

1.0 OBJETIVO

Atender las solicitudes de los derechos de información, revocatoria y derechos ARCO a ejercer por los titulares de datos personales, de tal manera que se cumpla con los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento, de esta manera, evitar infracciones y sanciones ante el ente regulador, que afecten la imagen institucional, la relación con sus clientes y reputación de ELECTRO DUNAS S.A.A (en adelante, Electro Dunas)

2.0 ALCANCE

El presente documento es aplicable a todas las áreas de Electro Dunas que se encuentran involucradas en el tratamiento de datos personales.

3.0 DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Acceso:** derecho del titular de los datos personales a obtener información relativa a sus datos personales, así como a todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismo.
- **Bloqueo:** es la medida por la que el encargado del banco de datos personales impide el acceso de terceros a los datos. Los datos sujetos a un proceso de bloqueo no pueden ser objeto de tratamiento, de acuerdo con lo dispuesto al “Artículo 20. Derecho de actualización, inclusión, rectificación y supresión, de la Ley de Protección de Datos Personales N° 29733”. Se dispone también como paso previo a la cancelación por el tiempo necesario para determinar posibles responsabilidades en relación con los tratamientos, durante el plazo de prescripción legal o prevista contractualmente.
- **Cancelación:** derecho del titular de los datos personales a solicitar la cancelación de sus datos personales cuando éstos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hayan sido recopilados, cuando hubiese vencido el plazo establecido para su tratamiento, cuando ha revocado su consentimiento para el tratamiento y en los demás casos en los que no están siendo tratados conforme a la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.
- **Derechos ARCO:** Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, conforme a lo establecido en la LPDP y su Reglamento.
- **Días:** días hábiles
- **Encargado del Banco de Datos Personales:** es toda persona natural o persona jurídica de derecho privado o entidad pública que sola o actuando en conjunto con otra realiza el tratamiento de los datos personales por encargo del titular del banco de datos personales.
- **Información:** derecho del titular de datos personales a ser informado sobre la finalidad para la cual sus datos están siendo tratadas, así como los destinatarios de los mismo y el banco de datos donde se almacena sus datos personales.

- **LPDP:** Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733).
- **Oposición:** derecho del titular de datos personales a solicitar el cese de estos, cuando no hubiere prestado su consentimiento para su recopilación por haber sido tomados de fuente de acceso público. Aun 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 y legítimos relativos a una concreta situación personal.
- **Rectificación:** aquel derecho que tiene el titular de datos personales a que se modifiquen los datos que resulten ser inexactos, erróneos o falsos. Es necesario especificar los datos que se desea sean rectificados, así como aportar los documentos probatorios necesarios.
- **Revocatoria:** derecho del titular de datos personales a revocar su consentimiento de forma parcial o total respecto del tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, sin justificación previa y sin que se atribuyan efectos retroactivos.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Gerencia(s) responsable(s) de la gestión del dato personal:** Confirmar el tratamiento dado a los datos personales, verificando en los sistemas que correspondan y ejecutando las acciones necesarias para atender el derecho ejercido por el titular de datos, según los mecanismos internos de cada área.
- **Oficial de Protección de Datos Personales:** Recepción de la solicitud, coordinación con la(s) gerencia(s) responsable(s) de la gestión del dato personal, y envío de la respuesta de la solicitud al titular de los datos personales dentro del plazo previsto por la regulación vigente.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 5.1 Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- 5.2 Decreto Supremo N° 016-2024-JUS – Reglamento de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 5.3 Política de Tratamiento de Datos Personales.
- 5.4 Política de Privacidad.
- 5.5 Código de Ética y Conducta.
- 5.6 Formulario Derechos ARCO

6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Por disposiciones establecidas en la LPDP, se requiere establecer lineamientos y definir procesos para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales. Los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, así como los de información y revocatoria, son el conjunto de derechos que garantizan a los titulares de los datos personales el control sobre su información.

- Deben ser recibidas todas las solicitudes presentadas, dejándose constancia de su recepción. La solicitud deberá contener como mínimo los siguientes datos:
 - Nombres y apellidos del titular de los datos personales y acreditación de estos, así como de sus representantes legales, de ser el caso.
 - Petición concreta que da lugar a la solicitud
 - Domicilio, o dirección que puede ser electrónica, a efectos de las notificaciones correspondientes.
 - Fecha de la solicitud y firma del solicitante.
 - Documentos que sustenten la petición de ser el caso.

7. DESARROLLO DE LA GUÍA

Ejercicio de los derechos del titular de datos personales

Recepción de la solicitud

El registro y/o recepción de la solicitud de atención de derechos de los titulares de datos personales podrá iniciarse a través de alguna de las siguientes vías:

- **De manera virtual**, en la página web de Electro Dunas está disponible el **“Formulario para ejercicio del derecho de información, revocatoria y derechos ARCO”** a ser completado por el titular de los datos personales, el cual debe contar con la firma correspondiente, al que se debe adjuntar la copia del documento de identidad y ser enviado al correo electrónico derechosarco@electrodunas.com, indicado en la misma web.
- **De manera presencial**, en las sedes comerciales de Electro Dunas, en donde se recibirá la solicitud del titular de los datos personales, se le facilitará el **“Formulario para ejercicio del derecho de información, revocatoria y derechos ARCO”**, tendrá que completar los datos personales requeridos en el formato y firmar el documento como muestra de conformidad. . Asimismo, adjuntar una copia del documento de identidad, para proceder con su recepción de acuerdo con el protocolo interno de recepción de documentos. Al culminar el proceso de recepción, el encargado comercial remitirá la solicitud al buzón derechosarco@electrodunas.com sobre las solicitudes recibidas por ejercicio de los derechos de información, revocatoria, y derechos ARCO.
- El titular de los datos personales podrá presentar su solicitud mediante documento distinto al **“Formulario para ejercicio del derecho de información, revocatoria y derechos ARCO”** siempre que cumpla con los requisitos mínimos requeridos en el Art. 50 del D.S. 016-2024-JUS Reglamento de la LPDP, caso contrario se podrá solicitar su subsanación.
- Adicionalmente, en ambos casos para ser gestionado por un representante legal, tendría que presentar un documento que acredite tal poder y su Documento de identidad, entregando una copia de los documentos al personal de atención de solicitudes.

Registro de la solicitud

El Oficial de Datos Personales que cuenta con acceso al correo derechosarco@electrodunas.com, el cual deberá llevar un registro de las solicitudes de información, revocatoria y derechos ARCO presentadas a fin de realizar un seguimiento y reporte adecuado de las mismas. Dicha solicitud contará con un código asignado correlativo de control.

Gestión de la solicitud

El Oficial de Datos Personales recibirá la solicitud por medio del correo derechosarco@electrodunas.com, e informará a la(s) gerencia(s) responsable(s) de la gestión del dato personal acerca de la solicitud del titular de los datos, para que se proceda a confirmar el tratamiento dado a los datos personales, verificar en los sistemas que correspondan y ejecutar las acciones necesarias para atender el derecho ejercido por el titular de datos, verificando que no contraviene alguna otra ley o norma vigente. Por otra parte, la(s) gerencia(s) responsable(s) de la gestión del dato personal, deberá ejecutar la atención del derecho exigido por el titular del dato personal según los mecanismos internos de cada área.

8. PLAZOS DE ATENCIÓN

- El plazo de atención para el cierre del requerimiento dependerá del derecho ejercido por el titular del dato personal de acuerdo con la siguiente tabla:

DERECHO	PLAZO MÁXIMO DE ACUERDO CON LA LPDP
Información	8 días hábiles
Acceso	20 días hábiles
Rectificación, Cancelación y Oposición	10 días hábiles

Salvo el plazo establecido para el ejercicio de información, los plazos para la respuesta o atención del derecho podrán ser ampliados una sola vez por un plazo igual, como máximo, siempre y cuando las circunstancias justifiquen la ampliación del plazo. Dicha información se notificará al titular de datos personales dentro del plazo que se pretende ampliar.

- Realizadas las gestiones pertinentes para la atención del derecho ejercido, el Oficial de Datos Personales elaborará y enviará la respuesta a la dirección electrónica o física indicada por el titular de los datos personales.
- De esta forma el Oficial de Datos Personales dará por culminada la atención de la solicitud y procederá a almacenar el correo o cargo de respuesta en el registro correspondiente.

Plazo de subsanación de la solicitud

En caso la solicitud no contenga los datos requeridos en el punto 6, en un plazo de cinco (5) días contado desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, se formula las observaciones por incumplimiento que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al titular a subsanarlas dentro de un plazo máximo de cinco (5) días. Transcurrido el plazo mencionado sin que ocurra la subsanación, se tendrá la solicitud como no presentada.

9. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ADICIONAL

En el caso que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, Electro Dunas podrá requerir información adicional del titular de los datos en un plazo máximo de siete (7) días hábiles de recibida la solicitud; el titular de los datos personales tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde la fecha de recepción del requerimiento para emitir su respuesta y/o enviar la documentación adicional solicitada. En caso el titular de los datos no presente una respuesta, se dará por no presentada la solicitud.

10. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ADICIONAL

Si bien los titulares de datos personales pueden interponer alguno de los derechos de información, revocatoria y ARCO, cabe tener en cuenta que las respuestas de dichas solicitudes deben ser debidamente fundamentadas, en especial para aquellos casos de denegatoria de las solicitudes originadas en restricciones previstas en alguna norma específica aplicable a la empresa. Por ejemplo, Policía Nacional del Perú, entre otros.