

	P009SGC PROCEDIMIENTO DE DERECHO ARCO	Versión: 0
		Fecha de Aprobación: 16/07/2019

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 de MULTISERVICIOSCALL S.A.C.

2. ALCANCE

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

3. RESPONSABILIDADES


3.1 Supervisor Responsable: Hacer Cumplir con el procedimiento y ley de protección de Datos.

3.2 Encargado del banco de datos personales: Cumplir con el desarrollo de las actividades.

4. DEFINICIONES:

- **Función responsable:** 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 MULTISERVICIOSCALL S.A.C 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.

EMITIDO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Comité de Gestión de Calidad	Comité de Gestión de Calidad	Representante de la Dirección

	P009SGC PROCEDIMIENTO DE DERECHO ARCO	Versión: 0
		Fecha de Aprobación: 16/07/2019

- **Responsable receptor de datos personales:** 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 a los tratamientos, durante el plazo de prescripción legal o prevista contractualmente.
- **Encargado del Banco de Datos Personales:** Realiza el tratamiento de los datos personales por encargo del titular del banco de datos personales.

5. 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.

EMITIDO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Comité de Gestión de Calidad	Comité de Gestión de Calidad	Representante de la Dirección

	P009SGC PROCEDIMIENTO DE DERECHO ARCO	Versión: 0
		Fecha de Aprobación: 16/07/2019

- **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.

6. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

6.1 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 las oficinas de MULTISERVICIOSCALL S.A.C, 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 MULTISERVICIOSCALL S.A.C 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, tendrá que enviarlo a la dirección de e-mail: martinaguilar@multiservicioscall.com.

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 o enviándolo a la dirección del e-mail arriba mencionado y del mismo modo en el caso de representante legal tendría que presentar un documento que acredite tal poder y su DNI, utilizando los mismos medios.

EMITIDO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Comité de Gestión de Calidad	Comité de Gestión de Calidad	Representante de la Dirección

	P009SGC PROCEDIMIENTO DE DERECHO ARCO	Versión: 0
		Fecha de Aprobación: 16/07/2019

6.2 REGISTRO DE LA SOLICITUD

La Función Responsable de banco de datos 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.

6.3 GESTIÓN DE LA SOLICITUD

La atención y gestión de solicitudes en MULTISERVICIOSCALL S.A.C se llevará acabo según las actividades descritas en el Flujograma - “Proceso de atención de solicitudes de derechos de información, revocatoria y derechos ARCO”.

7. 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:

Derecho	Plazo de Atención Interna	Plazo máximo para la Atención
Información	5 días hábiles	8 días hábiles
Revocatoria	5 días hábiles	5 días hábiles
Acceso	15 días hábiles	20 días hábiles
Rectificación, Cancelación y Oposición	7 días hábiles	10 días hábiles

Adicionalmente, en el caso se necesite una ampliación en los plazos de atención, se podrá solicitar la ampliación con una justificación válida solo una vez y por la misma cantidad de días que corresponda según el tipo de solicitud en cuestión. Dicha ampliación deberá ser comunicada al titular del dato dentro del plazo que se pretenda ampliar.

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.

EMITIDO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Comité de Gestión de Calidad	Comité de Gestión de Calidad	Representante de la Dirección

	P009SGC PROCEDIMIENTO DE DERECHO ARCO	Versión: 0
		Fecha de Aprobación: 16/07/2019

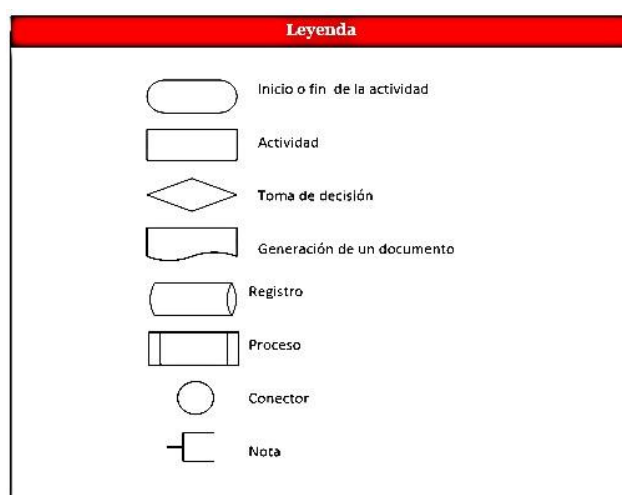
7.1 PLAZO DE ATENCIÓN A SU SOLICITUD

En caso sea necesario solicitar al titular de los datos la subsanación de su solicitud, debido a que no cumple con los requisitos de la solicitud, MULTISERVICIOSCALL S.A.C en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, formula las observaciones por incumplimiento y se espera que el titular de los datos personales emita su descargo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contando desde el día siguiente de recibido la solicitud de subsanación. En caso no obtener respuesta por parte del titular de los datos personales, se dará por no presentada dicha solicitud.

7.2 PLAZO DE ATENCIÓN A SU SOLICITUD

En caso se requiera solicitar al titular de los datos información adicional, debido a que la solicitud sea insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, MULTISERVICIOSCALL S.A.C formulará el requerimiento de información adicional en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud. El titular de los datos personales emitirá su descargo en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contando desde el día siguiente de recibido la solicitud de requerimiento de información adicional. En caso de no obtener respuesta, se dará por no presentada dicha solicitud.

8. FLUJOGRAMA



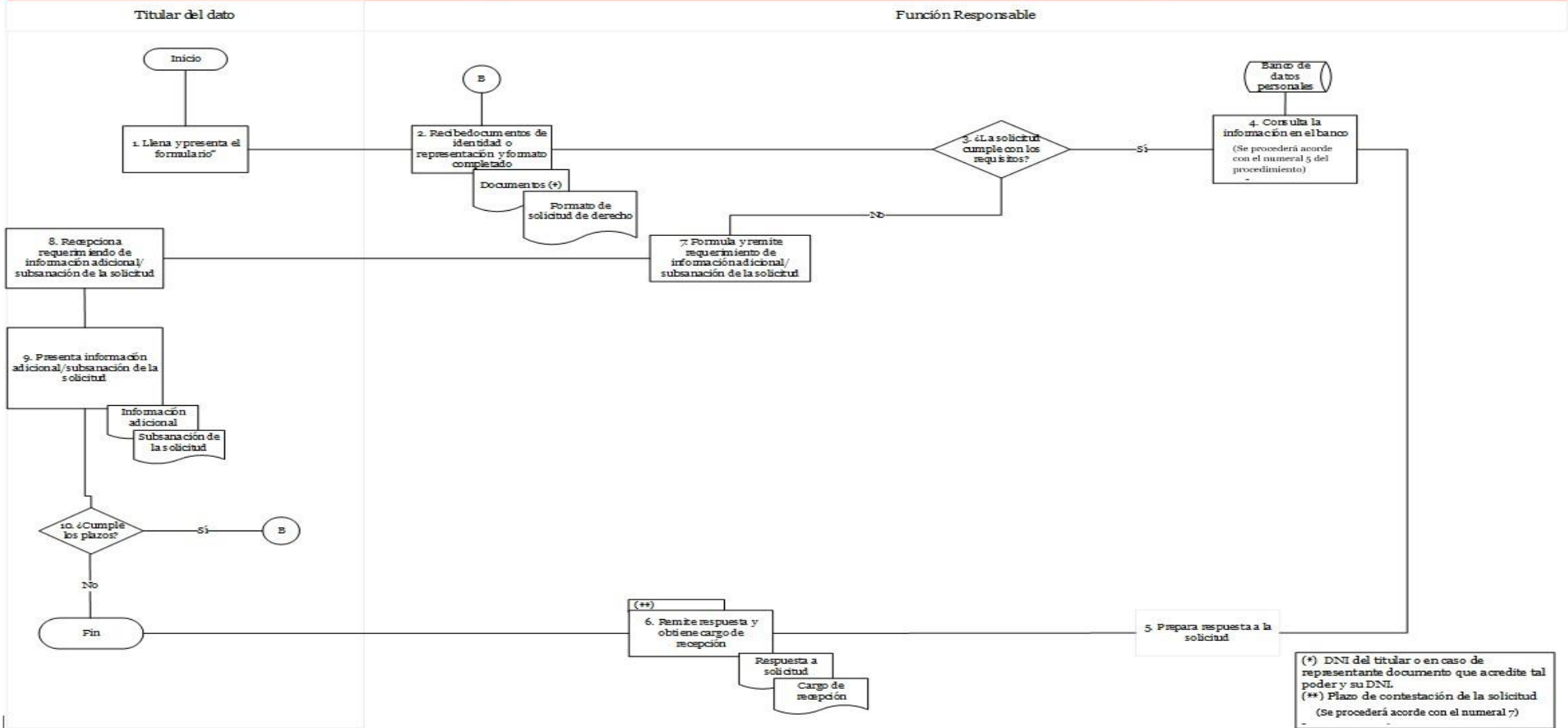
EMITIDO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Comité de Gestión de Calidad	Comité de Gestión de Calidad	Representante de la Dirección




P009SGC PROCEDIMIENTO DE DERECHO ARCO

Versión: 0
 Fecha de Aprobación: 16/07/2019

Procedimiento para la atención de solicitudes de "Derechos de información, revocatoria y ARCO"



EMITIDO POR: Comité de Gestión de Calidad	REVISADO POR: Comité de Gestión de Calidad	APROBADO POR: Representante de la Dirección
--	---	--

	P009SGC PROCEDIMIENTO DE DERECHO ARCO	Versión: 0
		Fecha de Aprobación: 16/07/2019

9. ANEXOS

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 MULTISERVICIOSCALL S.A.C titular del banco de datos, a realizar la atención de su ejercicio del derecho de información, revocatoria y derechos ARCO, de ser el caso. Los datos completados en el presente formato serán almacenados en el banco de datos

_____ cumpliendo con las medidas de seguridad requeridos por la Ley, manteniendo estricta confidencialidad y tendrá una duración indefinida salvo excepciones previstas en el marco legal.

DATOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Nombre:

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre(s)

DNI: _____

Domicilio:

Calle o Avenida

No.

Distrito

Provincia

Departamento

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

Fecha: _____

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

EMITIDO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Comité de Gestión de Calidad	Comité de Gestión de Calidad	Representante de la Dirección



P009SGC PROCEDIMIENTO DE DERECHO ARCO

Versión: 0
Fecha de Aprobación: 16/07/2019

DATOS DEL REPRESENTANTE (DE SER EL CASO)

Nombre:

Apellido Paterno Apellido Materno Nombre(s)

DNI: _____

Fecha: _____

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

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.

Series of horizontal dashed lines for text entry.

MEDIO PARA DAR RESPUESTA A SU SOLICITUD

Correo electrónico [checkbox]

Mensajería al Domicilio [checkbox]

Nombre y Firma del Titular

Nombre y Firma del Representante Legal

Table with 3 columns: EMITIDO POR: Comité de Gestión de Calidad, REVISADO POR: Comité de Gestión de Calidad, APROBADO POR: Representante de la Dirección

	P009SGC PROCEDIMIENTO DE DERECHO ARCO	Versión: 0
		Fecha de Aprobación: 16/07/2019

10. REGISTROS

Formato para ejercicio de los derechos de información, Revocatoria y derechos "ARCO". (anexo1)

11. CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

No aplica

EMITIDO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Comité de Gestión de Calidad	Comité de Gestión de Calidad	Representante de la Dirección