

MANUAL INTERNO NOVA AUTOS S.A.C.
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LOS DERECHOS ARCO

I. OBJETO DEL MANUAL

El presente manual tiene el objetivo de establecer un procedimiento para que los clientes de **NOVA AUTOS S.A.C.** (En adelante NOVA AUTOS) puedan ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (Derechos ARCO) de sus datos personales. Asimismo, busca que los trabajadores, proveedores, locadores, usuarios de la web y público en general, conozcan cual es el procedimiento que deben seguir ante la solicitud (Formulario N° 1) presentada por alguna persona natural que requiera ejercer sus Derechos ARCO, respecto de la información contenida en los bancos de datos personales de titularidad de NOVA AUTOS que se detallan a continuación:

1. Clientes, registrado bajo el N° 23155 del RNPDP-PJP.
2. Prospectos clientes, registrado bajo el N° 23161 del RNPDP-PJP.
3. Quejas y reclamos, registrado bajo el N° 23159 del RNPDP-PJP.
4. Trabajadores, registrado bajo el N° 23160 del RNPDP-PJP.
5. Videovigilancia, registrado bajo el N° 23156 del RNPDP-PJP.
6. Proveedores, registrado bajo el N° 23158 del RNPDP-PJP.
7. Visitantes, registrado bajo el N° 23154 del RNPDP-PJP.
8. Postulantes, registrado bajo el N° 23157 del RNPDP-PJP.
9. Medicina ocupacional, registrado bajo el N° 23162 del RNPDP-PJP.

II. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 29733 “Ley de Protección de Datos Personales”
- Decreto Supremo N.º 003-2013-JUS
- Reglamento de la Ley N° 29733.

III. CONCEPTOS CLAVES

- **Derecho de Información:** El titular de los datos personales tiene derecho a ser informado de manera previa a su recopilación, y en vía de acceso, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados, quienes serán destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, identidad y domicilio del titular, la transferencia de datos personales, las consecuencias de proporcionar sus datos y de la negativa a hacerlo, el tiempo de duración, la posibilidad de ejercer sus derechos y los medios previstos para ello.
- **Derecho de Acceso:** Toda persona tiene derecho a obtener la información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública o privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quién se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.
- **Derecho de Rectificación (Actualización, Inclusión):** Es el derecho del titular de datos personales que se modifiquen los datos que resulten ser parcial o totalmente inexactos, incompletos, erróneos o falsos.
- **Derecho de Cancelación (Supresión):** El titular de los datos personales podrá solicitar la supresión 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.
- **Derecho de 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.
- **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 referidos 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 u otras análogas que afecten su intimidad.

- **Dirección General de Protección de Datos Personales:** Es el órgano encargado de ejercer la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
- **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. El responsable del banco de base de datos encarga dicho tratamiento al Responsable de Reclamos.

IV. LEGITIMIDAD PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO

El ejercicio de los derechos puede ser realizado por las siguientes personas:

- Por el titular de datos personales, acreditando su identidad y presentando copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) o documento equivalente.
- Mediante representante legal acreditado como tal, adjuntando la copia de su DNI o documento equivalente, y el documento que acredite el otorgamiento de facultades de representación.

De ser titular o representante del titular de los datos personales, deberá llenar el Formulario N° 1, a fin de que pueda ejercer sus derechos ARCO. En caso el Formulario N° 1 sea descargado vía web, llenado y enviado por vía electrónica, se deberá anexar, como archivo adjunto, el DNI escaneado, lo mismo aplica para el caso del documento que acredite la representación de persona.

V. PROCEDIMIENTO

PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD:

La solicitud para el ejercicio de Derechos ARCO puede ser solicitada en la recepción de las sedes de NOVA AUTOS a nivel nacional o mediante la página web. La solicitud estará contenida en el Formulario N° 1.

En la solicitud debe consignarse la siguiente información:

a) En el caso de que el solicitante actúe por sí mismo:

1. Nombre y apellidos del solicitante.
2. Fotocopia del DNI, pasaporte, u otro documento válido que lo identifique.
3. Tipo de solicitud: acceso, rectificación o actualización o inclusión, cancelación o supresión, oposición e impedir el suministro.
4. Petición en que se concreta la solicitud y, en su caso, documentos acreditativos.
5. Domicilio o dirección que puede ser electrónica, a efectos de notificaciones.
6. Fecha.
7. Firma del solicitante.
8. Fotografía reciente (en el caso de bancos de datos de grabación de imágenes)

b) En el caso de que el solicitante actúe en representación de otra persona, además:

1. Nombre y apellidos del representante.
2. Fotocopia del DNI, pasaporte, u otro documento válido que lo identifique.
3. Poderes por escritura pública facultando expresamente el ejercicio del derecho.

RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD:

La solicitud del titular o representante del titular de los datos personales será recibida de manera física en la recepción de las sedes de NOVA AUTOS, dejándose constancia de su recepción mediante sello de recepción.

En caso sea virtual, se realizará a través de la web.

SUBSANACIÓN DE LA SOLICITUD:

En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos, NOVA AUTOS en un plazo de 5 días hábiles contados desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, formulará las observaciones que no puedan ser salvadas de oficio.

Ante ello, el cliente 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.

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

Ante ello, el titular o representante del titular de los datos personales tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde el día siguiente de la recepción del requerimiento, para presentar la documentación adicional. En caso no presente la información requerida, la solicitud se tendrá por no presentada.

RESPUESTA A LA SOLICITUD

El Titular del Banco de Datos Personales dará respuesta a su solicitud en los siguientes plazos:

DERECHO ARCO	PLAZO
Ante el ejercicio del derecho de información	Veinte (08) días hábiles.
Ante el ejercicio del derecho de acceso	Veinte (20) días hábiles.
Ante el ejercicio de los derechos de rectificación, cancelación u oposición	Diez (10) días hábiles.

Tener en cuenta que, si la solicitud de acceso a la información fuese estimada y NOVA AUTOS no acompañase a su respuesta la información solicitada, el acceso será efectivo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a dicha respuesta.

Los plazos de respuesta se computan desde el día siguiente de la presentación de solicitud y pueden ser ampliados una sola vez, y por un periodo igual, como máximo siempre que las circunstancias lo justifiquen.

VI. COSTO DEL TRÁMITE

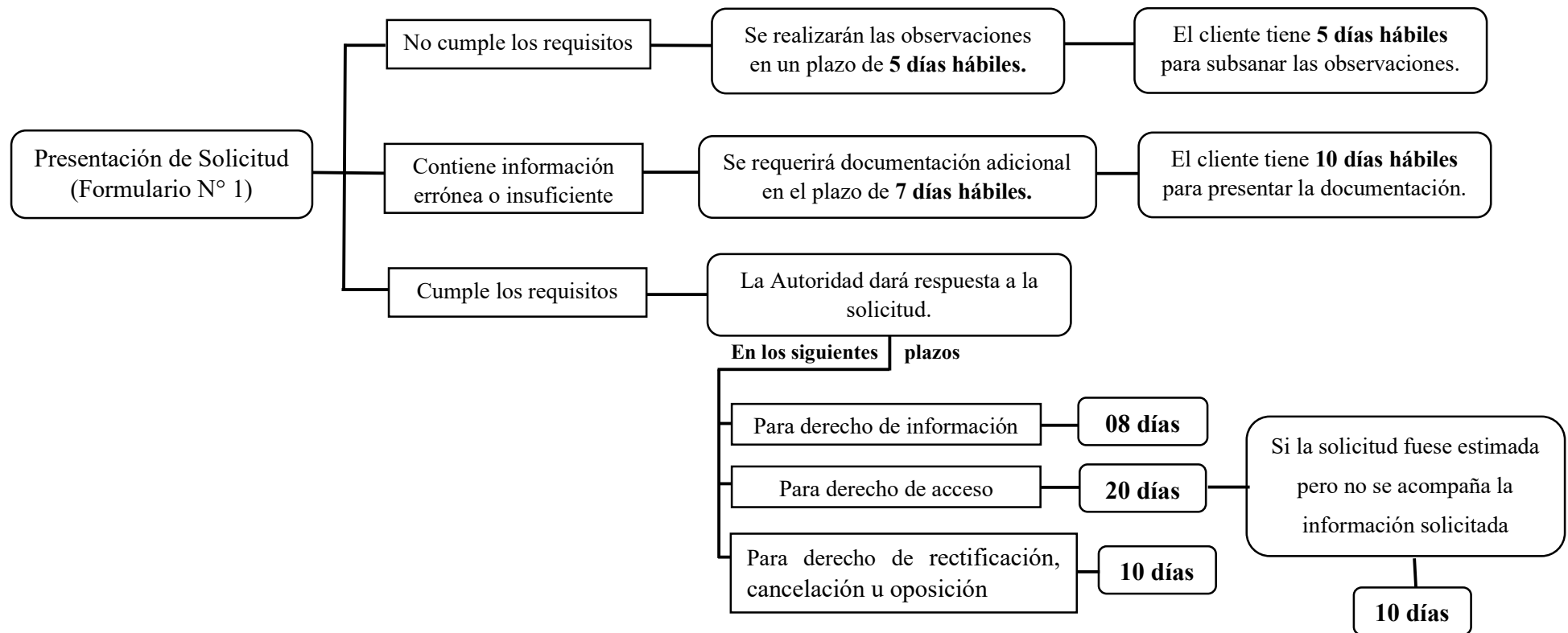
El ejercicio por parte del titular de datos personales de sus derechos ARCO, no tiene costo alguno. La solicitud y el trámite son gratuitos.

VII. INSTANCIA ADMINISTRATIVA

Finalmente, si el derecho de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición no es atendido dentro del plazo establecido o es denegado sin la debida justificación, el cliente puede dirigirse a la Dirección General de Protección de Datos Personales (DGPDP) solicitando la tutela de sus derechos.

Cabe mencionar, que para iniciar el procedimiento de tutela es requisito indispensable haber presentado previamente la solicitud al titular del banco de datos personales, es decir el cliente debe solicitar previamente la información a NOVA AUTOS antes de acudir a la DGPDP.

Procedimiento de atención a solicitud para ejercicio de Derechos ARCO



* En caso la solicitud no sea atendida dentro del plazo previsto o sea negativa el cliente podrá recurrir a la Dirección General de Protección de Datos Personales (DGPDP).