

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN (ARCO)

CORPORATIVO NEVEN CUU, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R. (en lo sucesivo, “NEVEN”), en su carácter de responsable del tratamiento de los datos personales que recaba con motivo de sus actividades, así como de los productos y servicios financieros que ofrece, pone a disposición de los titulares el presente ***Procedimiento para el Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO)***, en adelante, el “Procedimiento”.

1. Objeto

El presente Procedimiento tiene por objeto establecer y dar a conocer los requisitos, medios, plazos y mecanismos mediante los cuales los titulares de datos personales podrán ejercer ante NEVEN sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (los “Derechos ARCO”), de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la “LFPDPPP”), su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

NEVEN procurará que la atención de estas solicitudes se lleve a cabo mediante mecanismos sencillos, accesibles y, como regla general, gratuitos, salvaguardando en todo momento la identidad del titular, la confidencialidad de la información y los derechos de terceros.

El ejercicio de cualquiera de estos derechos no constituye un requisito previo ni impide el ejercicio de los demás.

2. Alcance

El presente Procedimiento es aplicable a cualquier persona física cuyos datos personales sean tratados bajo la responsabilidad de NEVEN, con independencia de que mantenga o haya mantenido una relación jurídica o contractual con ésta.

En consecuencia, resulta aplicable a solicitantes, prospectos, clientes, obligados solidarios, avales, representantes legales, referencias personales o comerciales, proveedores, prestadores de servicios y, en general, a cualquier titular cuyos datos personales sean tratados, almacenados o administrados por NEVEN o por terceros que actúen por cuenta de ésta.

3. Derechos que se Pueden Ejercer

3.1. Derecho de Acceso

El titular tiene derecho a conocer si NEVEN trata sus datos personales, solicitar el acceso a los mismos y conocer la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento.

3.2. Derecho de Rectificación

El titular podrá solicitar la rectificación o corrección de sus datos personales cuando éstos sean inexactos, incompletos o no se encuentren actualizados.

3.3. Derecho de Cancelación

El titular podrá solicitar la cancelación de sus datos personales cuando considere que éstos no están siendo tratados conforme a los principios y obligaciones previstos en la legislación aplicable.

La cancelación no implicará necesariamente la eliminación inmediata de los datos personales. Cuando resulte procedente, éstos quedarán sujetos a un periodo de bloqueo previo a su supresión, durante el cual únicamente podrán conservarse y tratarse para determinar posibles responsabilidades derivadas de su tratamiento.

La cancelación no procederá cuando los datos personales:

- a) sean necesarios para el desarrollo o cumplimiento de una relación contractual entre el titular y NEVEN;
- b) deban ser tratados o conservados por disposición legal;
- c) sean necesarios para atender actuaciones judiciales o administrativas vinculadas con obligaciones fiscales, la investigación o persecución de delitos o la imposición de sanciones administrativas;
- d) sean necesarios para proteger intereses jurídicamente tutelados del titular;
- e) sean necesarios para realizar una acción en función del interés público; o
- f) sean necesarios para el cumplimiento de una obligación legalmente adquirida por el titular.

Lo anterior, sin perjuicio de los demás supuestos previstos en el artículo 25 de la LFPDPPP que, en su caso, resulten aplicables.

3.4. Derecho de Oposición

El titular podrá solicitar que NEVEN deje de tratar sus datos personales para determinadas finalidades cuando exista una causa legítima derivada de su situación particular que justifique dicha solicitud, así como en los casos en que determinadas decisiones basadas exclusivamente en el tratamiento automatizado de sus datos le produzcan efectos jurídicos no deseados o le afecten de manera significativa.

La presentación de una solicitud de oposición no implica el cese automático del tratamiento. NEVEN analizará su procedencia de conformidad con la legislación aplicable y podrá continuar tratando aquellos datos personales cuyo tratamiento deba mantenerse para el cumplimiento de obligaciones legales a su cargo. Asimismo, no procederá el derecho de oposición en aquellos casos en los que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación impuesta a NEVEN.

4. ¿Quién puede presentar la solicitud?

La solicitud podrá ser presentada directamente por el titular de los datos personales o por su representante, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la representación correspondiente, conforme a lo previsto en la Sección 7 del presente Procedimiento.

Por razones de seguridad y confidencialidad, NEVEN adoptará las medidas razonables necesarias para verificar la identidad y legitimación de quien presente la solicitud antes de proporcionar información o ejecutar cualquier actuación derivada del ejercicio de los Derechos ARCO.

5. Canales Habilitados para la Presentación

NEVEN ha designado al área legal de la empresa para dar trámite a las solicitudes relacionadas con el ejercicio de los Derechos ARCO.

Las solicitudes podrán presentarse sin costo a través del siguiente correo electrónico:

- Correo electrónico de atención: legal@nevencuu.com
- Asunto sugerido: Solicitud de Derechos ARCO – [Nombre del Titular]

Para facilitar la presentación de la solicitud, NEVEN pone a disposición de los titulares el Formato de Solicitud para el Ejercicio de Derechos ARCO, el cual podrá solicitarse a través del correo electrónico antes señalado.

El uso de dicho formato es opcional. El titular podrá presentar su solicitud mediante escrito libre, siempre que contenga la información y documentación necesaria para su atención conforme al presente Procedimiento en el numeral 6.

NEVEN acusará la recepción de la solicitud, indicando la fecha en que ésta haya sido recibida.

Para orientación relacionada con la presentación de una solicitud, el titular podrá comunicarse al:

- Teléfono de orientación y asistencia: 6143497221
- Horario de atención: Lunes a Viernes: 9:00 – 16:00 hrs

El medio telefónico tendrá únicamente fines de orientación y asistencia y no sustituirá la presentación formal de la solicitud mediante los canales habilitados para tales efectos.

6. Requisitos de la Solicitud

Toda solicitud deberá contener y acompañar, cuando menos, lo siguiente:

1. Nombre del Titular, o en su caso, el del representante legal, así como del tercero interesado, y domicilio, correo electrónico o cualquier otro medio señalado para recibir notificaciones.
2. Los documentos o mecanismos que permitan acreditar la identidad del titular y, en su caso, la identidad y facultades de su representante, conforme a lo señalado en la Sección 7 del presente Procedimiento.
3. La descripción del Derecho ARCO que se pretende ejercer o de aquello que solicite el titular.
4. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales busca ejercer el Derecho ARCO correspondiente.
5. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Adicionalmente deberá indicar el derecho que desea ejercer con la solicitud:

- **Rectificación:** El titular deberá indicar los datos cuya corrección solicita, la modificación que deba realizarse y acompañar, cuando corresponda, la documentación que sustente su petición.
- **Cancelación:** El titular deberá identificar, en la medida de lo posible, los datos personales respecto de los cuales solicita la cancelación.
- **Oposición:** El titular deberá identificar el tratamiento respecto del cual formula su oposición y, cuando corresponda, señalar la causa legítima o las circunstancias particulares que sustentan su solicitud.

La información adicional solicitada tendrá como finalidad permitir a NEVEN identificar correctamente al titular, localizar los datos personales y determinar el alcance del derecho que pretende ejercer, procurando no requerir información que resulte innecesaria para dichos fines.

7. Acreditación de Identidad y Representación

Para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos personales, el titular deberá acreditar su identidad mediante copia simple legible de una identificación oficial vigente, tales como Credencial para Votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, pasaporte, cédula profesional o documento migratorio vigente.

Cuando la solicitud sea presentada por un representante, deberán acreditarse:

- a) La identidad del titular;
- b) La identidad del representante; y
- c) La existencia de la representación mediante instrumento público o en su caso, carta poder firmada ante dos testigos.

NEVEN podrá requerir el cotejo de la documentación presentada o implementar mecanismos electrónicos de autenticación que permitan identificar fehacientemente al titular o a su representante, cuando ello resulte necesario para proteger la confidencialidad de los datos personales.

La documentación proporcionada para acreditar identidad o representación será utilizada exclusivamente para verificar la legitimación de quien presenta la solicitud y gestionar el ejercicio del Derecho ARCO correspondiente, sin perjuicio de las obligaciones de conservación que resulten aplicables.

8. Plazos de Atención y Procedimiento

Para efectos del presente Procedimiento, los plazos señalados en días se entenderán referidos a días hábiles, de conformidad con la LFPDPPP.

A. Prevención por Información Incompleta (5 días hábiles)

Cuando la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea, o no se acompañen los documentos necesarios para atenderla, NEVEN podrá requerir al titular, por una sola ocasión y dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, que proporcione los elementos o documentos necesarios.

El titular contará con 10 (diez) días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que haya recibido el requerimiento, para atenderlo.

Si el titular no atiende el requerimiento dentro de dicho plazo, la solicitud se tendrá por no presentada.

Cuando el titular atienda el requerimiento, el plazo para que NEVEN dé respuesta comenzará a correr a partir del día siguiente a aquel en que se haya desahogado la prevención.

B. Plazo de Respuesta (20 días hábiles)

NEVEN comunicará al titular la determinación adoptada respecto de su solicitud dentro de un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles, contados a partir de la fecha en que ésta haya sido recibida, salvo que se hubiere formulado una prevención en términos del apartado anterior.

C. Plazo para Hacer Efectivo el Derecho (15 días hábiles)

Cuando la solicitud resulte procedente, NEVEN hará efectivo el Derecho ARCO correspondiente dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que comunique al titular la respuesta favorable.

D. Ampliación de Plazos

Los plazos de respuesta y para hacer efectivo el derecho podrán ampliarse por una sola ocasión por un periodo igual, cuando las circunstancias del caso lo justifiquen.

En tal supuesto, NEVEN notificará al titular, dentro del plazo originalmente aplicable, las causas que justifiquen dicha ampliación.

9. Medios de Notificación y Entrega de la Respuesta

La respuesta a la solicitud será notificada al titular a través del correo electrónico o del medio que éste haya señalado para recibir notificaciones.

Cuando se ejerza el Derecho de Acceso y la solicitud resulte procedente, la información correspondiente será puesta a disposición del titular, previa acreditación de la identidad del titular y, en su caso, de la identidad y representación de quien actúe en su nombre, en los términos previstos en el presente Procedimiento.

La información será proporcionada en un formato legible y comprensible para el titular y, preferentemente, por medios electrónicos a través del correo electrónico señalado en su solicitud.

Cuando el titular solicite expresamente la entrega mediante copias simples o documentos impresos, podrá optar por recogerlos en el domicilio de NEVEN que se le indique para tales efectos o solicitar su envío mediante servicio de mensajería al domicilio que señale.

En estos casos, la entrega podrá estar sujeta al pago previo de los costos de reproducción y, en su caso, de envío que correspondan, en los términos y bajo los límites establecidos por la legislación aplicable.

10. Gratuidad

El trámite de las solicitudes para el ejercicio de Derechos ARCO es gratuito.

Únicamente podrán cobrarse los gastos justificados de envío o los costos de reproducción, copias o, en su caso, certificación de documentos, cuando corresponda.

Los costos de reproducción no podrán exceder los costos de recuperación del material utilizado.

Cuando el titular proporcione el medio electrónico, magnético o mecanismo necesario para la reproducción de sus datos personales, éstos serán entregados sin costo.

Cuando un mismo titular o su representante reitere una solicitud en un periodo menor a doce meses, los costos aplicables no podrán ser superiores a tres veces la Unidad de Medida y Actualización vigente, salvo que existan modificaciones sustanciales al Aviso de Privacidad que motiven nuevas consultas.

11. Causas de Improcedencia o Procedencia Parcial

NEVEN podrá negar total o parcialmente el ejercicio de los Derechos ARCO únicamente cuando:

- a) el titular o su representante no acrediten debidamente su identidad o, en su caso, representación;
- b) los datos personales no se encuentren en posesión de NEVEN;
- c) el ejercicio del derecho lesione derechos de terceros;
- d) exista un impedimento legal o una resolución de autoridad competente que restrinja el acceso a los datos personales o impida su rectificación, cancelación u oposición;
- e) la rectificación, cancelación u oposición solicitada haya sido previamente realizada.

Cuando únicamente una parte de la solicitud resulte improcedente, NEVEN atenderá los demás requerimientos que resulten procedentes.

En caso de negativa total o parcial, NEVEN informará al titular o, en su caso, a su representante, los motivos de su determinación dentro del plazo aplicable, por el mismo medio mediante el cual se haya presentado la solicitud, acompañando, cuando corresponda, las pruebas que resulten pertinentes.

12. Derecho a solicitar la Protección de Datos

El titular o su representante podrá presentar una solicitud de protección de datos ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno cuando considere que NEVEN no atendió debidamente el ejercicio de sus Derechos ARCO.

Este derecho podrá ejercerse, entre otros supuestos, cuando NEVEN no dé respuesta a la solicitud dentro del plazo aplicable; no entregue los datos personales solicitados; los entregue en un formato incomprensible; se niegue a realizar una rectificación que resulte procedente; o el titular considere que la información entregada es incompleta o no corresponde con lo solicitado.

La solicitud de protección de datos deberá presentarse ante la Secretaría dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que NEVEN comunique al titular la respuesta correspondiente.

Cuando el titular no reciba respuesta dentro del plazo legal aplicable, podrá presentar la solicitud de protección de datos una vez vencido dicho plazo, acompañando el documento que acredite la fecha en que presentó su solicitud de Derechos ARCO ante NEVEN.

Última actualización: Agosto 2026