



**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO**

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	BASE LEGAL	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	RESPONSABILIDADES.....	5
6.	DISPOSICIONES GENERALES	6
6.1	Solicitud atención de derechos ARCO.....	6
6.2	Plazos de respuesta al usuario.....	7
6.3	Requisitos de los derechos ARCO	7
7.	PROCEDIMIENTO	8
7.1	Recepción de solicitud de atención de derechos ARCO.....	8
7.2	Respuesta de solicitudes de atención de derechos ARCO	8
8.	DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS	10
9.	ANEXOS:	10
	ANEXO N° 1: RESPONSABLES DE BANCOS DE DATOS	10
	ANEXO N° 2: CARTA MODELO / INFORMACIÓN	11
	ANEXO N° 3: CARTA MODELO / ACCESO	13
	ANEXO N° 4: CARTA MODELO / OPOSICIÓN, IMPEDIMENTO DE SUMINISTRO Y CANCELACIÓN	15
10.	HISTORAL DE CAMBIOS	16

1. OBJETIVO

Este documento describe el procedimiento operativo para atender el ejercicio de los derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición (en adelante denominados Derechos ARCO) de los datos personales que posee **SOFTNET** en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales

2. ALCANCE

Este documento es aplicable a todos los requerimientos de atención de Derechos ARCO solicitados por cualquier persona natural cuyos datos son empleados en cualquiera de los procesos estratégicos, core y de apoyo de **SOFTNET**.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales
- Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2024-JUS

4. DEFINICIONES

- **Acceso:** Disponibilidad de sus datos personales registrados en nuestros sistemas.
- **Banco de datos personales:** Conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que existan o se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Cancelación:** Supresión o cancelación de sus datos personales de un banco de datos personales cuando éstos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hayan sido recopilados; hubiere vencido el plazo establecido para su tratamiento; se ha revocado su consentimiento para el tratamiento y en los demás casos en los que no están siendo tratados conforme a la Ley y al reglamento.
- **Datos personales:** Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.
- **Datos sensibles:** Es aquella información relativa a datos personales referida a las características físicas, morales o emocionales, hechos o circunstancias de su vida afectiva o familiar, los hábitos personales que corresponden a la esfera más íntima, la

información relativa a la salud física o mental, vida sexual, ingresos económicos, afiliación sindical, datos biométricos que puedan identificar al titular u otras análogas que afecten su intimidad. Su tratamiento requiere consentimiento por escrito del Titular del dato personal.

- **Derechos ARCO:** El término “ARCO” resume los derechos del Titular de Datos Personales de Acceso, Rectificación (incluye supresión), Cancelación u Oposición del tratamiento de sus datos personales. Asimismo, comprende el derecho de información.
- **Encargado del tratamiento:** Es quien realiza el tratamiento de los datos personales, pudiendo ser el propio titular del banco de datos personales o el encargado del banco de datos personales u otra persona por encargo del titular del banco de datos personales en virtud de una relación jurídica que le vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación. Incluye a quien realice el tratamiento de datos personales por orden del responsable del tratamiento cuando éste se realice sin la existencia de un banco de datos personales.
- **Flujo transfronterizo de datos personales:** Transferencia internacional de datos personales a un destinatario situado en un país distinto al país de origen de los datos personales, sin importar el soporte en que estos se encuentren, los medios por los cuales se efectuó la transferencia ni el tratamiento que reciban.
- **Impedir el suministro:** Toda persona tiene el derecho de impedir que sus datos personales sea suministrados, especialmente cuando ello afecte sus derechos fundamentales.
- **Oposición:** Toda persona tiene la posibilidad de oponerse, por un motivo legítimo y fundado, referido a una situación personal concreta, a figurar en un banco de datos o al tratamiento de sus datos personales, siempre que por una ley no se disponga lo contrario.
- **Rectificación:** Corrección de sus datos personales ya registrados en nuestros sistemas que resulten ser parcial o totalmente inexactos, incompletos, erróneos o falsos.
- **PDP:** Protección de Datos Personales
- **Responsable del tratamiento:** Es aquél que decide sobre el tratamiento de datos personales, sobre el uso, finalidad, aprovechamiento y contenido del banco de datos, aun cuando no se encuentren en un banco de datos personales.
- **Titular de datos personales:** Persona natural a quien corresponde los datos personales.

- **Titular del banco de datos personales:** Persona natural, persona jurídica de derecho privado o entidad pública que determina la finalidad y contenido del banco de datos personales, el tratamiento de estos y las medidas de seguridad.
- **Tratamiento de datos personales:** Cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales.

5. RESPONSABILIDADES

SOFTNET establece las siguientes responsabilidades:

Rol	Responsabilidad
Responsable de Seguridad	• Orientar al usuario sobre el proceso correcto de Atención de Derechos ARCO. • Recepcionar la solicitud de atención de derechos ARCO de manera virtual o presencial. • Derivar la solicitud y/o documentación complementaria al Gestor de Proceso ARCO para su revisión, aceptación y respuesta.
Responsable de Seguridad / Gestor de Proceso ARCO	• Recepcionar la solicitud de atención de derechos ARCO de manera virtual o presencial. • Evaluar si solicitud cumple con los requisitos mínimos para su atención. • Registrar las solicitudes de atención de derechos y emitir cargos de atención (presencial), dependiendo lo indicado en el formato de Solicitud de Atención de Derechos ARCO). • Derivar la solicitud y/o documentación complementaria al(los) responsable(s) de los Bancos de Datos Personales (Anexo N° 1).

Rol	Responsabilidad
Responsable de Banco de Datos (Anexo N° 1)	• Coordinar con el usuario, en caso corresponda, la subsanación de requisitos de su solicitud dentro del plazo establecido. • Atender la solicitud ARCO. • Elaborar respuestas de atención de derecho para usuarios, ya sea mediante carta. • Mantener un archivo centralizado de las solicitudes de atención de derechos ARCO recibidas y ejecutadas.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Solicitud atención de derechos ARCO

El titular de datos personales o su representante legal (acreditado con carta poder con firma legalizada notarialmente), que desee ejercer sus Derechos ARCO sobre datos incluidos en los bancos de datos de **SOFTNET**, deberá:

- Descargar el formato de Solicitud de Atención de Derechos ARCO desde <https://soft-net.com.pe/politicas/>
- Completar la información requerida en el formato.
- Presentar el formato (original y copia), adjuntando copia de su documento de identidad, carné de extranjería o pasaporte, según corresponda, a través de cualquiera de los siguientes medios:
 - De forma **presencial**, en nuestra oficina ubicada en Av. República de Panamá, edif. Forum, Piso 27 – San Isidro, Lima – Perú.
 - De forma **virtual**, enviando el formato completo y sus adjuntos al correo arco@soft-net.com.pe

La recepción del formato por parte de **SOFTNET** no es señal de conformidad de procedencia de la solicitud, puesto que la misma será evaluada a fin de determinar si reúne los requisitos establecidos en la Política de Protección de Datos Personales, así como en las disposiciones contenidas en la Ley y su Reglamento.

En caso la solicitud no cumpla con los requisitos referidos precedentemente, el Responsable de Seguridad remitirá las observaciones al Titular de los Datos Personales o a su representante, dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la recepción de la solicitud y otorgará un plazo de cinco (5) días hábiles,

contados desde el día siguiente a la fecha de notificación de las observaciones, para subsanarlas.

En caso de formularse observaciones, se tendrá por fecha de presentación de la solicitud de atención de Derechos ARCO, la fecha de su subsanación. En caso el Titular de Datos Personales no subsanará las observaciones a su solicitud dentro del plazo de cinco (5) días hábiles antes mencionado, ésta se tendrá por no presentada.

Importante: Los derechos de rectificación, actualización e inclusión se atenderán las solicitudes bajo los procedimientos operativos vigentes de **SOFTNET**.

6.2 Plazos de respuesta al usuario

SOFTNET entregará la respuesta al usuario dentro del plazo que establece el Reglamento, según el tipo de derecho ejercido por el titular de datos personales o representante legal:

Derecho	Plazo Máximo
Información	8 días
Acceso	20 días
Rectificación	10 días
Oposición, Impedimento de Suministro y Cancelación	10 días

6.3 Requisitos de los derechos ARCO

Para ejercer estos derechos, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- El ejercicio de estos derechos tiene carácter personal, es decir, sólo pueden ser ejercidos por el titular de los datos personales.
- Deberá presentar la solicitud respectiva ante **SOFTNET**, previa identificación, presentando copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente, así como cualquier otro documento complementario que permita evaluar la solicitud.
- En casos en los que el titular de los datos personales se encuentre en situaciones que le imposibiliten el ejercicio Derechos ARCO de manera directa, podrá ejercitarlos mediante representante legal, en cuyo caso deberá indicar claramente la identidad del representado, mediante la copia de su Documento Nacional de Identidad o documento

equivalente, y la representación conferida por aquél en Carta Poder con firma legalizada.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 Recepción de solicitud de atención de derechos ARCO

N°	Responsable	Actividad
1	Responsable de Seguridad	Recibe la solicitud de atención de derechos ARCO del usuario, ya sea de forma presencial o mediante el correo arco@soft-net.com.pe .
2	Responsable de Seguridad / Gestor de Proceso ARCO	Verificar si la solicitud cumple con los requisitos mínimos para su atención. (Ver 6.3)
3	Responsable de Seguridad / Gestor de Proceso ARCO	- Registrar la <i>solicitud de atención</i> en un archivo de control y emitir cargo de recepción al usuario (entregado de manera presencial). - Verificar quien es el responsable de dar respuesta a la solicitud de atención (Anexo N° 1) y derivarla según corresponda, incluyendo toda la documentación complementaria. - Realizar el seguimiento para el cumplimiento de la respuesta a la solicitud de atención dentro de los plazos establecidos en el presente procedimiento.
4		Fin del procedimiento

7.2 Respuesta de solicitudes de atención de derechos ARCO

N°	Responsable	Actividad
1	Responsable de Banco de Datos	Recibe la solicitud del Responsable de Seguridad / Gestor de Procesos ARCO y dispone el inicio de su atención. En caso no corresponda su atención, devolver solicitud al Responsable de Seguridad / Gestor de Procesos ARCO a fin de poder derivarla a quien corresponda (Anexo N° 1).

N°	Responsable	Actividad
2	Responsable de Banco de Datos	Coordinar con el usuario, en caso corresponda complementar alguna información observada en el proceso de atención vía correo electrónico. La respuesta recibida será copiada al Responsable de Seguridad / Gestor de Proceso ARCO para su conocimiento y control.
3	Responsable de Banco de Datos	Procederá a la atención de la solicitud y elaborará la respuesta al usuario: Información A través de la Carta Modelo / Información (Anexo N° 2). Acceso A través de la Carta Modelo / Acceso (Anexo N° 3). Oposición / Impedimento de Suministro / Cancelación A través de la Carta Modelo / Oposición, Impedimento de Suministro y Cancelación (Anexo N° 4)
4	Responsable de Banco de Datos	Realizará la entrega de la respuesta al usuario, adjuntando la evidencia (según sea el caso).
5	Responsable de Banco de Datos	Atendida la solicitud se remite un correo electrónico al Responsable de Seguridad / Gestor de Proceso ARCO comunicando la confirmación de la atención de la solicitud (especificando el derecho atendido).
6	Responsable de Banco de Datos	Mantener el archivo físico centralizado de las solicitudes de atenciones de derechos ARCO recibidas y ejecutadas.
7		Fin del procedimiento

8. DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

- El presente documento rige a partir del día siguiente a su publicación, quedando sin efecto todas las disposiciones internas anteriores.
- Su incumplimiento estará sujeto a sanciones establecidas en el *Reglamento Interno de Trabajo*.
- El Responsable de Seguridad es el único encargado de realizar cualquier modificación o cambio a este documento, previa coordinación con las áreas involucradas.

9. ANEXOS:

N°	Nombre
Anexo 1	Responsables de Bancos de Datos
Anexo 2	Carta Modelo / Información
Anexo 3	Carta Modelo / Acceso
Anexo 4	Carta Modelo / Oposición, Impedimento de Suministro y Cancelación

ANEXO N° 1: RESPONSABLES DE BANCOS DE DATOS

Nombre de Banco de Datos	Responsable del Banco de Datos
1. Postulantes	Coordinador de Administración y Logística
2. Trabajadores	Coordinador de Administración y Logística
3. Control de Acceso	Coordinador de Administración y Logística
4. Proveedores	Coordinador de Administración y Logística
5. Contáctenos	Director Comercial
6. Certificados Digitales	Jefe de Productos, Servicios e Infraestructura Tecnológica
7. SID PEGASUS	Jefe de productos, Servicios e Infraestructura tecnológica
8. SID PEGASUS	Jefe de Productos, Servicios e Infraestructura Tecnológica

ANEXO N° 2: CARTA MODELO / INFORMACIÓN

Lugar, DD de Mes de AAAA

Estimado(a)

Nombre del Solicitante

Dirección

Presente.-

De nuestra consideración:

Damos respuesta a su solicitud realizada el DD de Mes de AAAA.

Al respecto, le informamos en donde se registrarán sus datos personales, la finalidad y uso previsto, así como el tratamiento, responsabilidades, transferencias y tipos de datos a recopilar:

Banco de Datos	
----------------	--

Finalidad	
-----------	--

Usos Previstos	
----------------	--

Destinatario 1	
Destinatario 2	
Destinatario 3	
Destinatario 4	

Titular del Banco de Datos	SOFTNET
Dirección	
Responsable del Tratamiento	

Transferencia de Datos Personales	<table border="1"><tr><td></td><td>Nacional</td><td></td><td>Internacional</td></tr></table>		Nacional		Internacional
	Nacional		Internacional		

Uso Privado

SOFTNET, 2026

SGPDP

(Indicar los campos que serán recopilados)

Datos de Carácter Identificativo	
----------------------------------	--

Datos de Carácter Personal (indicar los campos necesarios)	
---	--

Datos Económicos – Financieros y de Seguro	
--	--

Datos de Carácter Social	
--------------------------	--

Datos Sensibles	
-----------------	--

(En el caso registre datos sensibles)

Uso Previsto de Datos Sensibles	
---------------------------------	--

Es importante mencionar que podrá ejercer su derecho de acceso, actualización, rectificación, inclusión, oposición y supresión o cancelación de datos personales descargando el formato de solicitud de Atención Derechos ARCO desde <https://softnet.com.pe/politicas/> o acercándose de manera presencial a la oficina principal ubicada en Av. República de Panamá, edif. Forum, Piso 27 – San Isidro, Lima – Perú.

Sin otro en particular.

Atentamente,

(Firma Responsable de Banco de Datos)

ANEXO N° 3: CARTA MODELO / ACCESO

Lugar, DD de Mes de AAAA

Estimado(a)

Nombre del Solicitante

Dirección

Presente.-

De nuestra consideración:

Damos respuesta a su solicitud N° _____ realizada el DD de Mes de AAAA.

Al respecto, le adjuntamos los datos solicitados que se encuentran registrados en el Banco de Datos XXX:

Finalidad	
-----------	--

Usos Previstos	
----------------	--

Destinatario 1	
Destinatario 2	
Destinatario 3	

Titular del Banco de Datos	
Dirección	
Responsable del Tratamiento	

Transferencia de Datos Personales	<table border="1"><tr><td></td><td>Nacional</td><td></td><td>Internacional</td></tr></table>		Nacional		Internacional
	Nacional		Internacional		

(Indicar los campos que serán recopilados)

Datos de Carácter Identificativo	
----------------------------------	--

--	--

Datos de Carácter Personal (indicar los campos necesarios)	
---	--

Datos Económicos – Financieros y de Seguro	
--	--

Datos de Carácter Social	
--------------------------	--

Datos Sensibles	
-----------------	--

(En el caso registre datos sensibles)

Uso Previsto de Datos Sensibles	
---------------------------------	--

Ante cualquier duda o consulta, puede acercarse de manera presencial a la oficina principal ubicada en Calle German Schreiber 184 Oficina 802, San Isidro, Lima - Perú

Atentamente,

(Firma Responsable de Banco de Datos)

ANEXO N° 4: CARTA MODELO / OPOSICIÓN, IMPEDIMENTO DE SUMINISTRO Y CANCELACIÓN

Lugar, DD de Mes de AAAA

Estimado(a)
Nombre del Solicitante
Dirección
Presente.-

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted con relación a su solicitud N° _____ de fecha DD de mes de AAAA.

Al respecto, debemos indicarle que se ha procedido a (indicar la atención realizada sobre el derecho solicitado:

Oposición: bloquear sus datos personales para que no se realice ningún tipo tratamiento de nuestra parte.

En tal sentido, le informamos que el uso de sus datos personales se limitará al ámbito de la ejecución, desarrollo y cumplimiento de / la relación contractual/ la atención recibida / proceso en el que participa.

Impedimento de Suministro: bloquear sus datos para no enviarlos a terceros no relacionados directamente con los servicios contratados o como requerimiento de / la relación contractual/ la atención recibida / proceso en el que participa.

En tal sentido, le informamos que el uso de sus datos personales se limitará al ámbito de la ejecución, desarrollo y cumplimiento de / la relación contractual/ la atención recibida / proceso en el que participa.

Cancelación: bloquear y posteriormente eliminar de sus datos personales de nuestros registros.

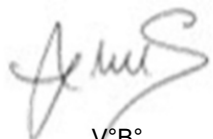
Atentamente,

(Firma Responsable de Banco de Datos)

10. HISTORAL DE CAMBIOS

Generales			
Propietario del Documento	<i>Carlos Dextre</i>	Clasificación	<i>Privada</i>
Aprobado por:	<i>Carlos Dextre</i>	Fecha aprobación inicial	<i>04/01/2021</i>

Fecha	Versión	Descripción	Autor
<i>04/01/2021</i>	<i>1.0</i>	<i>Documento Inicial</i>	<i>Coordinador de Seguridad de la Información</i>
<i>04/01/2021</i>	<i>1.0</i>	<i>Revisión de Documento</i>	<i>Coordinador de Administracion</i>
<i>04/01/2021</i>	<i>1.0</i>	<i>Aprobación de Documento</i>	<i>Gerente General</i>
<i>25/08/2026</i>	<i>2.0</i>	<i>Revisión, Actualización y validación de Contenidos</i>	<i>Gerente del Sistema Integrado de Gestión</i>
<i>25/08/2026</i>	<i>2.0</i>	<i>Revisión de Documento</i>	<i>Coordinador de Administracion y Logística</i>
<i>25/08/2026</i>	<i>2.0</i>	<i>Aprobación de Documento</i>	<i>Gerente General</i>

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Revisado y Aprobado por:
 V°B°	 V°B°	 V°B°
Cargo: Gerente del Sistema Integrado de gestión	Cargo: Coordinador de Administracion y Logística	Cargo: Gerente General