

**Políticas Aplicables:**

1. El Responsable (“La Empresa”) en todo momento deberá cerciorarse de la identidad del “titular” que pretenda ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; así como para los casos en los que el “Titular” busque revocar su consentimiento.
2. La acreditación de la identidad del “Titular” deberá ser por medio de documento oficial (en original y copia) correspondiente, como puede ser:
  - a. Credencial INE;
  - b. Pasaporte;
  - c. Cartilla del Servicio Militar Nacional;
  - d. Cédula Profesional;
  - e. Constancia de Residencia;
3. Se podrán admitir, como medio de acreditación de identidad, los instrumentos electrónicos por medio de los cuales sea posible identificar fehacientemente al “Titular”.
4. En caso de que el “Titular” haga efectivos sus derechos a través de un representante, aparte de la acreditación de la identidad de ambos (conforme a los puntos No.: 1, 2, y 3) el “Responsable” deberá verificar la representación a través de los siguientes medios:
  - a. Instrumento público en el que conste la representación;
  - b. Carta Poder Firmada ante dos testigos; o
  - c. Declaración en comparecencia del “Titular”.
5. El “Responsable” deberá proporcionar cualquier información al “Titular” en formato legible y comprensible, empleando para ellos un lenguaje sencillo y claro.
6. El “Titular” tiene el derecho, en todo momento, a solicitar al “Responsable” la cancelación de sus datos personales cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la “Ley”.
7. A excepción del punto anterior, el derecho de cancelación no es absoluto y el “Responsable” puede negar el ejercicio del mismo cuando:
  - a. Se refiera a las partes de un contrato privado, social o administrativo y los datos sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
  - b. Los datos deban ser tratados por disposición legal.
  - c. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
  - d. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el “Titular”.

8. El “Responsable está obligado a responder, sin importar cuál sea el sentido de su respuesta, o si se encuentran en sus bases de datos los datos personales solicitados.

### **Descripción del Procedimiento.**

#### **A. Solicitud de Derechos ARCO:**

1. El Titular de los Datos Personales o (en su caso) su Representante Legal, serán los únicos facultados para solicitar el ejercicio de sus derechos ARCO al área responsable de Datos Personales de Medicash S.A.P.I de C. V.
2. La recepción de la solicitud para ejercer derechos ARCO se realizará a través del correo electrónico del área responsable de Datos Personales ([adeprivacidad@medicash.com.mx](mailto:adeprivacidad@medicash.com.mx)). La solicitud y el procedimiento asociado podrán ser descargados desde el sitio web: [www.medicash.net](http://www.medicash.net)
3. La solicitud debe ser canalizada al responsable del área de Datos Personales [adeprivacidad@medicash.com.mx ], quién verificará que esta solicitud contenga, al menos lo siguiente:
  - a) Datos de contacto: nombre del titular, teléfono, domicilio y correo electrónico para comunicarle la respuesta a su solicitud.
  - b) Los documentos, anexos que acrediten la identidad, en su caso, la representación legal del titular (conforme a la Política No. 5).
  - c) La descripción clara y precisa de los datos personales y las razones respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO.
  - d) En caso de solicitudes de RECTIFICACIÓN de Datos Personales, el titular deberá indicar las modificaciones a realizarse, en cual o cuales de los Datos Personales y aportar la documentación que sustente su petición.
4. En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos necesarios, el responsable del área de Datos Personales podrá rechazarla y se informará la situación al solicitante a través del correo electrónico de contacto que proporcionó.

#### **B. Atención de Solicitud de Derechos ARCO:**

5. En caso de que la solicitud reúna todos los requisitos de forma, se continuará el trámite de acuerdo con el siguiente procedimiento:
  - 5.1 El responsable del área de Datos Personales comunicará al Titular o a su Representante Legal (si aplica), en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la determinación adoptada a través del medio indicado por éste en su solicitud.

- 5.2** Si resulta procedente la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición se hará efectiva dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.
- 5.3** Tratándose de solicitudes de ACCESO a datos personales, procederá la entrega, previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda, lo cual deberá realizarse de manera presencial y personal por parte del Titular o su representante legal (si aplica).
- 5.4** La obligación de ACCESO a la información se dará por cumplida cuando se pongan a disposición del Titular los datos personales o bien, mediante la expedición de copias simples, documentos electrónicos o cualquier otro medio.
- 6.** Los plazos antes referidos, podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando las circunstancias del caso lo ameriten y estén plenamente justificadas.
- 7.** El área responsable de Datos Personales de Medicash S.A.P.I. de C. V., se auxiliará de las demás áreas y personas que a nombre y por cuenta de Medicash S.A.P.I. de C. V. traten datos personales del titular e implementarán conjuntamente las medidas necesarias para dar cumplimiento a la solicitud.
- 8.** El ejercicio de derechos ARCO es gratuito.

**C. Cancelación de los datos personales:**

- 9.** En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, el “Responsable” deberá llevar a cabo las siguientes actividades.
- 10.** Determinar el periodo de bloqueo de la información personal, notificando el mismo en la respuesta que se dé al “Titular” sobre su respuesta de Cancelación.
- 11.** Dependiendo del medio en los que se encuentren los datos personales, realiza el bloqueo de los mismos.
- 12.** Implementar las medidas de seguridad que permitan conservar los datos personales, deshabilitando cualquier explotación de la información.
- 13.** Dar aviso a los encargados del tratamiento de los datos personales (si aplica) a quienes se les hubiera comunicado los datos, a efecto de que procedan a la supresión respectiva.
- 14.** Suprimir los datos personales correspondientes de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información bajo ninguna técnica, transcurrido el periodo de bloqueo.

**D. Negativa de Acceso al Titular de los datos personales o rectificación:**

- 15.** Se podrá negar el acceso al Titular de los datos personales o a realizar la rectificación, cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:
  - a)** Cuando el solicitante no sea el Titular de los datos personales o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
  - b)** Cuando los datos personales solicitados no se encuentren en las bases de datos de Medicash S.A.P.I. de C. V.
  - c)** Cuando se lesionen los derechos de un tercero.
  - d)** Cuando exista un impedimento legal o la resolución de una autoridad competente restrinja el acceso a los datos personales o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos, y
  - e)** Cuando la rectificación, cancelación u oposición ya haya sido previamente realizada.
- 16.** La negativa al ejercicio de derechos ARCO podrá ser parcial, en cuyo caso el “Responsable” debe permitir el acceso, rectificación, cancelación u oposición requerida por el titular sobre aquellos datos donde procedan dichas solicitudes.
- 17.** Los encargados de las áreas de Medicash S.A.P.I. de C. V. que posean datos personales de un titular, enviarán al área responsable de Datos Personales la información solicitada en la petición de derechos ARCO o deberá informar el motivo de su decisión.
- 18.** El responsable del área de Datos Personales comunicará al titular, o al representante legal (si aplica) la respuesta respecto a su solicitud, en los plazos establecidos para tal efecto; por el mismo medio establecido en la solicitud, acompañando en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.

**--FIN DEL PROCEDIMIENTO--**