



| | | |
|--|---|----------------------|
|  AESA | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |

**MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS
ARCO**

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |

OBJETO DEL MANUAL

El presente Manual tiene por objeto dar a conocer a los trabajadores, clientes, postulantes, proveedores, posibles clientes, referentes, usuarios de la web y público en general, el trayecto que seguirá la solicitud presentada por alguna persona natural que requiera ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (ARCO), respecto de la información de la cual sea titular, y que esté contenida en los bancos de datos personales de titularidad de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS S.A.C** (en adelante, **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**).

Para ello, se definirán las actividades necesarias para gestionar las solicitudes relacionadas con los derechos ARCO de los titulares de datos personales, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y garantizando una respuesta oportuna y eficaz por parte de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción y registro de la solicitud y finaliza con la implementación de la respuesta correspondiente. Aplica a todas las áreas y colaboradores de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** que intervienen en la recepción, análisis y gestión de solicitudes ARCO.


¿QUÉ SON LOS DERECHOS ARCO?

ARCO es el acrónimo de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición. Estos son los derechos que la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733) ha reconocido a favor de los titulares de datos personales (trabajadores, clientes, proveedores, potenciales clientes, etc.). De acuerdo con la precitada Ley, estos derechos consisten en lo siguiente:

- **Acceso e Información:** El titular de los datos personales tiene derecho a **obtener**, del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, la información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública o privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quién se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.

El derecho de **acceso** se materializa mediante la obtención de la información que sea objeto de tratamiento en base de datos.

Asimismo, el derecho de **información** implica conocer la manera en la cual se han recopilado los datos, las finalidades, las transferencias (de ser el caso), el tiempo de conservación, los posibles destinatarios, entre otros.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |

- **Portabilidad:** Es una manifestación del derecho de acceso, el titular del dato puede solicitar los datos personales sobre sí mismo, que haya facilitado a un responsable o titular de banco de datos, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a **transmitirlos** a otro responsable o titular de banco de datos personales
- **Rectificación:** El titular de los datos personales tiene derecho a que se **modifiquen** los datos personales que resulten ser inexactos, erróneos o falsos.
- **Cancelación:** El titular de los datos personales tiene derecho a solicitar la **cancelación** de sus datos cuando éstos hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual fueron recopilados, cuando hubiese vencido el plazo establecido para su tratamiento, o cuando haya revocado su consentimiento para el tratamiento. Cabe señalar que la cancelación podrá efectuarse parcial o totalmente, según corresponda.
- **Oposición:** El titular de datos personales tiene derecho a que **no se lleve a cabo el tratamiento** de sus datos personales o se cese el mismo, cuando no hubiere prestado su consentimiento para su recopilación por haber sido tomados de fuente de acceso al público.


Incluso, cuando hubiera prestado consentimiento, el titular de datos personales tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos, si acredita la existencia de motivos fundados que justifiquen el ejercicio de este derecho.

CONSIDERACIONES DEL PROCEDIMIENTO

LEGITIMIDAD PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO

Cuentan con legitimidad para el ejercicio de los derechos ARCO ante **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, las siguientes personas:

- El titular de datos personales, acreditando su identidad y presentando copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) o documento equivalente. Se deberá considerar que el empleo de la firma digital conforme a la normatividad vigente sustituye la presentación del Documento Nacional de Identidad y su copia.
- Representante legal del titular de datos personales, siempre que se encuentre acreditado como tal.
- Representante, expresamente facultado para el ejercicio del derecho, adjuntando la copia de su DNI o documento equivalente, y del título que acredite la representación.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |

(*) De ser titular o representante del titular de los datos personales, deberá completar el Formulario N° 1, a fin de que pueda ejercer sus derechos ARCO. En caso el Formulario N° 1 sea descargado vía web, llenado y enviado por vía electrónica, se deberá anexar, como archivo adjunto, el DNI escaneado. Lo mismo aplica para el caso del título que acredite la representación de persona distinta del titular de los datos personales.

REQUISITOS DE LA SOLICITUD (Formulario N° 1)

El titular de datos personales podrá presentar una solicitud de ejercicio de sus derechos ARCO que deberá ser dirigida al responsable de seguridad de protección de datos personales de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, debiendo consignarse la siguiente información:

- Nombres y apellidos del titular del derecho y acreditación de los mismos (mediante DNI), y en caso de su representante, deberá presentar lo mismo (DNI), más el documento que lo acredite como tal.
- Petición concreta que da lugar a la solicitud.
- Domicilio y/o correo electrónico, a efectos de las notificaciones que correspondan.
- Fecha y firma del solicitante.
- Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.


RESPONSABLE

El encargado de administrar la recepción y brindar la respuesta a las solicitudes de derechos ARCO será Oficial de Datos Personales de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

PASOS A SEGUIR FRENTE A UNA SOLICITUD DE EJERCICIO DE DERECHOS ARCO

En caso se reciba una solicitud de ejercicio de derechos ARCO, se debe proceder conforme se detalla a continuación:

- Constancia de Recepción
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS dejará constancia de recepción de la solicitud de derechos ARCO, mediante el cargo o correo electrónico.
- Revisión de los Requisitos de la Solicitud

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |

El ejercicio de los derechos se llevará a cabo mediante solicitud dirigida a **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** que deberá contener la información requerida mediante el Formulario N°1. En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos, señalados en el acápite anterior, **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, en un plazo de cinco (5) días contados desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, formulará las observaciones por incumplimiento que no puedan ser salvadas de oficio. La persona que realiza la solicitud tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para subsanarlas. Transcurrido el plazo señalado sin que ocurra la subsanación, se tendrá por no presentada la solicitud.

- Requerimiento de información o documentación adicional

En caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** podrá requerir, dentro de los siete (7) días siguientes de recibida la solicitud, documentación adicional al titular de los datos personales para atenderla.

En un plazo de diez (10) días de recibido el requerimiento, contado desde el día siguiente de la recepción del mismo, el titular de datos personales acompañará la documentación adicional que estime pertinente para fundamentar su solicitud. En caso contrario, se tendrá por no presentada dicha solicitud.

El plazo aplicable para brindar la respuesta se suspende hasta que el titular de datos personales atienda el requerimiento de información o documentación adicional.

- Costo de Trámite de Solicitud

El ejercicio por parte del titular de datos personales de sus derechos ARCO, no tiene costo alguno. La solicitud y el trámite son gratuitos.


- Respuesta a las solicitudes

La respuesta deberá ser enviada en el formato requerido por el solicitante (escrito, correo electrónico, etc.), indicando si su solicitud ha sido estimada o denegada.

- Plazos de respuesta

Las solicitudes presentadas deberán ser atendidas en un plazo máximo de:

- Derecho de información a ocho (08) días hábiles.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |

- Derecho de acceso a veinte (20) días hábiles.
- Derecho de oposición a diez (10) días hábiles.
- Derecho de rectificación a diez (10) días hábiles.
- Derecho de cancelación a diez (10) días hábiles.
- Revocación de la totalidad del tratamiento a diez (10) días hábiles.
- Revocación parcial del tratamiento a cinco (5) días hábiles.

Tomando en cuenta la complejidad de los plazos y para evitar confusiones, es **recomendable** que todas las solicitudes se respondan en el plazo mínimo que es de 5 días.

En el caso de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, el plazo podrá ser ampliado una sola vez, por un plazo igual como máximo, siempre y cuando las circunstancias lo justifiquen. La justificación deberá comunicarse al titular del dato personal dentro del plazo que se pretenda ampliar.

- Archivo de Atención de Solicitudes

Se deberá almacenar la constancia de la respuesta al titular de los datos personales.

- Traslado de Solicitud en Caso de Transferencia


Si los datos personales hubieran sido transferidos previamente, se deberá comunicar de la solicitud presentada a quien se haya transferido la data, dejando constancia de dicha comunicación.

FORMA DE RESPUESTA

La respuesta brindada por **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** deberá ser clara, legible y de fácil acceso. En

caso de ser necesario el empleo de claves o códigos, **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** proporcionará los significados correspondientes.

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a través del representante de seguridad, dará respuesta en la forma y plazos descritos en el presente Manual, los cuales respetan lo establecido en el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales. Serán respondidas todas las solicitudes, independientemente de que figuren o no datos personales del titular de los mismos en el banco de datos personales.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS cuenta con un responsable de seguridad que será el encargado de brindar una respuesta a su solicitud.

- Respuesta Negativa para el Solicitante

Si la solicitud es denegada de manera total o parcial, se indicarán las razones de su rechazo. Adicionalmente, se deberá advertir al titular que tiene el derecho de recurrir ante la Dirección General de Protección de Datos Personales en vía de reclamación o al Poder Judicial para los efectos de acción del hábeas data.

- Respuesta Positiva para el Solicitante

Si la solicitud es aceptada a trámite se procederá de la siguiente manera:

Derecho de acceso:

En la atención a su solicitud, se le deberá indicar al titular de los datos personales toda la información que se enumera a continuación:


- Los datos personales objeto de tratamiento.
- La forma en que sus datos personales fueron recopilados.
- Las razones que motivaron la recopilación de los datos personales
- La indicación de a solicitud de quién se realizó la recopilación
- Las transferencias realizadas o que se prevén hacer con los datos personales.

La respuesta deberá indicar todo lo señalado en el presente acápite, a pesar de que el requerimiento solo comprenda un aspecto de dicha información.

Cabe señalar que la atención de este derecho deberá ser realizada en formato comprensible, cuando sea solicitado por el titular de los datos personales. Esto quiere decir que el formato que se remite al titular de los datos personales sea de comprensión sencilla, fácil acceso y de utilizar terminología técnica y/o códigos, que este sea explicado de manera detallada.

a) **Medios para cumplir el derecho de acceso**

Se deberá remitir la información por uno de los siguientes medios, a elección del titular de los datos personales:

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |

- Visualización en sitio, esto quiere decir, que el titular de los datos personales se acerque a las oficinas de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS con el fin de visualizar los datos personales cuyo acceso ha solicitado, directamente del sistema que lo almacena.
- Escrito, copia, fotocopia
- Transmisión electrónica de la respuesta, siempre que esté garantizada la identidad del interesado y la seguridad y recepción de la información.
- Cualquier otra forma o medio que sea adecuado a la configuración o implantación material del banco de datos personales o a la naturaleza del tratamiento, establecido por el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento.


Sin embargo, con el fin de utilizar medios ecológicos, **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** podrá acordar con el titular de datos personales el uso de medios de reproducción distintos a los señalados en el presente acápite.

Por “medios ecológicos” se entienden aquellos mecanismos de reproducción y entrega de información que minimizan el impacto ambiental, reduciendo el uso de papel, tinta y otros materiales físicos que generan residuos. En este sentido, **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** podrá acordar con el titular de datos personales el uso de formatos digitales y otros medios sostenibles para la entrega de información, siempre garantizando la seguridad y accesibilidad de los datos.

Solicitud de portabilidad

Una vez recibida la solicitud, se deberá realizar las siguientes gestiones:

- Generar los datos personales en un formato estructurado, de uso común y de lectura mecánica, garantizando que la información sea interoperable y fácilmente transferible.
- Implementar medidas técnicas para la transmisión segura de los datos, minimizando riesgos de pérdida o alteración de la información. Ej: Encriptación, mecanismo de verificación de identidad (checksum MD5, firma digital o similar), etc.
- Enviar los datos directamente al responsable designado por el titular, siempre que sea técnicamente posible y no implique una carga financiera o técnica desproporcionada para **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.
- En caso de imposibilidad técnica para realizar la transmisión directa, informar al titular de los datos y documentar los motivos de la negativa.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |


Derecho de información

Se le deberá indicar al titular de los datos personales toda la información que se enumera a continuación:

- La identidad y el domicilio del titular del banco de datos: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**
- El encargado del tratamiento de datos personales: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** o un tercero designado por esta (en caso lo hubiera).
- Qué datos están siendo tratados por parte de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
- La finalidad del tratamiento: Por ejemplo, gestión de recursos humanos, prestación de servicios, según corresponda. El nombre del banco de datos: "RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN", "PROVEEDORES", "RECURSOS HUMANOS", "CENSOS DE LOS CAMPAMENTOS", "VIDEOVIGILANCIA", "CLIENTES", "INFORMES DE LA SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES" y "SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO"
- La transferencia internacional: Indicar que no se realiza transferencia internacional.
- Quienes son o pueden ser sus destinatarios: Indicar las empresas a las que se permite el acceso o con las que se comparte datos personales.
- La existencia del banco de datos en que se almacenan sus datos.
- El carácter obligatorio o facultativo de brindar sus datos personales.
- Las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo
- El tiempo por el que se han conservado o se conservarán los datos personales, según corresponda.
- Posibilidad de ejercer los derechos de la ley le concede y los medios previstos para ello.

De ser posible, se deberá remitir el formato de consentimiento suscrito por el titular de los datos personales, adjunto a su respuesta.

Cabe señalar que la atención de este derecho deberá ser realizada en formato comprensible, cuando sea solicitado por el titular de los datos personales. Esto quiere decir que el formato que se remite al titular de los datos personales sea de comprensión sencilla, fácil acceso y de utilizar terminología técnica y/o códigos, que este sea explicado de manera detallada.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |

Solicitud de rectificación, actualización e inclusión:

Se deberá informar a quiénes corresponda sobre el bloqueo del acceso a los datos personales mientras se atiende la solicitud y hasta que esta sea atendida.

Ante una solicitud de actualización, rectificación y/o inclusión el titular de los datos deberán precisar los datos a los que se refiere y la modificación que deberá ser realizada. Se deberá sustentar con los documentos pertinentes.

Se deberá responder al titular de los datos personales con la confirmación de la realización de la gestión.

Solicitud de derecho de cancelación

Se deberá informar a quiénes corresponda sobre el bloqueo del acceso a los datos personales mientras que se atiende la solicitud y hasta que esta sea atendida.

La solicitud podrá referirse a todos los datos personales o a un grupo de estos.

De corresponder, se gestiona la eliminación de los datos personales. Se deberá documentar el cumplimiento de lo solicitado e indicar las transferencias de los datos suprimidos, identificando a quién o a quiénes fueron transferidos, así como la comunicación de la supresión correspondiente.


Se deberá analizar si es necesario preservar la información para fines históricos, estadísticos o científicos o en atención a la relación contractual que se mantenga con el titular de los datos. De ser así, se deberá comunicar que la solicitud de cancelación no procede.

De continuar con el tratamiento, siempre que sea posible, se deben emplear medios de disociación o anonimización para continuar el tratamiento.

Solicitud de derecho de oposición:

Se deberá informar a quiénes corresponda sobre el bloqueo del acceso a los datos personales mientras que se atiende la solicitud y hasta que esta sea atendida.

Se detiene el tratamiento de los datos personales cuando el titular acredita razones legítimas para ello.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | POLÍTICA | Código: MNL-LI-LE-01 |
| | TÍTULO: | Versión: 00 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO | 30/03/2025 |

Solicitud de revocación:

Si se revoca el consentimiento para el tratamiento para finalidades adicionales a aquellas que dan lugar a su tratamiento autorizado, se adecuarán los nuevos tratamientos a la revocatoria.

Si se revoca el consentimiento para la totalidad del tratamiento que se venía haciendo, se debe disponer el bloqueo de la información materia de la solicitud hasta que esta sea suprimida.

En todos los casos, se deberá informar al solicitante de las acciones adoptadas.

- Plazo de conservación

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS conservará las respuestas brindadas, durante el plazo de Cinco (5) años luego de brindada la respuesta.

INSTANCIA ADMINISTRATIVA – DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En caso la respuesta sea total o parcialmente negativa por parte de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** y ésta no esté debidamente justificada, al titular de los datos personales le asiste el derecho para recurrir a la Dirección General de Protección de Datos Personales (DGPDP) en vía de reclamación, en los términos establecidos por Ley, para ejercer sus derechos ARCO.

Para ser atendido por la DGPDP e iniciar el procedimiento de tutela por parte de ella, el titular de los datos personales deberá, obligatoriamente, haber recurrido primero ante **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** y haber obtenido de su parte una respuesta total o parcialmente negativa en los plazos previstos e indicados en este Manual, toda vez que es requisito indispensable que, para solicitar tutela ante la DGPDP, se haya presentado previamente la solicitud al titular del banco de datos personales.

Base Legal:

Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733

Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales – Decreto Supremo N° 016-2024-JUS
