CONTENIDO

1. OBJETIVO **2**
2. ALCANCE **2**
3. REFERENCIAS **2**
4. DEFINICIONES **2**
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES **4**
6. DIAGRAMA DEL PROCESO **5**
7. DESARROLLO **5**
7.1 SOLICITUD 5
7.2 SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD 6
7.2.1 Revisión de la solicitud 6
7.2.2 Valoración de la solicitud 6
7.2.3 Seguimiento a solicitudes procedentes 7
7.2.4 Seguimiento a solicitudes NO procede 8
8. FORMATOS Y REGISTROS **8**
9. ANEXOS **8**
10. CONTROL DE CAMBIOS **9**

1. OBJETIVO

Garantizar que los Titulares de los datos personales que cuenten con mecanismos claros, accesibles y seguros para ejercer, en cualquier momento, sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición (ARCO) y la Revocación del consentimiento respecto de los datos personales que les conciernen, asegurando una atención oportuna, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, Lineamientos del Aviso de Privacidad y demás regulación aplicable.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los responsables de la PII de los datos personales y al responsable del tratamiento de estos.

3. REFERENCIAS

Parámetros de autorregulación en materia de protección de datos personales
Resolución Miscelánea Fiscal en su versión vigente
ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
ISO/IEC 27001 – Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos
ISO/IEC 27701 – Sistema de gestión de información de privacidad (PIMS). Requisitos
ISO 22301 – Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio. Requisitos
ISO 28001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro. Requisitos
ISO 37001 – Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos
ISO/IEC 42001 – Sistemas de Gestión de la Inteligencia Artificial. Requisitos
Sistemas de Gestión de Seguridad de Datos Personales – Conforme a la Ley Federal para la Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP), su Reglamento y Lineamientos

4. DEFINICIONES

Aviso de privacidad: Documento a disposición de la persona Titular de la información de forma física, electrónica, o en cualquier otro formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de estos, de conformidad con el artículo 14 de la 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.

Datos personales: Información que concerniente a una persona identificada o identificable. Una persona es identificable cuando su identidad puede determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

Departamento de Cumplimiento Normativo: Departamento designado para gestionar, coordinar y supervisar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales, así como de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

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 trabamiento de sus datos personales.

El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.

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

Sitio: Un espacio digital habilitado por Toka para que la persona Titular acceda a la información que se le pone a disposición.

Titular, persona titular o Titular: Persona a quien corresponden los datos personales.

Días: Para efectos del presente procedimiento, todos los plazos y términos señalados deberán entenderse computados en días hábiles, salvo que expresamente se establezca lo contrario.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

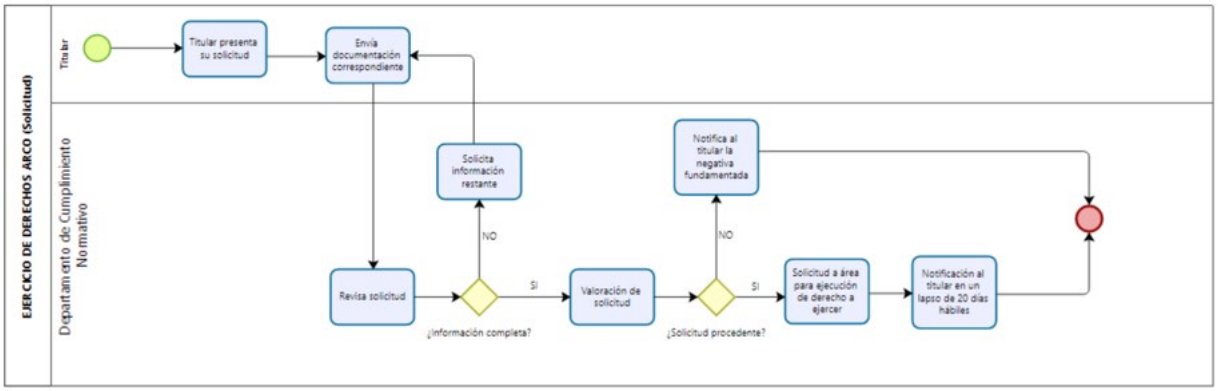
Es responsabilidad del Director General:

- Asegurar la designación del Departamento de Cumplimiento Normativo para el seguimiento del ejercicio de derechos ARCO.
- El Director General es el máximo responsable del cumplimiento organizacional en materia de protección de datos personales, garantizando que existan los mecanismos, controles y recursos necesarios para proteger los derechos de los responsables de la PII y mitiIgar riesgos legales y reputacionales.

Es responsabilidad del Especialista en Antisoborno y Protección de Datos:

- Elaborar y actualizar los documentos denominados “Avisos de Privacidad”.
- Atender dudas o quejas relacionadas con el tratamiento de los datos personales.
- Solicitudes de revocación del consentimiento.
- Dar seguimiento a las solicitudes de los Titulares.
- Solicitar al área correspondiente las acciones para la ejecución y cumplimiento de la resolución.
- Resguardo de evidencia ante la atención de los derechos ARCO.
- Notificar al Titular vulneraciones que afecten sus 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 generar la descarga del formato **FO-S-NO-CN-13-03 Solicitud para Ejercer Derechos Arco** o bien realizar la solicitud por medio de un escrito libre. En ambos casos deberá contener las siguientes características:

- Nombre completo del Titular, 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, salvo que se trate del derecho de Acceso.
- 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 los 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: INE, pasaporte, cédula profesional) 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 destinado como canal oficial para la atención: (pdp@toka.mx)

Con el objetivo de brindarle al Titular total transparencia y apoyo, se pone a su disposición el siguiente número telefónico, con el fin de generar el correcto asesoramiento: (33) 32 08 03 90 ext. 7441

7.2 SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD

7.2.1 Revisión de la solicitud

Al recibir una solicitud, el Especialista en Antisoborno y Protección de Datos deberá verificar que ésta cumpla con los requisitos establecidos en el punto 7.1. En caso de que la información o documentación requerida sea insuficiente o se encuentre incompleta, el Especialista en Antisoborno y Protección de Datos notificará al Titular, por el mismo medio de recepción, a fin de que proporcione los elementos faltantes y de esta manera continuar con el trámite correspondiente.

7.2.2 Valoración de la solicitud

El Especialista en Antisoborno y Protección de Datos tendrá un máximo de 20 días para comunicar al Titular la determinación adoptada, este plazo puede ser ampliado por una sola vez, por un periodo igual.

Toka podrá denegar la solicitud para ejercer los derechos ARCO por los siguientes motivos:

- Cuando el solicitante no sea el Titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
- Cuando en la base de datos de Toka no se encuentren 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 estos, y
- Cuando la Rectificación, Cancelación u Oposición haya sido previamente realizada.

Las determinaciones antes señaladas se emiten de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la LFPDPPP.

Adicionalmente, tratándose del derecho de Cancelación, la solicitud será improcedente cuando ocurra alguno de los supuestos previstos en el artículo 25 de la LFPDPPP:

I. Se haga referencia a las partes de un contrato privado, social o administrativo, siempre y cuando sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento;
II. Deban ser tratados por disposición legal;
III. Obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas;
IV. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular;
V. Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público;
VI. Sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular, y
VII. 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.

En todos los casos, Toka comunicará la determinación adoptada al Titular a través del mismo medio por el cual se haya recibido y dado trámite a su solicitud. En caso de presentarse alguno de los supuestos antes señalados, la respuesta deberá indicar de manera clara el motivo de la decisión.

Dicha determinación será emitida dentro del plazo establecido por la LFPDPPP, el cual es de 20 días, periodo en el que Toka notificará al Titular la resolución correspondiente.

7.2.3 Seguimiento a solicitudes procedentes

Si la solicitud resulta procedente, el Especialista en Antisoborno y Protección de Datos 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. Asimismo, deberá validar que las acciones fueron tomadas una vez concluido dicho plazo.

Cuando la solicitud de derechos ARCO tenga por objeto el acceso a un dato personal, esta respuesta deberá de limitarse exclusivamente a los datos personales que especifican en la solicitud correspondiente.

La respuesta se entregará a través del medio establecido en su solicitud, bajo formato legible, comprensible y accesible, en el supuesto que se utilicen códigos, siglas o claves se proporcionarán los significados correspondientes. Si la respuesta se comparte a través de sitio, el Titular tendrá un plazo de 15 días para que pueda consultarlos.

7.2.4 Seguimiento a solicitudes no procede

Al realizar la previa validación de la solicitud se determina que no es procedente, se realiza el cierre del proceso, se emite respuesta al Titular, fundada y fundamentada.

El Especialista en Antisoborno y Protección de Datos tendrá un lapso no mayor a 20 días para emitir la notificación al Titular.

8. FORMATOS Y REGISTROS

FO-S-NO-CN-13-03 Solicitud para Ejercer Derechos Arco

9. ANEXOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Cambio	Motivo	Responsable	Aprobó
00	10/07/26	Recodificación derivada al cambio en estructura del Sistema de Gestión de Calidad.	Mejora	Normatividad	Dirección General