



CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA (CEDAC)

I. Responsable del tratamiento de los datos personales

La Fiscalía General de la República, por conducto de la Unidad de Servicios a la Comunidad, adscrita a la Fiscalía Especializada en materia de Derechos Humanos, con domicilio en Río Pánuco número 10, colonia Cuauhtémoc, demarcación territorial Cuauhtémoc, código postal 06500, Ciudad de México, es responsable del tratamiento de los datos personales que se recaben en el marco de los servicios de atención ciudadana, orientación, canalización y seguimiento que se brindan a través del Centro de Atención Ciudadana (CEDAC).

Los datos personales serán tratados conforme a los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad, así como a los deberes de seguridad y confidencialidad previstos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás disposiciones aplicables.

II. Datos personales que podrán recabarse

Para cumplir las finalidades señaladas en el presente aviso, podrán recabarse, de manera directa, indirecta, mediante vía telefónica o través del correo institucional atencion@fgr.org.mx, únicamente los datos personales que resulten adecuados, relevantes y estrictamente necesarios, conforme a la naturaleza de la petición, solicitud de orientación, canalización, seguimiento o atención ciudadana de que se trate.

Datos de identificación: nombre completo; firma autógrafa, electrónica o mecanismo equivalente; edad; fecha de nacimiento; sexo; nacionalidad; CURP únicamente cuando resulte indispensable para la atención, canalización o seguimiento; e imagen o fotografía contenida en identificación oficial, cuando se requiera acreditar identidad o representación.

Datos de contacto: domicilio; correo electrónico; número telefónico; medio de contacto alternativo; y, en su caso, datos de contacto de representante, acompañante o persona autorizada para seguimiento.

Datos vinculados con la petición o atención ciudadana: descripción de hechos o planteamiento; tipo de solicitud; fecha, hora, canal de atención y folio; documentación o anexos aportados por la persona solicitante; área o instancia a la que se canaliza; orientación proporcionada; actuaciones de seguimiento; respuesta institucional; y clasificación temática para fines de control, mejora del servicio y generación de estadística agregada o disociada.

Datos de terceros referidos en la petición: nombre, datos de contacto, calidad o relación con los hechos, y demás datos de personas víctimas, ofendidas, imputadas, familiares, representantes, testigos, acompañantes o personas señaladas, únicamente



cuando sean proporcionados por la persona solicitante o resulten necesarios para la orientación, canalización o seguimiento institucional.

Datos laborales o institucionales: cargo, adscripción, institución, correo electrónico institucional, teléfono institucional o domicilio laboral, únicamente cuando la petición involucre a personas servidoras públicas, representantes institucionales o resulte indispensable para la atención del asunto.

Datos de audio, imagen o voz: imagen, voz o videograbación generada durante entrevistas, llamadas, sesiones virtuales, mecanismos de atención institucional o medidas de seguridad en instalaciones, únicamente cuando el servicio se preste por dichos medios o resulte necesario para dejar constancia, dar seguimiento o preservar la seguridad institucional.

No se recabarán datos como RFC, cédula profesional, trayectoria académica o profesional, datos patrimoniales, financieros, bancarios o información de procedimientos ajenos a la petición, salvo que la persona titular los proporcione voluntariamente y sean estrictamente necesarios para atender, orientar, canalizar o dar seguimiento al caso concreto.

III. Datos personales sensibles

Por la naturaleza de los servicios de atención ciudadana y orientación que presta el CEDAC, podrán tratarse datos personales sensibles únicamente cuando sean proporcionados por la persona titular, deriven de la narrativa del planteamiento ciudadano o resulten estrictamente indispensables para la atención, orientación, canalización, seguimiento o salvaguarda de derechos.

De manera enunciativa, podrán tratarse datos relacionados con origen étnico o racial; pertenencia a pueblos y comunidades indígenas o afro-mexicanas; lengua indígena; estado de salud física o mental; discapacidad; afectaciones emocionales; identidad de género; preferencia u orientación sexual; hechos de violencia, discriminación, tortura, desaparición, trata de personas, amenazas, riesgo o vulnerabilidad; y cualquier otra información que pueda referirse a la esfera íntima de la persona titular o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o riesgo grave.

El tratamiento de datos personales sensibles se realizará bajo medidas reforzadas de seguridad, confidencialidad, acceso restringido y trazabilidad, en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normativa aplicable.

IV. Finalidades del tratamiento

- Los datos personales recabados serán tratados para las siguientes finalidades primarias, vinculadas directamente con las facultades de la Unidad de Servicios a la Comunidad:



- Registrar, identificar, clasificar y administrar las peticiones, solicitudes de orientación, planteamientos ciudadanos, reportes o solicitudes de atención que se presenten ante el CEDAC por medios presenciales, electrónicos, telefónicos, institucionales o a través de plataformas de atención ciudadana.
- Brindar atención, orientación y seguimiento a las peticiones ciudadanas que se formulen a la Fiscalía General de la República, en el ámbito de sus atribuciones.
- Funcionar como enlace de la Fiscalía General de la República en el Sistema de Atención Ciudadana de la Presidencia, mediante la atención, seguimiento y canalización de los asuntos ante las unidades administrativas competentes.
- Canalizar las peticiones a las unidades administrativas competentes de la Fiscalía General de la República o, en su caso, a entes públicos federales, estatales, municipales u organismos autónomos que proporcionen servicios de carácter tutelar, asistencial, preventivo, educativo o de atención especializada.
- Dar seguimiento a las peticiones que se presenten a través de la página electrónica de la Fiscalía General de la República, correo electrónico institucional, módulos de atención, mecanismos presenciales o servicios electrónicos habilitados para tal efecto.
- Facilitar el acceso de la comunidad a los servicios de la Fiscalía General de la República y promover acciones de coordinación con entes públicos federales, estatales y municipales, dentro del ámbito de competencia institucional.
- Atender a la ciudadanía que acuda a las instalaciones de la Fiscalía General de la República, proporcionando orientación y atención de calidad en el ámbito de competencia de la Institución.
- Generar acciones focalizadas de atención a la población mediante servicios electrónicos y presenciales para una orientación efectiva sobre procuración de justicia.
- Realizar acciones de accesibilidad en materia de procuración de justicia para la comunidad, personas imputadas y sus familias.
- Implementar módulos itinerantes para visibilizar temáticas específicas en materia de derechos humanos y acercar los servicios institucionales a las necesidades de la comunidad.
- Diseñar e implementar estrategias de orientación legal para personas imputadas y sus familias, conforme al marco jurídico aplicable, con el propósito de facilitar el acceso a información y salvaguarda en el ejercicio de sus derechos.
- Implementar, en el ámbito de competencia de la Unidad y en coordinación con las unidades administrativas competentes, mecanismos de prevención, control y seguimiento para reducir riesgos de tortura, malos tratos o desaparición de personas durante detenciones y traslados.
- Promover y coordinar, con las instancias competentes, la celebración de convenios de colaboración para ofrecer servicios a la comunidad en el marco de la procuración de justicia.
- Elaborar controles internos, reportes, indicadores, estadísticas agregadas o disociadas y mecanismos de mejora del servicio, sin identificar a las personas titulares cuando ello no resulte necesario.



- Atender requerimientos fundados y motivados de autoridad competente, así como cumplir obligaciones legales de archivo, transparencia, rendición de cuentas, control interno, seguridad de la información y protección de datos personales.

V. Fundamento legal del tratamiento

El tratamiento de los datos personales se realiza con fundamento en los artículos 1, 6, apartado A; 8; 16, segundo párrafo; 21 y 102, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 3, fracciones I, III, IX, X, XXV, XXVII, XXX y XXXI; 4, 7, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 46 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 1, 4, 11, 13, fracción VI; 47 y 97 de la Ley de la Fiscalía General de la República; 5, fracción VII, inciso i; 7; 101, 102 y 113, fracciones I a XIV, del Estatuto Orgánico de la Fiscalía General de la República; así como en las demás disposiciones jurídicas y administrativas aplicables en materia de procuración de justicia, atención ciudadana, derechos humanos, archivo, transparencia, acceso a la información pública, protección de datos personales, seguridad de la información y control institucional.

VI. Transferencias de datos personales

No se realizarán transferencias de datos personales que requieran consentimiento de la persona titular, salvo aquellas que sean necesarias para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con las finalidades que motivaron el tratamiento, o cuando exista orden judicial, resolución o mandato fundado y motivado de autoridad competente, de conformidad con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Podrán realizarse transferencias, sin requerir consentimiento, a autoridades, órganos, organismos o entes públicos federales, estatales, municipales u organismos autónomos, cuando resulten necesarias para:

- Canalizar y dar seguimiento a peticiones ciudadanas cuya atención corresponda a otra autoridad competente.
- Proporcionar servicios de carácter tutelar, asistencial, preventivo, educativo o de atención especializada vinculados con la petición formulada.
- Atender requerimientos de información de autoridad competente, siempre que se encuentren debidamente fundados y motivados.
- Proteger derechos de la persona titular, de terceros o atender situaciones de emergencia, riesgo o vulnerabilidad, dentro del marco jurídico aplicable.
- Cumplir obligaciones legales en materia de procuración de justicia, derechos humanos, archivo, transparencia, acceso a la información pública, control interno, responsabilidades administrativas o colaboración interinstitucional.

Las comunicaciones de datos personales entre unidades administrativas de la Fiscalía General de la República, cuando se realicen para la atención, canalización, seguimiento o cumplimiento de las finalidades señaladas, constituyen comunicaciones internas



dentro del mismo responsable y deberán sujetarse a las mismas medidas de seguridad, confidencialidad, trazabilidad y acceso autorizado previstas para el tratamiento general de los datos personales.

VII. Mecanismos para ejercer derechos ARCO

La persona titular podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales mediante solicitud presentada por cualquiera de los siguientes medios:

- A través de la Plataforma Nacional de Transparencia: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>
- Por correo electrónico dirigido a: derechos.arco@fgr.org.mx
- Por escrito libre o formato presentado ante la Unidad Especializada en Transparencia y Apertura Gubernamental, ubicada en Río Pánuco número 10, colonia Cuauhtémoc, demarcación territorial Cuauhtémoc, código postal 06500, Ciudad de México.

Para orientación sobre el procedimiento, podrá acudir a la Unidad Especializada en Transparencia y Apertura Gubernamental o comunicarse al teléfono institucional (55) 5346 0000, extensiones 509229, 507922 y 501628, o a los medios oficiales que la Fiscalía General de la República ponga a disposición en su portal institucional.

VIII. Medidas de seguridad y confidencialidad

La Fiscalía General de la República adoptará medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, acceso, uso, tratamiento, transferencia o divulgación no autorizada, conforme al Documento de Seguridad institucional y demás normativa aplicable.

El acceso a los datos personales estará limitado a las personas servidoras públicas que, por razón de sus funciones, deban intervenir en la atención, orientación, canalización, seguimiento, control o cumplimiento de obligaciones legales relacionadas con el CEDAC.

IX. Cambios al aviso de privacidad

El presente aviso de privacidad podrá modificarse o actualizarse cuando existan cambios normativos, administrativos, operativos o de tratamiento de datos personales. Las modificaciones se pondrán a disposición de las personas titulares en el apartado "Protección de datos personales" del portal institucional de la Fiscalía General de la República:

- <https://fgr.org.mx/swb/transparencia/AvisosPrivacidad>