

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 El presente documento tiene por objetivo describir el procedimiento que los titulares de datos personales deben seguir para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), respecto a la información de la cual sea titular y que esté contenida en los bancos de datos personales de Contacto Corredores de Seguro, en adelante CONTACTO.

1.2 Es aplicable para todas las personas naturales que desean solicitar sus derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición).

2. BASE LEGAL

2.1 Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733

2.2 Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales - Decreto Supremo N° 003-2013- JUS

3. CONSIDERACIONES PREVIAS

3.1 ¿Qué son los datos personales?

Es cualquier información que permite identificar o identifica a una persona natural.

3.2 ¿Qué derechos tienen los titulares de datos personales?

Los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos:

- **Derecho de Acceso:** permite que el titular tenga acceso a la información que sobre sí mismo es objeto de tratamiento en los bancos de datos, la forma en que 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.

Incluye el Derecho de Información, el cual permite que el titular pueda conocer información específica sobre el tratamiento de los datos personales tratados (finalidad, destinatarios, existencia del banco de datos en el que se almacenan, identidad y domicilio del titular del banco de datos y del encargado del tratamiento, de ser el caso, carácter obligatorio o facultativo de las respuestas, consecuencias de proporcionar los datos personales, transferencias nacionales o internacionales, tiempo de conservación, posibilidad de ejercer los derechos, medios para el ejercicio de dichos derechos, etc.).

- **Derecho de Actualización, Inclusión y Rectificación:** permite que el titular de datos personales pueda modificar los datos que resulten ser parcial o totalmente inexactos, incompletos, o cuando se hubiere advertido omisión, error o falsedad.

- **Derecho de impedir el suministro de sus datos personales** cuando ello afecte sus derechos fundamentales.

- **Derecho de Cancelación y Supresión:** permite que el titular de datos personales pueda solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para lo cual fueron recopilados, cuando hubiera vencido el plazo para su tratamiento autorizado, cuando se revoque el consentimiento otorgado o cuando los datos personales no se tratan de acuerdo con lo dispuesto por la normativa sobre la materia.

- **Derecho de Oposición:** permite impedir que los datos personales sean objeto de tratamiento por un motivo legítimo y fundado referido a una situación personal concreta que justifique el ejercicio de este derecho.

- Derecho de Tratamiento Objetivo: el titular tiene derecho a no verse sometido a una decisión con efectos jurídicos sobre él o que le afecte de manera significativa, sustentada únicamente en un tratamiento de datos personales destinado a evaluar determinados aspectos de su personalidad o conducta, salvo que ello ocurra en el marco de una negociación, celebración o ejecución de un contrato.

3.3 ¿Cómo se ejercen estos derechos?

Los titulares de datos personales tienen derecho a presentar una solicitud de tutela ante CONTACTO para el ejercicio de sus derechos.

4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES

4.1 Presentación de la solicitud

La solicitud puede ser presentada por:

- El titular de datos personales, adjuntando copia de documento de identidad, y/o
- El representante legal del titular de datos personales debidamente acreditado. En este caso, se debe acompañar copia del documento de identidad y del documento que acredite la representación.

La solicitud deberá ser presentada en el formato LPDP-Pr-01-R.01 Solicitud de Atención del Derecho ARCO al correo electrónico LPDP.ARCO@contacto.com.pe o en las oficinas de CONTACTO indicadas en la página web www.contacto.com.pe.

4.2 Constancia de recepción

Luego de recibida la solicitud, CONTACTO dejará constancia de su presentación mediante sello de cargo en el documento o el envío de un correo electrónico de confirmación (desde el correo LPDP.ARCO@contacto.com.pe). En este último caso, la constancia se podrá efectuar mediante un correo electrónico de respuesta automática.

4.3 Revisión formal

En esta etapa CONTACTO realizará una evaluación meramente formal de la solicitud a efectos de corroborar que esta, cuando menos, contiene la siguiente información:

- Nombres y apellidos del titular del derecho y copia de su documento de identidad. En caso el solicitante sea el representante del titular, se deberá adjuntar además el documento que acredite la representación.
- Petición concreta del derecho que ejerce.
- Domicilio o dirección electrónica a la que el titular recibirá cualquier notificación.
- Fecha y firma.
- Documentos que sustenten la solicitud, de ser el caso.

4.4 Subsanaciones

Si CONTACTO verifica que la solicitud no cumple con incluir la información detallada en el acápite "C" y no puede subsanarlo, de oficio dichas omisiones, formulará las observaciones necesarias y requerirá al titular que las subsane.

La labor de verificación deberá realizarse en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de la recepción de la solicitud.

4.5 Requerimiento de información adicional

Si CONTACTO considera que información para atender la solicitud, requiere información adicional, puede requerirla al solicitante.

La labor de verificación de información adicional debe realizarse en un plazo máximo de siete (07) días hábiles contados desde el día siguiente de la recepción de la solicitud.

De igual modo, se otorgará al solicitante un plazo de diez (10) días hábiles para que proceda a presentar la información adicional solicitada, el cual se computará desde que se comunica este hecho al solicitante.

Si el solicitante no atiende el requerimiento de información adicional en el plazo otorgado, la solicitud se tendrá por no presentada

4.6 Plazos de respuesta

DERECHO	PLAZO MÁXIMO
Derecho de Acceso	20 días hábiles Acceso: 10 días hábiles siguientes
Derecho de Información	08 días hábiles
Derecho de Actualización, Inclusión, Rectificación, Cancelación y Supresión	10 días hábiles
Derecho de Oposición	10 días hábiles Revocación parcial: 05 días hábiles Revocación total: 10 días hábiles

4.7 Ampliación del plazo de respuesta

Salvo en el caso de solicitudes para el derecho de información, CONTACTO podrá ampliar los plazos de respuesta para el ejercicio de los demás derechos siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- Solo se podrá prorrogar el plazo de respuesta una vez;
- La ampliación deberá ser igual al plazo regular;
- Debe existir causa justificada para la ampliación; y
- La ampliación y justificación deben ser comunicada al solicitante antes del vencimiento del plazo original.

4.8 La respuesta

CONTACTO responderá en soporte escrito o a través de correo electrónico, indicando si la solicitud ha sido estimada o denegada.

Esta respuesta será clara, legible, inteligible, y se encontrará adecuadamente sustentada. Si se usan claves o códigos también se remitirá una leyenda explicativa de los mismos.

Si la respuesta es total o parcialmente negativa, se informará al solicitante que, de no estar de acuerdo con su contenido, tiene derecho a recurrir ante la Dirección General de Datos Personales en vía de reclamación.

4.9 Archivo de atención de solicitudes

CONTACTO almacenará la constancia de la respuesta remitida al solicitante por un plazo mínimo de 04 años.

4.10 Gratuidad del procedimiento

CONTACTO no efectuará ningún cobro por la presentación de la solicitud.

5. ANEXOS

5.1 Consideraciones adicionales

En función del tipo de solicitud que se presenta, CONTACTO deberá tomar en cuenta, de forma adicional, lo siguiente:

TIPO DE SOLICITUD	CONSIDERACIONES
Derecho de Acceso (incluye Derecho de Información)	<p>La respuesta puede brindarse por escrito, por medios electrónicos, de imagen u otros medios idóneos para tal fin.</p> <p>El solicitante elige el medio por el cual accederá a la información solicitada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visualización en sitio - Escrito, copia, fotocopia o fax. - Transmisión electrónica siempre que se garantice la identidad del interesado y la confidencialidad, integridad y recepción de la información. - Cualquier otro adecuado. <p>El acceso debe ser en formato claro, legible e inteligible, sin utilizar claves o códigos que requieran dispositivos adicionales para su comprensión. De ser necesario, se acompañará una explicación.</p> <p>Además, el acceso debe ser en lenguaje accesible al conocimiento medio de la población.</p> <p>La información que se proporcione debe ser amplia y comprender la totalidad del registro correspondiente al titular de los datos personales, aun cuando la solicitud solo se refiera a un aspecto de dichos datos.</p>
Derecho de Actualización, Rectificación, Inclusión, Supresión y Cancelación	<p>La solicitud debe ser específica y debe venir acompañada con la documentación que sustente el pedido.</p> <p>Si se admite, se debe proceder a la actualización, modificación, agregado o eliminación correspondiente.</p> <p>En el proceso, se realiza el bloqueo de los datos y se debe impedir que cualquier tercero acceda a ellos.</p> <p>En el caso de la supresión o cancelación, al solicitante se le remite pruebas que acrediten haber cumplido con su solicitud, y se le informa haber comunicado la supresión de los datos a las personas a quienes se los transfirió, de haber sido este el caso.</p> <p>La supresión no aplica cuando los datos deben ser conservados en virtud de razones históricas, estadísticas, o científicas. En tal caso, se sugiere emplear medios de disociación o anonimización para continuar con el tratamiento.</p>
Derecho de Oposición	<p>Si el titular no ha brindado consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, se debe proceder al cese del mismo. Si lo ha brindado, la oposición procede solo si el titular acredita que tiene motivos fundados y legítimos que justifiquen el ejercicio de su derecho.</p>
Derecho al Tratamiento Objetivo	<p>Si se tratan datos personales como parte de un proceso de toma de decisiones sin participación del titular de los datos, CONTACTO debe informárselo a la brevedad posible.</p>

6. REGISTROS

6.1 LPDP-Pr-01-R.01 Formulario Solicitud de atención del Derecho ARCO.

Segunda edición

Publicado el 21 de enero del 2019

De esta edición: © Contacto Corredores de Seguros S.A.

<http://www.contacto.com.pe>

Todos los derechos reservados de acuerdo a ley. Prohibida la reproducción total o parcial de este libro por cualquier medio sin permiso del propietario de los derechos de autor.

