

	MANUAL	Código: DOC-AL-04-01
	MANUAL – PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 31/03/2026

## I. OBJETIVO

El presente Manual tiene por objeto dar a conocer a los colaboradores, clientes, postulantes, proveedores, posibles clientes, referentes, usuarios de la web y público en general, el trayecto que seguirá la solicitud presentada por alguna persona natural que requiera ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad (ARCO), respecto de la información de la cual sea titular o representante, y que esté contenida en los bancos de datos personales de titularidad de **Centria Servicios Administrativos S.A.C.** (en adelante, “**CENTRIA**”).

## II. ALCANCE

El presente “Manual – Procedimiento de atención de solicitudes para el ejercicio de los Derechos ARCO” se aplica a toda actividad de tratamiento de datos personales realizada por parte de **CENTRIA**. Será también de aplicación para aquellas personas o empresas que requieran hacer ejercicio de sus derechos ARCO.

## III. REFERENCIAS

- Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733.
- Directiva de Seguridad de la Información, aprobada por la Resolución Directoral N° 019-2013-JUS/DGPDP.

## IV. DEFINICIONES

### ¿Qué son los derechos ARCO?

Son los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad que han sido reconocidos a favor de los titulares de datos personales para que puedan obtener información sobre sus propios datos y el tratamiento que recibirán. De acuerdo con la LPDP, estos derechos consisten en:

- **Acceso:** Es el derecho a saber qué datos personales tienen sobre ti, preguntar cómo los obtuvieron, para qué los utilizaron, con quién los han compartido y todos los detalles de su uso.
- **Rectificación:** Es el derecho a modificar y actualizar tus datos personales, cuando estos sean erróneos, inexactos o incompletos.
- **Cancelación:** Es el derecho a cancelar el uso de tus datos personales cuando la finalidad para la que los entregaste ha concluido, venció el plazo establecido para su tratamiento, o revocaste el consentimiento.
- **Oposición:** Es el derecho a oponerte al uso de tus datos porque te están generando un perjuicio en diversos ámbitos, situación que se presenta con mayor frecuencia en plataformas digitales.
- **Portabilidad:** Es el derecho que tiene el titular del dato a que sus datos se transmitan directamente de un responsable o titular del banco de datos a otro cuando sea técnicamente posible lo que no incluye que su ejercicio imponga una carga financiera y técnica excesiva o irrazonable al responsable o encargado del tratamiento.

	MANUAL	Código: DOC-AL-04-01
	MANUAL – PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 31/03/2026

## V. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Titular de datos personales: Persona que puede solicitar el ejercicio de sus derechos ARCO
- Responsable de Seguridad: Colaborador de **CENTRIA** encargado de atender y verificar las solicitudes en relación al ejercicio de los derechos ARCO.

## VI. GENERALIDADES

### A) ¿QUIÉN TIENE LEGITIMIDAD PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO?

- El titular de datos personales: Deberá presentar su documento de identidad ya sea DNI o documento equivalente.
- Representante legal: Deberá presentar documento que acredite la representación.
- Representante expresamente facultado para el ejercicio del derecho: Deberá adjuntar copia de DNI o documento equivalente, y del título que acredite la representación.

### B) ¿QUÉ DEBO PRESENTAR? - REQUISITOS DE LA SOLICITUD

El titular de datos personales deberá presentar el Formulario N°1 (ver Anexo 01) dirigido al correo: [datospersonales@centria.net](mailto:datospersonales@centria.net), debiendo consignarse la siguiente información:

- Nombres y apellidos del titular del derecho y acreditación de estos (mediante DNI o similar), y en caso de su representante, lo mismo (DNI o similar), más el documento que lo acredite como tal.
- Petición concreta que da lugar a la solicitud.
- Domicilio y/o correo electrónico, a efectos de las notificaciones que correspondan.
- Fecha y firma del solicitante.
- Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.

### C) PASOS A SEGUIR FRENTE A UNA SOLICITUD DE EJERCICIO DE DERECHOS ARCO

- Constancia de Recepción

**CENTRIA** dejará constancia de recepción de la solicitud de derechos ARCO, mediante el cargo o correo electrónico.

- Revisión de los Requisitos de la Solicitud

	MANUAL	Código: DOC-AL-04-01
	MANUAL – PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 31/03/2026

El ejercicio de los derechos se llevará a cabo mediante solicitud dirigida a **CENTRIA** que deberá contener la información requerida mediante el Formulario N°1. En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos **CENTRIA**, en un plazo de 5 días hábiles contados desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, formulará las observaciones por incumplimiento que no puedan ser salvadas de oficio. La persona que realiza la solicitud tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para subsanarlas. Transcurrido el plazo señalado sin que ocurra la subsanación, se tendrá por no presentada la solicitud.

En caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, **CENTRIA** podrá requerir, dentro de los 7 días hábiles siguientes de recibida la solicitud, documentación adicional al titular de los datos personales para atenderla.

En un plazo de 10 días hábiles de recibido el requerimiento, contado desde el día siguiente de la recepción de éste, el titular de datos personales acompañará la documentación adicional que estime pertinente para fundamentar su solicitud. En caso contrario, se tendrá por no presentada dicha solicitud.

- Costo de Trámite de Solicitud

El ejercicio por parte del titular de datos personales de sus derechos ARCO, no tiene costo alguno. La solicitud y el trámite son gratuitos.

- Respuesta a las solicitudes

La respuesta deberá ser enviada en el formato requerido por el solicitante (escrito, correo electrónico, etc.), indicando si su solicitud ha sido estimada o denegada.

Las solicitudes presentadas deberán ser atendidas en un plazo máximo de:

- Derecho de información a ocho (08) días hábiles.
- Derecho de acceso a veinte (20) días hábiles.
- Derecho de oposición a diez (10) días hábiles.
- Derecho de rectificación a diez (10) días hábiles.
- Derecho de cancelación a diez (10) días hábiles.
- Revocación de la totalidad del tratamiento a diez (10) días hábiles.
- Revocación parcial del tratamiento a cinco (5) días hábiles.

- Archivo de Atención de Solicitudes

	MANUAL	Código: DOC-AL-04-01
	MANUAL – PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 31/03/2026

**CENTRIA** almacenará la constancia de la respuesta brindada al titular de los datos personales.

- Traslado de Solicitud en Caso de Transferencia

Si los datos personales hubieran sido transferidos previamente, se deberá comunicar de la solicitud presentada a quien se haya transferido la data, dejando constancia de dicha comunicación.

#### D) RESPUESTAS

**CENTRIA** dará respuesta en la forma y plazos descritos en el presente Manual, los cuales respetan lo establecido en el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales. Serán respondidas todas las solicitudes, independientemente de que figuren o no datos personales del titular de los mismos en el banco de datos personales.

- Respuesta Negativa para el Solicitante

Si la solicitud es denegada, se indicarán las razones de su rechazo. Adicionalmente, se deberá advertir al titular que tiene el derecho de recurrir ante la Dirección General de Protección de Datos Personales en vía de reclamación.

- Respuesta Positiva para el Solicitante

Si la solicitud es aceptada a trámite se procederá de la siguiente manera:

- **Solicitud de acceso:** se proporcionará la información solicitada por el titular de datos personales, a través del formato que solicitó (visualización en el local de la empresa, comunicación escrita, o por correo electrónico).
- **Solicitud de información:** se informará de lo siguiente, dependiendo de lo solicitado:
  - ✓ El titular del banco de datos: **CENTRIA**
  - ✓ El encargado del tratamiento de datos personales: **CENTRIA** o un tercero designado por esta (en caso lo hubiera).
  - ✓ La finalidad del tratamiento: Por ejemplo, gestión de recursos humanos, prestación de servicios, según corresponda. El nombre del banco de datos: “RECURSOS HUMANOS”, “NÓMINAS”, “RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN”, “PROVEEDORES”, y “SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y BIENESTAR”

	MANUAL	Código: DOC-AL-04-01
	MANUAL – PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 31/03/2026

- ✓ La transferencia internacional: Indicar que no se realiza transferencia internacional.
  - ✓ Otros destinatarios: Indicar las empresas a las que se permite el acceso o con las que se comparte datos personales.
  - ✓ El tiempo por el que se han conservado o se conservarán los datos personales, según corresponda.
  - ✓ Posibilidad de ejercer los derechos de la Ley N° 29733.
- **Solicitud de rectificación o supresión:** Se dispondrá el bloqueo de la información materia de la solicitud, hasta que esta sea rectificada o suprimida. En caso de rectificación, se enviará al solicitante el detalle de la información rectificada.
  - **Solicitud de oposición:** Se cesará el uso de la información (datos personales).
  - **Solicitud de revocación:** Si se revoca el consentimiento para el tratamiento para finalidades adicionales a aquellas que dan lugar a su tratamiento autorizado, se adecuarán los nuevos tratamientos a la revocatoria.

Si se revoca el consentimiento para la totalidad del tratamiento que se venía haciendo, se debe disponer el bloqueo de la información materia de la solicitud hasta que esta sea suprimida.

En todos los casos, se deberá informar al solicitante de las acciones adoptadas.

**Solicitud de portabilidad:** Los datos derivados, inferidos o contruados a partir de datos personales pueden ser objeto de portabilidad siempre que el titular del banco de datos personales o el responsable del tratamiento así lo determinen.

## **E) INSTANCIA ADMINISTRATIVA – DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En caso la respuesta sea total o parcialmente negativa por parte de **CENTRIA** y ésta no esté debidamente justificada, al titular de los datos personales le asiste el derecho para recurrir a la Dirección General de Protección de Datos Personales (DGPDP) en vía de reclamación, en los términos establecidos por Ley, para ejercer sus derechos ARCO.

Para ser atendido por la DGPDP e iniciar el procedimiento de tutela por parte de ella, el titular de los datos personales deberá, obligatoriamente, haber recurrido primero ante **CENTRIA** y haber obtenido de su parte una respuesta total o parcialmente negativa en los plazos previstos e indicados en este Manual, toda

	MANUAL	Código: DOC-AL-04-01
	MANUAL – PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO	Versión: 2
		Fecha de Vigencia: 31/03/2026

vez que es requisito indispensable que, para solicitar tutela ante la DGPDP, se haya presentado previamente la solicitud al titular del banco de datos personales.

**VII. ANEXO – SOLICITUD DE ATENCIÓN DE DERECHOS PROTEGIDOS POR LA LEY 29733 – LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**SOLICITUD DE ATENCIÓN DE DERECHOS PROTEGIDOS POR LA LEY 29733 –  
LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

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

Sr.:  
**CENTRIA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.C.**

Yo, \_\_\_\_\_  
identificado(a) con DNI N° \_\_\_\_\_, domiciliado(a) en \_\_\_\_\_,  
distrito de \_\_\_\_\_, provincia de \_\_\_\_\_, con N° de  
teléfono/celular \_\_\_\_\_ y con correo electrónico \_\_\_\_\_.

En concordancia con los artículos comprendidos en el Título II “Derechos del titular de Datos Personales” del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales (DS N°016-2024-JUS), indico a continuación mi petición:

Marca con una “X” el derecho que desea ejercer:

- |                           |                          |                     |                          |
|---------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Acceso/Información</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Oposición</b>    | <input type="checkbox"/> |
| <b>Rectificación</b>      | <input type="checkbox"/> | <b>Revocación</b>   | <input type="checkbox"/> |
| <b>Cancelación</b>        | <input type="checkbox"/> | <b>Portabilidad</b> | <input type="checkbox"/> |

Marca con una "X" cuál es tu relación con nosotros:

Colaborador       Cliente       Otros: \_\_\_\_\_

Por lo expuesto, ruego acceder a mi solicitud y adjunto los siguientes documentos:

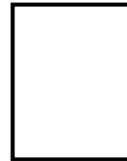
1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**CENTRIA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.C.** cuenta con plazos establecidos por el Reglamento para pedir que se subsane la solicitud y también con plazos para responder la misma. Cualquier consulta sobre el estado de su solicitud, puede escribirnos a [datospersonales@centria.net](mailto:datospersonales@centria.net).

En caso la respuesta sea total o parcialmente negativa por parte de **CENTRIA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.C.** y ésta no esté debidamente justificada, podrá recurrir a la Dirección General de Protección de Datos Personales en vía de reclamación, a fin de que se tutele sus derechos **ARCO**.

\_\_\_\_\_

**Firma del solicitante**



**Huella digital del solicitante**

Para ser llenado por **CENTRIA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.C.**

Resolución: Procedente ( ) Improcedente ( )

Fecha de atención: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Firma del Responsable de Seguridad**