisfecho	8
Ni satisfecho o No insatisfecho	5
Insatisfecho	3
Muy insatisfecho	0
No aplica	Nulo

Al respecto, al final de cada semestre se recopilarán todas las encuestas efectivamente atendidas a efecto de obtener el **porcentaje individual de satisfacción** respecto con la atención y gestión realizada por la Unidad de Transparencia durante la tramitación de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP; para calcular el porcentaje se usará la siguiente fórmula:

$$PSG = \left(\frac{\text{Suma de los valores de los criterios}}{\text{Valor máximo de satisfacción}} \right) 100$$



VARIABLES DE LA FÓRMULA	
PSG	Porcentaje individual de satisfacción respecto con la atención y gestión realizada por la Unidad de Transparencia durante la tramitación de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP.
Valor total de los criterios	Suma total de los valores asignados a cada uno de los criterios que fueron elegidos por el solicitante.
Valor máximo de satisfacción	El valor máximo es igual a ochenta (80) puntos, considerando que el número total de interrogantes de la encuesta es de ocho (8).

Con base al porcentaje individual obtenido, se deberá calcular el **promedio global del porcentaje de satisfacción (PGPS)**, a efecto de poder determinar un valor cuantitativo y cualitativo sobre la gestión realizada por la Unidad de Transparencia en la atención a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO; para tal efecto se debe aplicar la siguiente formula:

$$PGPS = \left(\frac{\text{La suma de cada uno de los porcentajes individuales}}{\text{El total de las encuestas requisitadas}} \right)$$

En atención a lo anterior, a continuación, se presentan los criterios cualitativos y cuantitativos para determinar el resultado final de la evaluación aplicada:

CRITERIO CUANTITATIVO	CRITERIO CUALITATIVO
100 %	Excelente gestión
71% a 99%	Muy buena gestión
56% a 70%	Buena gestión
41% a 55%	Gestión regular
26% a 40%	Deficiente gestión
0% a 25%	Muy mala gestión

Con los resultados individuales de satisfacción y con el promedio global del porcentaje de satisfacción, la Unidad de Transparencia podrá conocer el nivel de satisfacción de los solicitantes respecto con la calidad en la atención y gestión en la tramitación de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP; con el cual puede conocer los puntos que necesitan ser atendidos o mejorados a efecto poder brindar una mejor atención a los solicitantes.

Por último, a continuación, se presenta el formato de la **“ENCUESTA DE CALIDAD SOBRE LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y PORTABILIDAD”**:





FOLIO: ____/____/____

ENCUESTA DE CALIDAD SOBRE LA GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN Y PORTABILIDAD

Ayúdanos a mejorar.

Con la finalidad de seguir mejorando en la gestión en la atención de las solicitudes para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad (ARCOP), se le invita a contestar la siguiente encuesta de satisfacción, respecto con su experiencia con el procedimiento actual para la atención de las solicitudes de datos personales.

Es importante mencionar que su participación es voluntaria, no vinculante y que la información brindada es meramente para fines estadísticos; por lo que no se requiere registrar dato personal alguno.

Instrucciones de llenado y, en su caso, envío.

- No registre ningún dato personal.
- No rellene el espacio del folio, dicho dato es meramente para registro interno.
- Marque con una **X** el criterio que considera aplicable, tome en cuenta que cada columna corresponde a los distintos grados de satisfacción donde muy satisfecho es el nivel máximo y el nivel más bajo es el correspondiente a muy insatisfecho.
- En su caso, podrá enviar la encuesta por correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: unidaddetransparencia@upn.mx, o, en su caso, entregarla en la Unidad de Transparencia de este sujeto obligado ubicada en: Carretera al Ajusco 24, Edificio de Gobierno, Primer Piso (Nivel), Colonia Héroes de Padierna, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, Código Postal 14200.

	No APLICA	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NI SATISFECHO O No INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1. ¿Cómo fue su experiencia al presentar su solicitud para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y/o Portabilidad (ARCOP)?						
2. ¿Cómo califica la respuesta brindada por la UPN a su solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP?						
3. Considerando que el plazo legal para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP es de 10 o 20 días hábiles, según sea el caso, ¿está conforme con el tiempo de respuesta brinda por la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) a su solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP?						
4. De haber resultado procedente el ejercicio de los derechos ARCOP, ¿el procedimiento informado por la Unidad de transparencia para hacer efectivo el derecho correspondiente le pareció claro y sencillo?						





5. ¿Los documentos que contienen la respuesta a su solicitud o, en su caso, las constancias que acrediten el ejercicio efectivo de los derechos ARCOP, los considera legibles y/o accesibles?						
6. En caso de haber enviado correos electrónicos y/o realizado llamadas telefónicas en relación con el ejercicio de los derechos ARCOP, ¿cómo calificaría el tiempo de respuesta por parte del personal de la Unidad de Transparencia?						
7. ¿Las instalaciones de la Unidad de Transparencia son adecuadas para personas con algún tipo de discapacidad o grupos vulnerables, y que éstos pueden ejercer en igualdad de condiciones y circunstancias su derecho a la protección de datos personales, así como el ejercicio de los derechos ARCOP?						
8. En general, ¿cómo califica la gestión y atención del personal de la Unidad de Transparencia respecto con su solicitud para el ejercicio de los derechos ARCOP?						

OPCIONAL: ¿Tiene algún comentario o sugerencia sobre la gestión y atención a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP en la UPN?

¡MUCHAS GRACIAS!

ATENTAMENTE
"EDUCAR PARA TRANSFORMAR"

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

