

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. REFERENCIAS .....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	3
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.....	4
7. DESARROLLO .....	4
7.1 SOLICITUD .....	4
7.2 SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD .....	5
7.2.1 Revisión de la solicitud .....	5
7.2.2 Valoración de la solicitud.....	5
7.2.3 Seguimiento a solicitudes procedentes.....	6
8. FORMATOS Y REGISTROS .....	6
9. ANEXOS.....	6
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

## 1. OBJETIVO

Que los titulares de los datos personales puedan ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como revocar el consentimiento al tratamiento de los mismos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los titulares de los datos personales y al personal de TOKA involucrado en el tratamiento de los mismos.

## 3. REFERENCIAS

Ley Federal para la Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.  
Reglamento a la Ley Federal para la Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.  
Parámetros de autorregulación en materia de protección de datos personales.  
Sistema de gestión de seguridad de datos personales - Requisitos INAI.  
Sistema de gestión de la calidad - Requisitos norma ISO 9001.  
Sistema de gestión de seguridad de la información - Requisitos norma ISO 27001.

## 4. DEFINICIONES

**Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

**Convenio de confidencialidad:** Es el documento donde se reconoce que toda la información técnica y comercial, sea impresa o en medios electrónicos, es propiedad de TOKA y se conviene no ser divulgada por cualquier medio a terceros.

**Titular:** Persona física a quien corresponden los datos personales.

**Datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

**Derechos ARCO:** Son los derechos que tiene el Titular de acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos personales:

- **Acceso:** Derecho del Titular a solicitar a la empresa que le sea informado si en sus bases de datos cuenta con información alguna de sus datos personales.

- Rectificación: Derecho del Titular a solicitar a la empresa que corrija los datos personales que posee en sus bases, cuando éstos son incorrectos, imprecisos, incompletos o están desactualizados. Deberá exhibir y proporcionar copia simple del documento que justifique la rectificación.
- Cancelación: Derecho del Titular de solicitar a la empresa la cancelación de sus datos personales que posea en sus bases. Deberá especificar los datos que requiere que sean cancelados.
- Oposición: Derecho del Titular para solicitar a la empresa que es poseedora sus datos en sus bases, que se abstenga del tratamiento de sus datos en determinadas situaciones. Deberá especificar las razones por las cuales se opone al tratamiento.
- Revocación del consentimiento de los datos: Anulación del consentimiento otorgado al Responsable para el tratamiento de sus datos personales.

**Departamento de Datos Personales:** Departamento designado por TOKA para dar trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos ARCO.

**Solicitud:** Solicitud para ejercer los derechos ARCO o revocar el consentimiento para el tratamiento de los datos personales.

## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

El área de normatividad como departamento de datos personales es responsable de:

- Elaborar y actualizar los avisos de privacidad.
- Elaborar los convenios de confidencialidad.
- Atender las quejas relacionadas con el tratamiento de los datos personales.
- Dar seguimiento a las solicitudes de los titulares.
- Solicitar al área correspondiente las acciones para la ejecución y cumplimiento de la resolución.
- Resguardar la evidencia ya sea a través de correos electrónicos o formatos físicos de que se ha dado seguimiento a las solicitudes para ejercer los derechos ARCO o revocar el consentimiento al tratamiento de los datos personales.
- Notificar al titular vulneraciones que afecten sus datos personales.

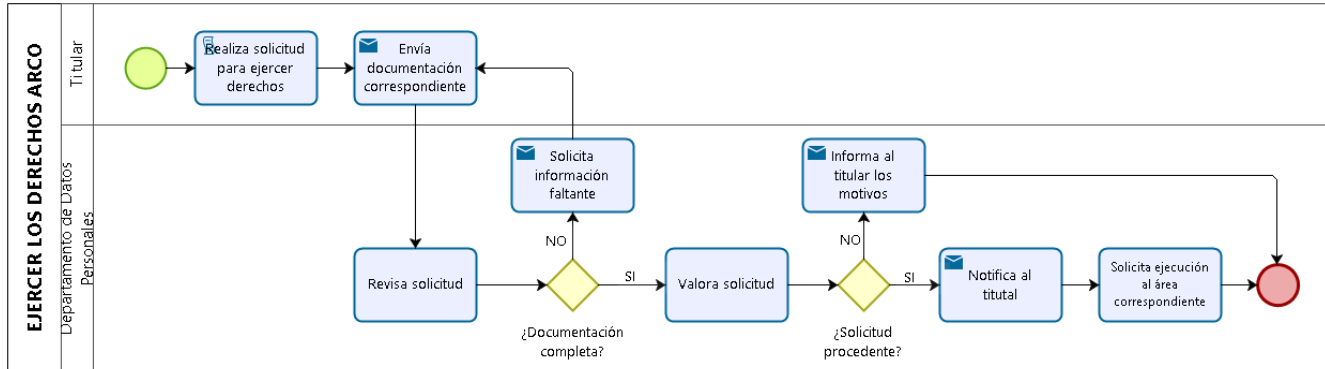
El área de atención a clientes es responsable de:

- Orientar a los usuarios acerca de los medios disponibles para presentar quejas relacionadas con el tratamiento de los datos personales, ejercer los derechos ARCO o revocar el consentimiento de tratamiento.

El jefe de seguridad es el responsable de:

- Entregar las solicitudes para ejercer los derechos ARCO o revocar el consentimiento para el tratamiento de los datos personales recibidas físicamente en el domicilio de TOKA al departamento de datos personales.

## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO



## 7. DESARROLLO

### 7.1 SOLICITUD

Cuando el Titular de los datos personales desee ejercer alguno de los derechos ARCO, podrá descargar de la página [www.toka.com.mx](http://www.toka.com.mx) el F-NO-06 Solicitud para ejercer los derechos ARCO como documento de apoyo, o bien realizar la solicitud por medio de un escrito libre. En ambos casos deberá contener las siguientes características:

- Nombre completo del titular, nombre del tutor, representante legal o apoderado según sea el caso.
- El domicilio o medio electrónico para comunicarle la respuesta a su solicitud.
- Señalamiento del derecho que está ejerciendo: acceso, rectificación, cancelación, oposición o revocación del consentimiento.
- Una descripción precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO.
- En caso de que se trate del derecho de rectificación, deberá señalar los datos personales que fueren incorrectos, o que se deseen actualizar y las modificaciones a realizar, aportando la documentación que sustente su petición.
- En caso de que se trate del derecho de cancelación u oposición, deberá señalar los datos sobre lo que ejercita esos derechos y algún dato o información por el que se considere deben proceder esos derechos.
- Cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Se deberá anexar a la solicitud la documentación que acredite la identidad del titular (copia de identificación oficial: IFE/INE, pasaporte, cédula profesional o cartilla militar) y en caso de que el solicitante sea el representante legal, deberá anexar identificación de él y del Titular de los datos, así como carta poder o poder notarial.

La solicitud y documentación correspondiente deberán ser enviadas vía correo electrónico ([pdp@toka.mx](mailto:pdp@toka.mx)) o directamente al domicilio de TOKA ubicado en calle Montemorelos 3831-A, col. Loma Bonita, Zapopan, Jalisco, C.P. 45086. Para cualquier queja o aclaración TOKA pone a disposición de los Titulares la línea telefónica 33 32 08 03 90 ext. 7441.

## 7.2 SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD

### 7.2.1 Revisión de la solicitud

Al momento de recibir las solicitudes por parte del Titular, el departamento de datos personales deberá revisar que esta cuente con lo establecido en el punto 7.1. En caso de hacer falta algún tipo de información y/o documentación, se deberá notificar por el mismo medio al Titular para que sea proporcionada la información y/o documentación faltante.

### 7.2.2 Valoración de la solicitud

El departamento de datos personales tendrá un máximo de veinte días para comunicar al Titular la determinación adoptada, este plazo puede ser ampliado por una sola vez, por un periodo igual.

Cuando TOKA resuelva negar el acceso a los datos personales o el ejercicio de los demás derechos ARCO, deberá informarle al titular el motivo de la negativa dentro en un plazo máximo de veinte días contados desde la fecha en que recibió su solicitud, este plazo puede ser ampliado por una sola vez, por un periodo igual, acompañando las pruebas que crea pertinentes.

Los motivos por los cuales TOKA podrá negar la solicitud para ejercer los derechos ARCO serán:

- Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
- Cuando en su base de datos, TOKA no encuentre los datos personales del solicitante;
- Cuando se lesionen los derechos de TOKA o un tercero;
- 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
- Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

### 7.2.3 Seguimiento a solicitudes procedentes

Si la solicitud resulta procedente, el departamento de datos personales solicitará al área correspondiente que se lleven a cabo las acciones para la ejecución y cumplimiento de la resolución dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta.

## 8. FORMATOS Y REGISTROS

F-NO-06 Solicitud para ejercer los derechos ARCO

## 9. ANEXOS

N/A

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	CAMBIO	MOTIVO	RESPONSABLE	APROBÓ
00	14/05/18	Se recodifica a partir del cambio estructural.	Reestructura orgánica	Normatividad	Dirección General
01	06/07/18	Se incluye las definiciones de los derechos ARCO. Se agrega el domicilio de TOKA.	Mejora	Normatividad	Dirección General
02	07/11/19	N/A	Revisión	Normatividad	Dirección General