

PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO



1. BASE LEGAL

El presente procedimiento se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

- Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N.º 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Directivas, lineamientos y criterios interpretativos emitidos por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD).
- Principios de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad y responsabilidad proactiva.

2. OBJETIVO

Establecer el procedimiento interno que garantice el ejercicio efectivo de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) por parte de los titulares de datos personales, asegurando el cumplimiento normativo y la protección de los derechos fundamentales.

3. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para:

- Todas las áreas de la Cooperativa.
- Todo tratamiento de datos personales realizado por la institución.
- Titulares de datos personales, incluyendo:



Socios



Trabajadores



Proveedores



**Terceros
vinculados**

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ANPD:** Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, órgano del MINJUSDH encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa.
- **ARCO:** Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.
- **Banco de Datos Personales:** Conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte.
- **Dato Personal:** Información que identifica o hace identificable a una persona natural.

- **Dato Sensible:** Datos que afectan la intimidad del titular, tales como información de salud, biométrica, origen racial, entre otros.
- **MINJUSDH:** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- **Titular de Datos:** Persona natural a quien pertenecen los datos personales.
- **Oficial de Datos Personales:** Responsable de supervisar el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales dentro de la Cooperativa.
- **Responsable del Banco de Datos:** La Cooperativa, como entidad que decide sobre el tratamiento de los datos personales.

5. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO
02	25/03/2026	Se adjunta como anexo el "Formato de Solicitud de Derecho ARCO" .
01	25/02/2026	Documento nuevo según cumplimiento de Ley N.º 29733 Ley de Protección de Datos Personales .

6. DERECHOS ARCO

Los titulares de datos personales podrán ejercer los siguientes derechos:



Acceso

Conocer qué datos personales posee la Cooperativa, su origen, finalidad y forma de tratamiento.



Rectificación

Solicitar la corrección de datos inexactos, incompletos o desactualizados.



Cancelación

Solicitar la supresión de los datos cuando haya cesado la finalidad que motivó su tratamiento o cuando exista causa legal.



Oposición

Oponerse al tratamiento de sus datos para determinadas finalidades permitidas por la ley.

7. CANALES DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

Las solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO podrán presentarse a través de los siguientes canales:



**Mesa de partes
de la cooperativa**



**Correo electrónico
institucional habilitado**

8. REQUISITOS DE LA SOLICITUD

La solicitud deberá contener como mínimo:

- Nombres y apellidos completos del solicitante.
- Número de documento de identidad.
- Derecho ARCO que desea ejercer.
- Descripción clara de la solicitud.
- Firma manuscrita o validación equivalente.

9. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

9.1 Recepción y registro

La solicitud es recibida y registrada en el Registro Interno de Solicitudes ARCO, asignándose un número correlativo.

9.2 Verificación de identidad

El Oficial de Datos Personales verifica la identidad del solicitante y la procedencia de la solicitud.

9.3 Evaluación y coordinación interna

Se coordina con el área responsable del tratamiento del dato (Créditos, RRHH, Recuperaciones, TI, etc.) para la atención de la solicitud.

9.4 Plazos de atención

- Acceso: hasta 20 días hábiles.
- Rectificación, Cancelación u Oposición: hasta 10 días hábiles adicionales.

9.5 Comunicación de la respuesta

La respuesta será comunicada por el mismo canal utilizado por el solicitante o por el indicado en su solicitud.

10. DENEGATORIA DE SOLICITUDES

La solicitud podrá ser denegada de manera motivada cuando:

- **El tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal.**
- **Existan normas del sistema financiero que impidan la cancelación del dato.**
- **La solicitud afecte derechos de terceros o la seguridad institucional.**

Toda denegatoria deberá constar por escrito y debidamente fundamentada.

11. REGISTRO Y CONSERVACIÓN

Las solicitudes ARCO y sus respuestas serán conservadas por un plazo mínimo de cinco (5) años, como evidencia de cumplimiento normativo.

12. RESPONSABILIDADES



Supervisión, control de plazos y cumplimiento del procedimiento.

Oficial de Datos Personales



Ejecución de las acciones técnicas necesarias para atender las solicitudes.

Áreas internas

13. VIGENCIA

El presente procedimiento entra en vigencia a partir de su aprobación por Consejo de Administración, siendo de cumplimiento obligatorio para todas las áreas de la Cooperativa.

14. ANEXO – SOLICITUD DE DERECHOS ARCO. LEY N° 29733



FOR-GAS-001

Versión: 01

Solicitud de derechos ARCO – Ley N.º 29733

1. Información del solicitante

Nombres y apellido	_____		
Tipo de Documento	<input type="checkbox"/> DNI () <input type="checkbox"/> CE () <input type="checkbox"/> Otro ()	Celular:	_____
N.º de Documento:	_____	N.º RUC:	_____
Razón social:	_____		
Correo electrónico:	_____	Domicilio:	_____

2. Tipo de relación jurídica con la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Ltda.

Socio	<input type="checkbox"/>	Colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión	<input type="checkbox"/>
Ex socio	<input type="checkbox"/>	Proveedor	<input type="checkbox"/>
		Otro:	_____ <input type="checkbox"/>

3. Tipo de solicitud

Información sobre sus datos personales	<input type="checkbox"/>
Acceso sobre sus datos personales	<input type="checkbox"/>
Rectificación (actualización - Corrección - Inclusión) sobre sus datos personales	<input type="checkbox"/>
Cancelación (supresión) de los datos personales de la base de datos de la Coopac San Hilarión Ltda.	<input type="checkbox"/>
Oposición: Acción que se ejerce cuando el titular acredite que existen motivos que lo justifiquen	<input type="checkbox"/>
Portabilidad de los datos personales	<input type="checkbox"/>

En el siguiente recuadro se deberá indicar la solicitud concreta y a qué dato(s) se hace referencia.

Mediante el presente documento autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Ltda., a que notifique la respuesta a mi solicitud, por medio de lo siguiente:

Correo electrónico	<input type="checkbox"/>	Celular - vía WhatsApp	<input type="checkbox"/>	Entrega en la oficina	<input type="checkbox"/>
Por escrito al domicilio	<input type="checkbox"/>	_____			
		<small>Departamento</small>	<small>Provincia</small>	<small>Distrito</small>	

4. Datos del apoderado o representante del titular

Nombres y apellidos:	_____		
Tipo de Documento:	<input type="checkbox"/> DNI () <input type="checkbox"/> CE () <input type="checkbox"/> Otro ()	Celular:	_____
N.º de DNI:	_____	N.º RUC:	_____

Solicitud de derechos ARCO – Ley N.º 29733

5. Información Adicional

Los datos personales. Indique cualquier elemento que facilite la atención de su solicitud (Numero de Socio, Producto, Unidad, Fecha Aproximada de Operación, etc.)

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

6. Documentos adjuntos que sustentan la solicitud

- Copia del documento de identidad del titular de los datos personales.
- Copia del documento de identidad del representante legal del titular de los datos personales.
- Copia literal o vigencia poder del apoderado / representante legal del titular de los datos personales.

7. Declaración

Declaro que la información proporcionada en la presente solicitud es veraz y que los datos personales respecto de los cuales solicito el ejercicio de derechos me corresponden o actúo en representación válida del titular.


_____ de _____ del 20____
Ciudad Día Mes

Firma del solicitante:

Huella dactilar

Firma del apoderado o representante del titular:

Huella dactilar



Solicitud de derechos ARCO – Ley N.º 29733

FOR-GAS-001

Versión: 01

Firma RECIBÍ CONFORME	Huella dactilar

Documento de uso interno. Prohibida su reproducción sin autorización de la Gerencia General.