	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

1. OBJETIVO

Establecer el proceso formal, los plazos, canales y responsables para atender las solicitudes de ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) presentadas por los titulares de datos personales cuyos datos son tratados por Subastemos México SAPI de CV, en cumplimiento de los artículos 21 al 34 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

El ejercicio de los derechos ARCO es gratuito, solo podrán realizarse cobros para recuperar los costos de reproducción, copias o envío. Cuando la persona titular proporcione el medio magnético, electrónico o el mecanismo necesario para reproducir los datos personales, los mismos deberán ser entregados sin costo a esta


Tratándose del derecho de Acceso, la obligación del Responsable se tendrá por cumplida cuando ponga a disposición del titular o de su representante legal los datos personales objeto de la solicitud, mediante consulta directa, expedición de copias simples o electrónicas, documentos digitales o cualquier otro medio autorizado que permita conocer la información solicitada.

Cuando la e Titular proporcione el medio magnético, electrónico o el mecanismo necesario para reproducir los datos personales, los mismos deberán ser entregados sin costo a esta

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a:

- Todas las solicitudes de derechos ARCO presentadas por titulares cuyos datos personales son tratados por Subastemos en su carácter de responsable del tratamiento (datos de colaboradores, concesionarios, proveedores y visitantes).
- Las solicitudes ARCO presentadas por deudores (titulares cuyos datos fueron remitidos por VWFS), para las cuales Subastemos actúa como encargado del tratamiento y coordina la respuesta con VWFS.
- Todo el personal del área de DPO, RR.HH., Administración y TI que participe en la gestión de solicitudes ARCO.
- Los sistemas de información de Subastemos que contengan datos personales de los titulares.


	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

3. MARCO NORMATIVO

- Arts. 22–36 LFPDPPP – Derechos ARCO de los titulares.
- Arts. 68–103 RFPDPPP – Procedimiento de atención de derechos ARCO.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Privado.
- ADM-POL-01 – Política de Protección de Datos Personales de Subastemos (Anexo 1 – Aviso de Privacidad; Anexo 4 – Formatos ARCO).
- ADM-MAN-05 – Procedimiento de Protección de Datos Personales.
- Contrato de encargo de tratamiento con VWFS (cláusulas de atención de derechos de titulares).

4. DEFINICIONES

DERECHO / TÉRMINO	DEFINICIÓN Y ALCANCE EN SUBASTEMOS
Derecho de Acceso	Derecho del titular a conocer qué datos personales posee Subastemos, para qué finalidad los trata, de dónde los obtuvo, a quién los ha comunicado y cuánto tiempo los conservará (Art. 22 LFPDPPP).
Derecho de Rectificación	Derecho del titular a solicitar la corrección de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos o desactualizados (Art. 23 LFPDPPP).
Derecho de Cancelación	Derecho del titular a solicitar el cese del tratamiento de sus datos personales y su posterior eliminación, salvo que exista una obligación legal o contractual que justifique su conservación (Arts. 24 y 25 LFPDPPP).
Derecho de Oposición	Derecho del titular a oponerse al tratamiento de sus datos personales para finalidades específicas, cuando tenga causa legítima o cuando el tratamiento se base en el interés legítimo del responsable (Art. 26 LFPDPPP).
Titular	Persona física a quien corresponden los datos personales objeto de la solicitud ARCO.
DPO	Oficial de Protección de Datos de Subastemos, responsable de tramitar y coordinar la respuesta a las solicitudes ARCO.
Periodo de Respuesta	Plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud para comunicar la resolución al titular (Art. 31 LFPDPPP). Para Rectificación, Cancelación u Oposición: 15 días hábiles adicionales para ejecutar la resolución una vez comunicada.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026


Solicitud Improcedente	Solicitud que no puede ser atendida por no cumplir los requisitos formales, por existir obligación legal de conservar los datos, por ser el titular no identificable o por referirse a datos que Subastemos no posee.
Encargado	Subastemos en su relación con VWFS: trata datos de deudores por cuenta e instrucción de VWFS, sin ser responsable independiente para esos datos.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDAD EN EL PROCESO ARCO
Oficial de Protección de Datos (DPO)	Recibir, registrar y dar seguimiento a todas las solicitudes ARCO. Verificar la identidad del titular. Coordinar con las áreas correspondientes para localizar los datos. Elaborar y enviar la respuesta al titular. Coordinar con VWFS cuando aplique. Mantener el registro de solicitudes ARCO.
Dirección General Ileana Karen Gómez Montes	Resolver solicitudes de Cancelación u Oposición que puedan impactar operaciones con VWFS. Autorizar negativas a solicitudes ARCO. Firmar comunicaciones de impacto legal.
Responsable de Seguridad de la Información	Ejecutar técnicamente la localización, bloqueo o eliminación de datos en sistemas. Garantizar que los accesos técnicos para atender la solicitud sean auditados. Certificar la eliminación cuando aplique.
Recursos Humanos	Atender solicitudes ARCO de colaboradores actuales y ex empleados relacionadas con datos laborales. Coordinar con el DPO para respuestas formales.
Administración de Usuarios / TI	Ejecutar bloqueos técnicos de acceso a datos durante el proceso de cancelación. Generar reportes de datos del titular en los sistemas cuando el DPO lo requiera.
Todas las áreas	Colaborar en la localización de datos del titular en sistemas y expedientes físicos bajo su resguardo, en el plazo indicado por el DPO.

Del Oficial de Protección de Datos Personales (DPO), *Fundamento Legal y Definición*

En cumplimiento con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), así como su Reglamento (RLFDPPPP), *Subastemos México SAPI de CV* designa formalmente a un Oficial de Protección de Datos Personales (DPO, por sus siglas en inglés).

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

El DPO es la figura interna encargada de supervisar, verificar y fomentar de manera transversal el cumplimiento normativo en materia de privacidad, además de ser el responsable directo de gestionar, tramitar y dar respuesta oportuna a las solicitudes de ejercicio de Derechos ARCO presentadas por los titulares.

Estructura Organizacional, Independencia y Recursos


Para garantizar el correcto ejercicio de sus funciones, la organización del DPO se rige bajo los siguientes principios corporativos:

- **Línea de Reporte:** El DPO cuenta con una línea de reporte directa hacia la Dirección General, asegurando un canal inmediato para notificar riesgos, impactos legales o necesidades presupuestales.
- **Independencia Técnica y Operativa:** El DPO ejercerá su cargo con plena autonomía. La Dirección General y las demás áreas de la empresa se abstendrán de instruir al DPO en sentido contrario a sus obligaciones legales en materia de protección de datos.
- **Acceso Irrestringido:** Para el desahogo de las solicitudes ARCO y auditorías, el DPO tiene acceso irrestringido a todos los sistemas, registros, bases de datos, procesos y áreas de la organización involucradas en el tratamiento de datos personales.
- **Asignación de Recursos:** La organización se compromete a proveer al DPO de los recursos humanos, tecnológicos y financieros que resulten necesarios para el desempeño eficaz de sus actividades.

Mecanismo de Selección y Designación

El proceso formal para el nombramiento del DPO se llevará a cabo bajo los siguientes criterios institucionales:

- **Autoridad Competente:** La designación o remoción del DPO es facultad exclusiva e inapelable de la Dirección General de *Subastemos México SAPI de CV*.
- **Instrumento de Formalización:** El nombramiento se ejecutará obligatoriamente a través del formato **FO-SI-001 Carta de Nombramiento DPO**, en el cual se especificará el nombre completo del colaborador, su cargo base, el área de adscripción y la fecha exacta en que asume la responsabilidad.
- **Aceptación del Cargo:** El perfil seleccionado deberá firmar de conformidad la Carta de Nombramiento, manifestando conocer y aceptar las funciones, atribuciones y confidencialidad inherentes a la posición.
- **Vigencia:** El cargo entrará en vigor a partir de la firma de la Carta de Nombramiento y permanecerá vigente de manera permanente hasta que exista una revocación expresa mediante un comunicado oficial emitido y firmado por la Dirección General.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

Perfil y Requisitos para la Selección

El candidato seleccionado por la Dirección General para fungir como DPO deberá acreditar de manera obligatoria el cumplimiento de los siguientes requisitos mínimos:

1. **Conocimiento Especializado:** Demostrar conocimiento sólido en la LFPDPPP, su Reglamento, los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales y la regulación aplicable en el sector privado en México.
2. **Capacidad de Gestión Operativa:** Contar con las competencias técnicas para mantener actualizados el Aviso de Privacidad y la Política de Protección de Datos Personales de la organización, adaptándose a los cambios operativos del negocio y exigencias de socios comerciales (como VWFS).
3. **Aptitud Jurídico-Administrativa:** Habilidad documentada para la atención de plazos legales, redacción de resoluciones de derechos ARCO, emisión de certificados de cancelación/eliminación y gestión de registros de control internos.
4. **Criterio de Confidencialidad y Ética:** Mantener un perfil con altos estándares de probidad, debido a que manejará información altamente confidencial, bases de datos de clientes, empleados y flujos internos de la empresa.

Nota: Los campos marcados en amarillo se completarán al formalizar los nombramientos.


6. CANALES DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES ARCO

Subastemos habilitará los siguientes canales para recibir solicitudes ARCO de los titulares:

CANAL	DATOS DE CONTACTO	HORARIO DE ATENCIÓN
Correo electrónico (principal)	[info@subastemos.mx]	Lunes a viernes, 9:00 – 18:00 hrs.
Escrito físico	HÉROE DE NACUZARI 25 B, CENTRO, 7600 SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO.	Lunes a viernes, 9:00 – 17:00 hrs.
Teléfono (solo orientación inicial)	+52 446 226 5588	Lunes a viernes, 9:00 – 17:00 hrs.

El canal oficial para efectos legales es el correo electrónico y el escrito físico. La atención telefónica únicamente brinda orientación inicial; la solicitud formal debe presentarse por escrito.

Formato de Solicitud ARCO

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

Subastemos pondrá a disposición de los titulares el Formato de Solicitud ARCO (ADM-ARCO-01-F1) a través de los siguientes medios:


1. Como anexo al Aviso de Privacidad vigente publicado en el sitio web de Subastemos.
2. Mediante solicitud al correo electrónico oficial para la atención de derechos ARCO: [info@subastemos.mx].
3. En versión física en las oficinas de Subastemos ubicadas en **HÉROE DE NACOZARI 25 B, CENTRO, 7600 SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO**

El uso del Formato de Solicitud ARCO es opcional. Los titulares podrán presentar su solicitud mediante escrito libre siempre que contenga los requisitos establecidos en la LFPDPPP y su Reglamento.

7. REQUISITOS DE LAS SOLICITUDES ARCO

De conformidad con el artículo 28 de la LFPDPPP y el artículo 92 del RFPDPPP, toda solicitud ARCO deberá contener como mínimo:


ELEMENTO REQUERIDO	DOCUMENTACIÓN ACEPTADA
Nombre completo del titular	Escrito libre con nombre o mediante Formato ARCO (ADM-ARCO-01-F1).
Domicilio o correo electrónico para recibir respuesta	Datos de contacto indicados en la solicitud.
Descripción clara y precisa del derecho que desea ejercer y de los datos personales sobre los que solicita el ejercicio	Descripción libre o selección en Formato ARCO.
Documento que acredite la identidad del titular	Copia de INE/IFE, pasaporte, cédula profesional o cualquier ID oficial vigente.
En caso de representación legal: documento que acredite la representación	Poder notarial, carta poder con firma del titular ante dos testigos, o acta de nacimiento si se trata de un menor. Copia de ID del representante.
Para Rectificación: documentos que sustenten la corrección solicitada	Documentos que demuestran la inexactitud del dato (ej. acta de nacimiento, comprobante de domicilio actualizado).
Para Cancelación u Oposición: causa o motivo (cuando proceda)	Descripción libre del motivo, salvo que la ley no lo requiera.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

La presentación de la solicitud es GRATUITA para el titular. Subastemos no podrá cobrar al titular por el ejercicio de sus derechos ARCO.

El Formato de Solicitud ARCO (ADM-ARCO-01-F1) estará disponible en el sitio web corporativo de Subastemos, como anexo al Aviso de Privacidad, mediante solicitud al correo electrónico oficial para la atención de derechos ARCO, en las oficinas de Subastemos y, en su caso, a través de la plataforma de subastas.

La utilización del formato es opcional y tiene únicamente fines de facilitar la presentación de la solicitud. Los titulares podrán ejercer sus derechos ARCO mediante escrito libre que cumpla con los requisitos previstos en la LFPDPPP y su Reglamento.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

8. PROCEDIMIENTO A – DERECHO DE ACCESO

8.1 Descripción


El titular de los datos personales o su representante legal debidamente acreditado podrán solicitar el acceso a los datos personales y/o datos personales sensibles que obren en posesión del Responsable mediante el envío de una solicitud al correo electrónico [info@subastemos.mx] o mediante escrito presentado en el domicilio del Responsable.

8.2 Plazo Legal de Respuesta

ETAPA	PLAZO
Comunicar la resolución al titular	20 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud (prorrogables 20 días más, una sola vez, con notificación al titular).
Hacer efectivo el acceso	15 días hábiles adicionales a partir de que se comunicó la resolución favorable.

8.3 Pasos del Procedimiento

1. RECEPCIÓN Y REGISTRO: El DPO recibe la solicitud por el canal oficial, le asigna un folio único (formato: ARCO-ACC-AAAA-NNN) y registra fecha y hora de recepción en el Registro de Solicitudes ARCO (ADM-ARCO-01-F2).
2. ACUSE DE RECIBO: El DPO envía acuse de recibo al titular dentro de las 24 horas hábiles siguientes, confirmando el folio asignado y el plazo máximo de respuesta.
3. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS FORMALES (días 1–3): El DPO verifica que la solicitud cumple con todos los requisitos del artículo 29 LFPDPPP. Si la solicitud está incompleta, se notifica al titular indicando los datos faltantes; el plazo se suspende hasta que el titular complete la información.
4. VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD (días 1–3): El DPO verifica que el documento de identidad presentado corresponde al titular de los datos. En caso de representación legal, verifica también el documento de representación.
5. LOCALIZACIÓN DE DATOS (días 3–10): El DPO coordina con todas las áreas y con el equipo de TI para localizar todos los datos personales del titular en los sistemas de información (Cloud SQL, Cloud Storage, BigQuery), expedientes físicos y cualquier otro medio de almacenamiento.
6. EVALUACIÓN DE EXCEPCIONES (días 10–12): El DPO evalúa si existe alguna excepción legal que impida total o parcialmente el acceso (ej. datos que involucren a terceros, información reservada, investigaciones en curso).

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

7. ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA (días 12–18): El DPO elabora la respuesta incluyendo: listado de datos personales del titular en posesión de Subastemos, finalidades del tratamiento, origen de los datos, destinatarios de transferencias realizadas y periodos de conservación.
8. COMUNICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (máximo día 20): El DPO envía la respuesta al titular por el canal indicado en su solicitud, en formato comprensible y accesible.
9. ENTREGA DE INFORMACIÓN (dentro de los 15 días posteriores a la resolución): Se proporciona al titular la información solicitada en formato digital o impreso según su preferencia, asegurando que no se incluyan datos de terceros.
10. REGISTRO DE CIERRE: El DPO documenta el cierre de la solicitud en el Registro ARCO, incluyendo resolución, fecha de entrega y observaciones.

8.4 Forma de Entrega de la Información

- Documentos digitales: correo electrónico cifrado o enlace de descarga seguro con acceso temporal.
- Documentos físicos: entregados personalmente al titular previa presentación de identificación, o enviados por mensajería certificada al domicilio indicado.
- La información se presentará en formato claro, sin tecnicismos innecesarios y en idioma español.


9. PROCEDIMIENTO B – DERECHO DE RECTIFICACIÓN

9.1 Descripción

El titular o su representante legal podrán solicitar la rectificación de los datos personales y/o datos personales sensibles que obren en posesión del Responsable cuando éstos resulten inexactos, incompletos o desactualizados, mediante escrito presentado en el domicilio del Responsable o a través del correo electrónico [info@subastemos.mx], acompañando la documentación que justifique la modificación solicitada.

9.2 Plazo Legal de Respuesta

ETAPA	PLAZO
Comunicar la resolución al titular	20 días hábiles a partir de la recepción (prorrogables 20 días, una vez).
Ejecutar la rectificación	15 días hábiles adicionales a partir de la resolución favorable.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

9.3 Pasos del Procedimiento


1. RECEPCIÓN Y REGISTRO: El DPO recibe, registra y asigna folio (ARCO-REC-AAAA-NNN).
2. ACUSE DE RECIBO: Confirmación dentro de las 24 horas hábiles siguientes.
3. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS E IDENTIDAD (días 1–3): Revisión de la completitud de la solicitud y verificación de la identidad del titular y de los documentos que sustentan la corrección.
4. LOCALIZACIÓN DEL DATO INCORRECTO (días 3–8): El DPO localiza el dato cuya rectificación se solicita en todos los sistemas y expedientes físicos de Subastemos.
5. EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA (días 8–12): El DPO valida, con apoyo de la documentación presentada por el titular y de la información en poder de Subastemos, si la corrección es procedente.
6. CONSULTA CON VWFS (si aplica) (días 8–12): Si el dato a rectificar fue recibido de VWFS, el DPO notifica a VWFS la solicitud de rectificación y coordina la actualización.
7. EJECUCIÓN DE LA RECTIFICACIÓN (días 12–18): El equipo técnico actualiza el dato en todos los sistemas donde se encuentre. Se conserva registro histórico en log de auditoría con el valor anterior y el nuevo valor.
8. COMUNICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (máximo día 20): Se notifica al titular el resultado: rectificación realizada (indicando qué dato fue corregido) o negativa motivada.
9. NOTIFICACIÓN A DESTINATARIOS PREVIOS (si aplica): Si el dato incorrecto fue previamente transferido a terceros, el DPO les notifica la corrección para que actualicen sus registros.
10. REGISTRO DE CIERRE: El DPO documenta el cierre en el Registro ARCO.

10. PROCEDIMIENTO C – DERECHO DE CANCELACIÓN

10.1 Descripción

El titular o su representante legal podrán solicitar la cancelación de los datos personales y/o datos personales sensibles que obren en posesión del Responsable cuando éstos resulten inexactos, incompletos o desactualizados, mediante escrito presentado en el domicilio del Responsable o a través del correo electrónico [info@subastemos.mx], acompañando la documentación que justifique la modificación solicitada.

En caso de resultar procedente la solicitud de cancelación, los datos personales serán sujetos a un periodo de bloqueo previo a su supresión definitiva, durante el plazo que establezcan las disposiciones legales aplicables para la atención de posibles responsabilidades derivadas de su tratamiento. No obstante, el Responsable podrá conservar los datos personales cuando exista una obligación legal o

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

contractual que así lo requiera, cuando deban ser utilizados para el cumplimiento de obligaciones derivadas de una relación jurídica, para la atención de procedimientos administrativos, judiciales o requerimientos de autoridad competente, o en cualquiera de los demás supuestos previstos por la legislación aplicable.

El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:


1. Se refiera a las partes de un contrato privado, social o administrativo y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento;
2. Deban ser tratados por disposición legal;
3. Obstaculice las actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas;
4. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados de la persona titular;
5. Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público;
6. Sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por la persona titular, y
7. Sean objeto de tratamiento para la prevención o para el diagnóstico médico o la gestión de servicios de salud, siempre que dicho tratamiento se realice por un profesional de la salud sujeto a un deber de secreto.

10.2 Plazo Legal de Respuesta

ETAPA	PLAZO
Comunicar la resolución al titular	20 días hábiles (prorrogables 20 días, una vez).
Ejecutar el bloqueo	15 días hábiles adicionales a partir de la resolución favorable.
Ejecutar la eliminación definitiva	Al concluir el periodo de bloqueo (variable según obligaciones legales pendientes).

10.3 Pasos del Procedimiento

1. RECEPCIÓN Y REGISTRO: El DPO recibe, registra y asigna folio (ARCO-CAN-AAAA-NNN).
2. ACUSE DE RECIBO: Confirmación al titular dentro de las 24 horas hábiles siguientes.
3. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS E IDENTIDAD (días 1–3).
4. ANÁLISIS DE EXCEPCIONES LEGALES (días 3–10): El DPO verifica si existen obligaciones legales, fiscales, contractuales o de auditoría que impidan la cancelación total o parcial. Consulta: a) Obligaciones fiscales vigentes (Art. 30 CFF). b) Procedimientos judiciales o administrativos en

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

curso. c) Instrucciones de VWFS sobre los datos del titular (si es deudor). d) Plazos de retención contractuales.

5. CONSULTA CON VWFS (si aplica) (días 5–12): Si los datos del titular son de un deudor remitido por VWFS, el DPO notifica a VWFS la solicitud de cancelación y solicita instrucción. VWFS tiene un plazo razonable para responder antes de que Subastemos tome una resolución.
6. RESOLUCIÓN (días 12–18): - PROCEDENTE: Se informa al titular que se procederá con el bloqueo y posterior eliminación, indicando el plazo estimado. - PARCIALMENTE PROCEDENTE: Se indica qué datos pueden cancelarse y cuáles no, con justificación legal de cada excepción. - IMPROCEDENTE: Se notifica al titular con motivación legal específica.
7. COMUNICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (máximo día 20).
8. BLOQUEO TÉCNICO (dentro de los 15 días siguientes a la resolución favorable): El equipo técnico marca los datos como bloqueados en los sistemas, restringiendo su acceso únicamente al DPO y al RSI. Se documenta el inicio del bloqueo.
9. ELIMINACIÓN DEFINITIVA: Al concluir el periodo de bloqueo, se ejecuta el borrado seguro conforme al Procedimiento 7 de ADM-MAN-05 y a la Política IT-POL-08.
10. CERTIFICADO DE CANCELACIÓN: El DPO genera el Certificado de Cancelación (ADM-ARCO-01-F3) y lo entrega al titular.
11. REGISTRO DE CIERRE: Documentar en el Registro ARCO.


11. PROCEDIMIENTO D – DERECHO DE OPOSICIÓN

11.1 Descripción

El Titular o su representante legal podrán solicitar la oposición de los datos personales y/o datos personales sensibles que obren en posesión del Responsable cuando éstos resulten inexactos, incompletos o desactualizados, mediante escrito presentado en el domicilio del Responsable o a través del correo electrónico [info@subastemos.mx], acompañando la documentación que justifique la modificación solicitada

11.2 Plazo Legal de Respuesta

ETAPA	PLAZO
Comunicar la resolución al titular	20 días hábiles (prorrogables 20 días, una vez).
Hacer efectiva la oposición	15 días hábiles adicionales a partir de la resolución favorable.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026


11.3 Pasos del Procedimiento

1. RECEPCIÓN Y REGISTRO: El DPO recibe, registra y asigna folio (ARCO-OPO-AAAA-NNN).
2. ACUSE DE RECIBO: Dentro de las 24 horas hábiles.
3. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS E IDENTIDAD (días 1–3).
4. ANÁLISIS DE LA CAUSA LEGÍTIMA (días 3–10): El DPO evalúa: la finalidad específica a la que el titular se opone, la base legal del tratamiento de esa finalidad, si la causa presentada por el titular es legítima conforme a la LFPDPPP, el posible impacto en las operaciones de Subastemos o en el contrato con VWFS.
5. CONSULTA INTERNA (días 5–12): El DPO consulta con la Dirección General y, si es necesario, con VWFS, el impacto de la oposición.
6. RESOLUCIÓN (días 12–18): - PROCEDENTE: Se cesa el tratamiento para la finalidad opuesta y se notifica al titular. - IMPROCEDENTE: Se notifica con motivación legal específica, indicando la base legal que justifica el tratamiento.
7. COMUNICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN (máximo día 20).
8. IMPLEMENTACIÓN TÉCNICA (dentro de los 15 días siguientes a la resolución): El equipo técnico configura los sistemas para cesar el tratamiento del dato para la finalidad opuesta (ej. exclusión de listas de comunicación, marcador en base de datos).
9. REGISTRO DE CIERRE: Documentar en el Registro ARCO.

12. ATENCIÓN DE SOLICITUDES ARCO DE DEUDORES (TITULARES DE VWFS)

Dado que Subastemos actúa como encargado del tratamiento respecto de los datos de deudores remitidos por VWFS, la atención de solicitudes ARCO de estos titulares requiere un proceso especial de coordinación:

PASO	ACCIÓN DE SUBASTEMOS	COORDINACIÓN CON VWFS
1	El DPO recibe la solicitud ARCO del deudor/titular.	Verificar si el titular también presentó la solicitud directamente a VWFS.
2	Verificar identidad del titular y completitud de la solicitud.	Si la solicitud es incompleta, solicitar al titular los datos faltantes antes de comunicarlo a VWFS.
3	Dentro de las 24 horas hábiles siguientes, el DPO notifica a VWFS la recepción de la solicitud.	Contacto ARCO en VWFS: info@subastemos.mx

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

4	Subastemos localiza los datos del titular en sus sistemas.	VWFS instruye a Subastemos sobre cómo proceder con los datos que trató como responsable original.
5	El DPO coordina la respuesta conjunta o separada con VWFS.	Ambas partes definen quién responde al titular y en qué alcance.
6	El DPO elabora y envía la respuesta al titular dentro del plazo legal.	La respuesta indica claramente qué datos trata Subastemos como encargado y cuáles corresponden al ámbito de VWFS como responsable.
7	El DPO documenta el caso completo en el Registro ARCO.	Se conserva constancia de la comunicación con VWFS.

Subastemos nunca se negará a recibir y tramitar una solicitud ARCO de un titular, aun cuando considere que la solicitud corresponde al ámbito de VWFS como responsable. En ese caso, orientará al titular e informará a VWFS para que éste atienda directamente la parte de su competencia.

13. SOLICITUDES IMPROCEDENTES Y NEGATIVAS


Subastemos podrá declarar improcedente una solicitud ARCO únicamente en los siguientes supuestos, debidamente motivados y fundamentados en la ley:

Las causas en las que el ejercicio de los derechos ARCO no serán procedentes y por tanto el responsable podrá negar los mismos son:

1. Cuando la persona titular o el representante legal no estén debidamente acreditados para ello;
2. Cuando los datos personales no se encuentren en posesión del responsable;
3. Cuando se lesionen derechos de un tercero;
4. Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente, que restrinja el acceso a los datos personales, o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos, y
5. Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

La negativa a que se refiere este artículo podrá ser parcial cuando alguno de los requerimientos descritos en la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO de la persona titular o de su representante no se encuentren en alguna de las causas antes referidas, en cuyo caso el responsable efectuará el acceso, rectificación, cancelación u oposición requerida.

En todos los casos anteriores, el responsable deberá informar el motivo de su decisión y comunicarla a la persona titular, o en su caso, al representante legal, en los plazos establecidos para tal efecto, por el

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

mismo medio por el que se llevó a cabo la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, acompañando, en su caso, las pruebas que resulten pertinentes


14. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES ARCO

- La verificación de identidad es obligatoria para toda solicitud antes de proporcionar datos, modificar registros o ejecutar bloqueos o eliminaciones.
- La información entregada al titular se transmitirá únicamente por canales seguros (correo cifrado, entrega personal con acuse, mensajería certificada).
- Los accesos técnicos ejecutados para atender una solicitud ARCO quedarán registrados en Cloud Logging con el ID del usuario, fecha, hora y acción realizada.
- En ningún caso se proporcionará información de datos personales de un titular a quien no haya acreditado su identidad o su representación legal.
- Las comunicaciones internas sobre solicitudes ARCO (entre el DPO, TI, áreas operativas) se realizarán por correo corporativo con la leyenda 'CONFIDENCIAL – ARCO' en el asunto.
- El DPO informará a la Dirección General de cualquier solicitud ARCO que pueda tener impacto legal, operativo o en la relación con VWFS.

De conformidad con el artículo 20 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Subastemos establecerá controles, políticas, procedimientos y mecanismos destinados a garantizar que todas las personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales mantengan la confidencialidad.

Para tal efecto, el Responsable establecerá, entre otros, los siguientes mecanismos de control:

1. Inclusión de cláusulas de confidencialidad y protección de datos personales en los contratos individuales de trabajo, contratos de prestación de servicios, convenios de confidencialidad (NDA) y demás instrumentos jurídicos aplicables.
2. Suscripción de compromisos de confidencialidad por parte de colaboradores, practicantes, prestadores de servicios, proveedores y terceros que tengan acceso a datos personales.
3. Asignación de perfiles de acceso a la información bajo el principio de necesidad de conocimiento, limitando el acceso únicamente al personal autorizado para el desempeño de sus funciones.
4. Capacitación periódica en materia de protección de datos personales, seguridad de la información y confidencialidad.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026


5. Implementación de controles de acceso físico y lógico a los sistemas, expedientes y bases de datos que contengan datos personales.
6. Procedimientos de alta, modificación y baja de usuarios con acceso a información que contenga datos personales.
7. Registro y supervisión de accesos a los sistemas que contengan datos personales, cuando la naturaleza de los sistemas lo permita.

La obligación de confidencialidad subsistirá aún después de que las personas antes mencionadas concluyan su relación laboral, contractual o de cualquier otra naturaleza con el Responsable, por el tiempo que resulte aplicable conforme a la legislación vigente, a los contratos celebrados y a las políticas internas del Responsable. respecto de éstos.

La obligación de confidencialidad subsistirá aún después de finalizar la relación jurídica, laboral, contractual o comercial que dichas personas mantengan con Subastemos.

15. FORMATOS Y REGISTROS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	RETENCIÓN
ADM-ARCO-01-F1	Formato de Solicitud ARCO (para uso del titular)	DPO – disponible en canales de atención	N/A (uso del titular)
ADM-ARCO-01-F2	Registro de Solicitudes ARCO recibidas	DPO	5 años
ADM-ARCO-01-F3	Certificado de Cancelación / Eliminación	DPO	5 años
ADM-ARCO-01-F4	Acuse de Recibo de Solicitud ARCO	DPO	5 años
ADM-ARCO-01-F5	Comunicación de Resolución al Titular	DPO	5 años
ADM-ARCO-01-F6	Registro de Comunicaciones con VWFS sobre solicitudes ARCO	DPO	5 años

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DERECHOS ARCO	PO-S1-000
		Rev. 00
		10/01/2026

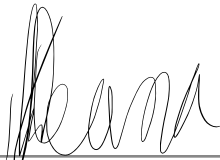
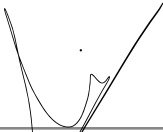
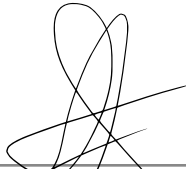
ADM-ARCO-01-F7	Registro de Negativas a Solicitudes ARCO	DPO / Dirección General	5 años
-----------------------	--	-------------------------	--------

Todos los registros de solicitudes ARCO se conservarán por un mínimo de 5 años como evidencia de cumplimiento ante auditorías y ante la autoridad competente en materia de protección de datos personales.

16. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	AUTOR	DESCRIPCIÓN	APROBÓ
1.0	Enero 2026	OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	Emisión inicial. Cuatro procedimientos ARCO completos (A, B, C, D), proceso especial para titulares VWFS, causas de improcedencia, formatos y canales de atención.	I.K. Gómez M.

17. APROBACIONES

DIRECTORA GENERAL	OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	RESPONSABLE DE SEGURIDAD TI
 Ileana Karen Gómez Montes Directora General	 María Montes Uribe Oficial de Protección de Datos	 Diana Karina Resendiz Loyola Responsable de Seguridad TI