Manual del Procedimiento de Atención de Solicitudes para el Ejercicio de los Derechos ARCO de CARE Perú

1. OBJETO DEL MANUAL

El presente Manual explica de manera clara y práctica, cómo puedes ejercer tus derechos sobre tus datos personales cuando son tratados por CARE PERÚ. Queremos que tengas toda la información necesaria para:

- Solicitar acceso a tus datos personales.
- Pedir que se actualicen o rectifiquen.
- Solicitar que se eliminen cuando corresponda.
- Oponerte a ciertos usos.
- Pedir que tus datos se transfieran a otra empresa (portabilidad).
- Saber si tus datos se usan en decisiones automatizadas y solicitar intervención humana.

Nuestro objetivo es que el ejercicio de tus derechos sea simple, rápido y transparente.

2. LEGITIMIDAD PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO

Este Manual está dirigido a:

- Todos los titulares de datos personales que deseen ejercer sus derechos; es decir, a nuestros donantes, proveedores, trabajadores, participantes de proyectos, voluntarios, suscriptores, visitantes, usuarios de canales digitales y público general.
- Sus representantes legales o apoderados, cuando corresponda.

Tal como exige la normativa peruana, estos derechos son personales. Por tanto, el ejercicio de los derechos puede ser realizado:

1. Por el titular de datos personales, acreditando su identidad y presentando copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) o documento equivalente.
2. Mediante representante legal acreditado como tal.
3. Mediante representante expresamente facultado para el ejercicio del derecho, adjuntando la copia de su DNI o documento equivalente, y del título que acredite la representación.

Queremos que conozcas claramente cómo solicitar tus derechos, qué información debes presentar, cómo te responderemos y en qué plazos. Todo el procedimiento ha sido diseñado para que puedas ejercer tus derechos sin obstáculos, sin costos y de manera accesible.

3. ¿QUÉ DERECHOS TIENES EN TORNO A LA PROTECCIÓN DE TUS DATOS PERSONALES?

El derecho fundamental a la protección de datos personales te permite decidir cómo se usan tus datos, quién puede tratarlos, con qué finalidad y en qué condiciones. Este derecho existe para proteger tu privacidad, tu identidad y tu seguridad personal.

La esencia de este derecho es que tú mantengas el control sobre tu información. Esto significa que no solo debes saber qué datos se recolectan sobre ti, sino también poder corregirlos, actualizarlos, eliminarlos, limitar su uso o pedir que se transfieran cuando así lo desees y la ley lo permita. En pocas palabras: tus datos son tuyos, y tú decides.

Este derecho se hace realidad a través de un conjunto de facultades que la ley te reconoce: los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación/Supresión y Oposición) y otros derechos como Información y el derecho a no ser sometido a decisiones automatizadas.

A continuación, te explicamos cada uno de manera sencilla y con ejemplos:

A) Derecho de Información: saber por qué y para qué usamos tus datos

Antes o al momento de recopilar tus datos, debes conocer:

- Para qué los usaremos.
- Si los compartiremos con alguien.
- Cuánto tiempo los conservaremos.
- Si se usarán para decisiones automatizadas.

Por ejemplo, cuando llenas un formulario, te informamos claramente la finalidad del uso de tus datos y tus derechos.

B) Derecho de Acceso: Saber qué datos tenemos sobre ti

Puedes pedirnos que te informemos:

- Qué datos tuyos tratamos.
- Cómo los obtuvimos.
- Para qué los usamos.
- Si los hemos compartido con alguien.

C) Derecho de Rectificación: Corregir datos incorrectos

Puedes pedir que modifiquemos datos que estén incompletos, inexactos o desactualizados. Por ejemplo, si en un trámite se omitió tu segundo nombre y es necesario para tu identificación, puedes pedir que se incluya.

D) Derecho de Cancelación o Supresión: eliminar tus datos cuando corresponda

Puedes pedir que eliminemos tus datos cuando ya no sean necesarios, cuando venció el tiempo de conservación o cuando retiraste tu consentimiento, siempre que no exista una obligación legal de conservarlos. Por ejemplo, dejas de ser suscriptor y pides que eliminemos tus datos de marketing.

E) Derecho de Oposición: pedir que dejemos de usar tus datos para ciertas finalidades

Puedes oponerte al uso de tus datos cuando no hayas dado consentimiento, o incluso si lo diste, pero existen motivos personales justificables. Por ejemplo, no quieres recibir publicidad o anuncios, solo nos lo indicas y dejamos de enviarlas.

F) Derecho de Revocación del Consentimiento: Retirar tu autorización

Si otorgaste consentimiento para una finalidad específica, puedes retirarlo en cualquier momento, siempre que la ley no obligue a conservar la información. Por ejemplo, si

autorizaste el uso de tus datos para una encuesta y luego decides que ya no deseas participar. Puedes revocar tu consentimiento y dejaremos de usarlos para esa finalidad.

G) Derecho de Portabilidad: Llevar tus datos contigo

Puedes pedir que te entreguemos tus datos en un formato legible y reutilizable, o que los enviemos directamente a otra empresa cuando sea técnicamente posible. Por ejemplo, si decides ser donante de otra asociación, puedes solicitar que te entreguemos tus datos o que los enviemos directamente al nuevo participante para facilitar la continuidad de tu apoyo.

H) Derecho al Tratamiento Objetivo: Evitar decisiones automatizadas que te afecten

Puedes solicitar que no se tomen decisiones sobre ti basadas solo en algoritmos o procesos automáticos sin intervención humana, especialmente si estas decisiones generan efectos significativos. Por ejemplo, si un sistema automatizado te negó un beneficio o te clasificó de manera injusta, puedes solicitar que una persona revise tu caso.

4. PRINCIPIOS QUE GUÍAN LA ATENCIÓN DE TUS DERECHOS

Para que puedas ejercer tus derechos de forma justa, clara y segura, seguimos estos principios:

a) **Tú controlas tus datos:** Solo tú —o tu representante debidamente acreditado— puedes solicitar tus derechos. Te pediremos una forma sencilla de identificarte para proteger tu información.

b) **Te lo hacemos fácil:** Nuestro proceso está pensado para ser **simple y sin complicaciones**. Puedes contactarnos por los canales habilitados y te guiaremos si necesitas apoyo para completar tu solicitud.

c) **Es gratuito:** Ejercer tus derechos **no tiene ningún costo**.

d) **Te respondemos en un lenguaje claro:** Nuestras respuestas serán **comprensibles**, sin tecnicismos innecesarios. Si necesitamos usar términos o códigos, los explicaremos de manera sencilla.

e) **Cumplimos los plazos:** Respondemos dentro de los plazos establecidos por la normativa:
- 8 días para el derecho de información.
- 20 días para el derecho de acceso (y portabilidad).
- 10 días para rectificación, actualización, inclusión, cancelación o supresión y oposición.
- Si necesitamos más tiempo por razones justificadas, te lo informaremos antes de que venza el plazo.

f) **Si falta información, te ayudamos a completarla:** Si tu solicitud tiene algún dato faltante, te lo indicaremos para que puedas subsanarlo sin perder tu derecho ni el seguimiento del trámite.

g) **Justificamos cualquier denegatoria:** Si por algún motivo no podemos atender tu solicitud (por ejemplo, porque la ley nos obliga a conservar cierta información), te explicaremos con claridad el motivo y te informaremos sobre las vías para presentar un reclamo ante la Autoridad o ante el Poder Judicial.

h) **Cuidamos tus datos durante todo el proceso:** Toda la información que nos entregues será tratada con **confidencialidad** y bajo medidas de seguridad adecuadas. Para protegerte, **verificaremos tu identidad o la de tu representante**, de manera sencilla y sin complicaciones, antes de atender cualquier solicitud. Además, conservaremos la evidencia de cómo atendimos tu solicitud para asegurar transparencia y trazabilidad.

5. CANALES DE ATENCIÓN PARA EJERCER TUS DERECHOS

Queremos que puedas ejercer tus derechos de manera **simple, rápida y accesible**. Por eso, hemos habilitado nuestro Formulario Digital de Atención de Derechos ARCO, a través del cual podrás registrar tu solicitud de forma rápida y ordenada, y tendrás la guía de cómo enviárnoslo.

Si presentas tu solicitud a través de un canal diferente a los oficiales, como el **Libro de Reclamaciones** u otro medio de atención, no te preocupes: Nuestra área de atención se encargará de **derivar tu solicitud al área correspondiente**, asegurando que sea atendida conforme al procedimiento establecido.

6. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER TUS DERECHOS

Queremos que el ejercicio de tus derechos sea fácil, transparente y sin complicaciones. Por eso, hemos diseñado un procedimiento claro que seguimos en todos los casos. A continuación, te explicamos cada etapa:

Pasos	Explicación
Paso 1: Envíanos tu solicitud por cualquiera de nuestros canales habilitados	Puedes usar el **Formulario Digital** disponible en nuestra página web; si la envías por un canal no oficial (como el Libro de Reclamaciones), nuestra área de Atención la **derivará al área correspondiente** para que sea atendida correctamente.
Paso 2: Verificamos tu identidad	Para proteger tu información, primero confirmamos que quien envía la solicitud seas **tú** o **tu representante autorizado**. Esta verificación es importante para evitar accesos no autorizados a tus datos. La verificación de identidad es sencilla y puede realizarse mediante: • Documento de identidad o copia. • Datos de validación que hayas registrado previamente con nosotros. Si presentas la solicitud a través de un representante, podremos solicitar un **documento de autorización o poder** para asegurar que estás siendo representado correctamente. **Cuando tu solicitud se refiere a datos sensibles** Si la solicitud involucra **datos sensibles** (por ejemplo, información de salud, datos biométricos, orientación sexual, antecedentes, entre otros), aplicaremos **medidas adicionales de autenticación** para protegerte. En estos casos, podremos usar **factores de autenticación reforzada**, como: • Validación en dos pasos (doble factor). • Preguntas de seguridad previamente establecidas. • Confirmación mediante un canal adicional (por ejemplo, un código enviado a tu correo o teléfono). Estas medidas buscan garantizar que **solo tú** —o tu representante debidamente acreditado— tengas acceso a esta información especialmente protegida.

Pasos	Explicación
Paso 3: Revisamos tu solicitud	El área correspondiente analiza tu solicitud para: • Identificar qué derecho deseas ejercer. • Verificar que la información proporcionada esté completa y clara. • Determinar qué áreas internas deben colaborar para atender tu solicitud (por ejemplo: TI o Legal). Si falta información para procesar tu solicitud, te lo informaremos para que puedas subsanarla. Esto no significa que se pierda tu solicitud; simplemente **se suspende el plazo** hasta que nos envíes lo solicitado. **Recepción y validación inicial** Todas las solicitudes que ingresen a CARE PERÚ serán recibidas por el área correspondiente, dejando constancia de su recepción mediante un cargo o una comunicación electrónica. Si tu solicitud no cumple con los requisitos mínimos (por ejemplo, falta acreditar identidad, falta indicar el derecho que deseas ejercer o falta información esencial), te enviaremos una comunicación dentro de los 5 días hábiles siguientes para informarte las observaciones. Tendrás un plazo máximo de **5 días** para subsanarlas. Si no lo haces dentro del plazo, la solicitud se considerará **no presentada**. **Solicitud de información o documentos adicionales** Si la información incluida en tu solicitud es insuficiente o errónea y no permite atenderla adecuadamente, CARE PERÚ podrá pedir documentación adicional dentro de los 7 días siguientes de haberla recibido. Tendrás **10 días** desde el día siguiente de esa comunicación para enviarnos la información solicitada. Si no envías la información adicional dentro de ese plazo, la solicitud también se considerará **no presentada.**
Paso 4: Atendemos tu solicitud dentro de los plazos legales	Cumplimos con los plazos establecidos en la normativa peruana: • **8 días**: Derecho de Información. • **20 días**: Derecho de Acceso (y portabilidad). • **10 días**: Rectificación, Cancelación/Supresión, Oposición y Revocación del consentimiento. Si por alguna razón necesitamos más tiempo, te lo comunicaremos antes del vencimiento del plazo, indicando la justificación. Los plazos que correspondan para la respuesta o atención de los derechos ARCO podrán ser ampliados una sola vez, y por un plazo igual, como máximo, siempre y cuando las circunstancias lo justifiquen.

Pasos	Explicación
	La justificación de la ampliación del plazo deberá comunicarse al titular del dato personal dentro del plazo que se pretende ampliar.
Paso 5: Ejecutamos lo solicitado	Según el derecho que ejerciste: • Actualizaremos o corregiremos tus datos. • Eliminaremos la información que corresponda. • Dejaremos de enviarte publicidad o anuncios. • Prepararemos tu información para portarla a otra entidad. • Pediremos revisión humana si fuiste afectado por una decisión automatizada. Si tus datos han sido compartidos con terceros, también **los notificaremos** cuando sea necesario.
Paso 6: Te enviamos una respuesta clara y completa	La respuesta a tu solicitud se enviará por el canal que tú elijas. Puedes indicarnos: • Un correo electrónico, o • Un domicilio físico para recibir documentos. **Envío por defecto** Si no indicas un canal específico, la respuesta será enviada al correo electrónico que proporciones en tu solicitud, por ser el medio más rápido, seguro y accesible. **Características de la respuesta** Nuestra respuesta: • Será clara y sin tecnicismos innecesarios. • Será comprensible y fácilmente accesible. • Explicará lo que hicimos para atender tu derecho. • Indicar á si corresponde alguna excepción legal que impida atender tu solicitud. Si tu solicitud no procede — por ejemplo, porque existe una obligación legal de conservar cierta información — te explicaremos el fundamento y las vías disponibles para presentar un reclamo ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales o ante el Poder Judicial.
Paso 7: Conservamos evidencia del proceso	Para garantizar transparencia y trazabilidad, guardamos evidencia de: • Tu solicitud. • Las comunicaciones enviadas. • Las acciones realizadas para atenderla. • La respuesta final. Esta documentación se conserva por el tiempo establecido en la ley.

7. PLAZOS DE RESPUESTA

Derecho	Plazo máximo de respuesta
Información	8 días
Acceso	20 días
Rectificación	10 días
Cancelación / Supresión	10 días
Oposición	10 días
Revocación	10 días
Portabilidad	20 días
No ser sometidos a decisiones automatizadas	10 días

8. INSTANCIA ADMINISTRATIVA – AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

Para ser atendido por la ANPDP e iniciar el procedimiento de tutela por parte de ella, el titular de los datos personales deberá, obligatoriamente, haber recurrido primero ante CARE PERÚ y haber obtenido de su parte una respuesta total o parcialmente negativa en los plazos previstos e indicados en este Manual, toda vez que es requisito indispensable que, para solicitar tutela ante la ANPDP, se haya presentado previamente la solicitud al titular del banco de datos personales.