

**Procedimiento de atención de solicitudes de los derechos de Información, Revocatoria y ARCO  
(acceso, rectificación, cancelación y oposición)**

**1. Descripción:**

**1.1 Objetivo:**

El procedimiento tiene como objetivo servir de guía para atender las solicitudes presentadas para el ejercicio de los derechos de información, revocatoria y derechos ARCO por el titular de los datos personales, para así cumplir con los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, evitando de esta manera infracciones y sanciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, que afecten la imagen institucional, la relación con sus clientes y reputación de GATU S.A.C. (en adelante GATU).

**1.2 Alcance:**

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

**1.3 Definiciones:**

- **Responsable de protección de datos personales:** Persona o Comité encargado de velar por el cumplimiento del tratamiento de los datos personales para los fines en que el titular de datos personales otorgó su consentimiento. Asimismo, es el encargado dentro de GATU de solicitar y recepcionar la documentación necesaria para el ejercicio del derecho del titular de datos personales y validar el cumplimiento de los requisitos de la solicitud. En caso sea necesario, se encargará también de formular y remitir documentación adicional o subsanación de la solicitud.
- **Titular de datos personales:** persona natural a quien corresponden los datos personales.
- **Tratamiento de datos personales:** toda operación o procedimiento relacionado a datos personales, automatizado o no, tales como la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión, u otras que permitan el acceso, correlación o interconexión de datos personales.
- **Responsable receptor de datos personales:** es toda persona natural o jurídica de derecho privado, incluyendo las sucursales, filiales, vinculadas o similares; o entidades públicas, que recibe los datos en caso de transferencia internacional, ya sea como titular o encargado del banco de datos personales, o como tercero.
- **Tercero:** es toda persona natural, persona jurídica de derecho privado o entidad pública, distinta del titular de datos personales, del titular o encargado del banco de datos personales y del responsable del tratamiento, incluyendo a quienes tratan los datos bajo autoridad directa de aquellos.
- **Bloqueo:** es la medida por la que el encargado del banco de datos personales impide el acceso de terceros a los datos y éstos. Los datos sujetos a un proceso de bloqueo no pueden ser objeto de tratamiento, durante el período en que se esté procesando alguna solicitud de actualización, inclusión, rectificación o supresión, en concordancia con lo que dispone el tercer párrafo del artículo 20 de la Ley. 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.

- **Encargado del Banco de Datos Personales:** es toda persona natural o persona jurídica de derecho privado o entidad pública que sola o actuando juntamente con otra realiza el tratamiento de los datos personales por encargo del titular del banco de datos personales.
- **Días:** días hábiles.

#### 1.4 Derecho de información, revocatoria y Derechos ARCO:

El presente documento, describe el proceso de atención de los derechos de información, revocatoria y ARCO de los titulares de datos personales, los cuales se definen a continuación:

- **Información:** derecho del titular de datos personales para ser informado sobre la finalidad para la cual sus datos personales están siendo tratados, así como los destinatarios de los mismos y el banco de datos donde se almacena sus datos personales.
- **Revocatoria:** derecho del titular de los datos personales para 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.
- **Acceso:** derecho del titular de datos personales de obtener información relativa a sus datos personales, así como a todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismos.
- **Rectificación:** derecho del titular de datos personales a que se modifiquen sus datos que resulten inexactos, erróneos o falsos.
- **Cancelación:** derecho del titular de datos personales de solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a la Ley y su Reglamento.
- **Oposición:** derecho del titular de datos personales a solicitar el cese del tratamiento, cuando no hubiere prestado su consentimiento para la recopilación de sus datos personales, por alguna causa fundada y legítimos relativa a una concreta situación personal.

## 2. Procedimiento para el ejercicio de los derechos del titular de datos personales:

### 2.1 Recepción de la solicitud:

La recepción de la solicitud de atención de derechos de los titulares de datos personales se podrá realizar por medio de los siguientes canales:

- A)** De manera presencial en el local de GATU, el titular de los datos personales podrá solicitar el “**Formato para ejercicio del derecho de información, revocatoria y derechos ARCO – Anexo 1**”, para iniciar con la presentación de la solicitud para ejercer sus derechos. El titular de datos personales tendrá que completar los datos personales requeridos en el formato y firmar el documento como muestra de conformidad de sus datos consignados.

Como cargo de recepción del documento se tendrá que proporcionar una copia del formato al titular de datos.

- B)** A través de la página web de GATU, el titular de datos personales podrá descargar el “**Formato para ejercicio del derecho de información, revocatoria y derechos ARCO – Anexo 1**” para iniciar con la presentación de la solicitud para ejercer sus derechos. El titular de datos personales debe completar los

datos personales requeridos en el formato y firmar el documento en conformidad de sus datos consignados, seguidamente, enviará el documento al mail indicado en la página web. El email enviado deberá ser reenviado al “Responsable de protección de datos personales” a efectos de evidenciar el cargo de recepción de la solicitud del ejercicio de los derechos del titular de datos personales.

Adicionalmente en ambos canales, una vez completado el formato para el ejercicio de sus derechos, el titular de datos personales deberá acreditar su identidad presentando una copia de su documento de identidad y en el caso de representante legal, tendrá que presentar un documento que acredite tal poder y su DNI, entregando una copia de los documentos al personal de atención de solicitudes.

## **2.2 Registro de la solicitud:**

El Responsable de protección de datos personales deberá llenar un registro (que deberá estar actualizado) de las solicitudes de información, revocatoria y derechos ARCO que permita llevar un control adecuado de las solicitudes presentadas de manera presencial o por correo electrónico, asignando a la solicitud un código correlativo de control.

## **2.3 Gestión de la solicitud**

La atención y gestión de solicitudes en GATU se llevará a cabo según las actividades descritas en el Flujograma – “Proceso de atención de solicitudes de derechos de información, revocatoria y derechos ARCO”.

## **3. Plazo de atención a su solicitud**

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:

<b>Derecho</b>	<b>Plazo de Atención Interna</b>	<b>Plazo máximo de acuerdo con la LPDP</b>
Información	5 días hábiles	8 días hábiles
Acceso	15 días hábiles	20 días hábiles
Rectificación, Cancelación y Oposición	7 días hábiles	10 días hábiles

Salvo el plazo establecido para el ejercicio del derecho 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. La justificación de la ampliación se notificará al titular de datos personales dentro del plazo que se pretende ampliar.

### **3.1 Plazo de subsanación de la solicitud**

Deben ser recibidas todas las solicitudes presentadas, dejándose constancia de su recepción. La solicitud deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- a) Nombres y apellidos del titular de los datos personales y acreditación de estos, así como de sus representantes legales, de ser el caso.
- b) Petición concreta que da lugar a la solicitud.
- c) Domicilio, o dirección que puede ser electrónica, a efectos de las notificaciones correspondientes.
- d) Fecha de la solicitud y firma del solicitante.
- e) Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.

En caso la solicitud no contenga los datos precitados, 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.

### **3.2 Requerimiento de información adicional**

En caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, GATU 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 de este, el titular de datos personales acompañará la documentación adicional que estime pertinente para fundamentar su solicitud. En caso contrario, se tendrá por no presentada la solicitud.

### **3.3 Situaciones a considerar**

Si bien los titulares de datos personales pueden interponer alguno de los derechos indicados en la sección 1.4, 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, restricciones laborales, Policía Nacional del Perú, entre otros.

Anexo 1:

**FORMATO PARA EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE INFORMACIÓN, REVOCATORIA  
Y DERECHOS "ARCO"**

Fecha de solicitud: \_\_\_\_\_

**DERECHOS QUE SE DESEA EJERCER:**

1) Información \_\_\_ 2) Revocatoria \_\_\_ 3) Acceso \_\_\_ 4) Rectificación \_\_\_ 5) Cancelación \_\_\_ 6) Oposición \_\_\_

"De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, mediante la firma del presente documento, el titular de los datos personales autoriza a INTURSA, titular del banco de datos, a realizar la atención de su ejercicio del derecho de información, revocatoria y derechos ARCO, de ser el caso.

**DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES**

**Nombre:**

\_\_\_\_\_

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre(s)

**DNI:** \_\_\_\_\_

**Domicilio:**

\_\_\_\_\_

Calle o Avenida

No. Exterior

No. Interior

Distrito Provincia

Departamento

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

LA PRESENTE SOLICITUD DEBERÁ SER ACOMPAÑADA DE UNA COPIA DEL DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD O DOCUMENTO EQUIVALENTE.

**DATOS DEL REPRESENTANTE (DE SER EL CASO)**

**Nombre:**

---

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre(s)

DNI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

---

LA PRESENTE SOLICITUD DEBERÁ SER ACOMPAÑADA DE UN DOCUMENTO QUE ACREDITE TAL PODER Y COPIA DEL DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD

DESCRIPCIÓN DEL DERECHO QUE DESEA EJERCER

**Describir de forma clara y precisa el derecho que se desea ejercer sobre los datos personales, así como otros documentos que sustenten la petición de ser el caso. En el caso de revocación del consentimiento deberá indicar si es total o parcial; en caso de ser el segundo tipo, se deberá indicar cuál o cuáles tratamientos son aquéllos con los que el titular no está conforme.**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

MEDIO PARA DAR RESPUESTA A SU SOLICITUD

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Mensajería al Domicilio \_\_\_\_\_

Nombre y Firma del Titular

Nombre y Firma del Representante Legal