



# **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**ANEXO 1**

## **ANEXO 1: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, ELIMINACIÓN Y OPOSICIÓN (ARCO)**

### **1. Recepción de la solicitud**

El socio podrá presentar su solicitud a través de:

- Formulario físico disponible en las oficinas o puntos de atención
- Formulario digital accesible en la página web o plataforma institucional

El formulario debe contener los siguientes campos para cada tipo de solicitud:

- Datos personales básicos (nombre completo, número de socio, correo electrónico, teléfono)
- Tipo de derecho que desea ejercer: acceso, rectificación, eliminación u oposición
- Detalle claro y específico de la solicitud (por ejemplo, qué datos quiere acceder, rectificar o eliminar)
- Firma (en físico) o aceptación digital con verificación de identidad (en digital)

En caso de solicitud digital, el sistema debe validar la identidad mediante mecanismos como contraseña, verificación por correo o autenticación multifactor.

### **2. Registro y acuse de recibo**

La persona encargada del área de atención al socio debe registrar la solicitud en el sistema o libro de control, con:

- Fecha y hora de recepción
- Medio de recepción (físico o digital)
- Datos del solicitante y tipo de solicitud

Se debe enviar un acuse de recibo al socio (correo electrónico o impresión física) confirmando la recepción y el plazo estimado para la respuesta, que no debe exceder 15 días hábiles.

### **3. Validación y verificación de identidad**

El área responsable debe verificar:

- Que los datos e identidad del solicitante sean correctos y coincidan con la información registrada
- Que la solicitud sea legítima y esté suficientemente detallada para su trámite

En casos de petición de rectificación o eliminación, confirmar que la información señalada sea aplicable

Si se requieren documentos adicionales para confirmar la identidad o precisar la solicitud, se contactará al socio para pedirlos.

#### **4. Trámite de la solicitud**

Según el tipo de solicitud:

- Acceso: Se recopilará y enviará la información solicitada en formato físico o digital seguro
- Rectificación: Se corregirán los datos erróneos señalados y se notificará al socio
- Eliminación: Se eliminarán los datos indicados, salvo en los casos donde la ley obligue su conservación
- Oposición: Se respetará la negativa a tratar datos y se implementarán las acciones correspondientes

El área responsable debe documentar todas las acciones realizadas y mantener registro para auditoría.

#### **5. Respuesta al socio**

La respuesta contiene:

- Confirmación de la acción tomada
- Copia de la información entregada o evidencias de la rectificación o eliminación
- En caso de negativa o limitación, justificación legal detallada

Se enviará en el medio preferido por el socio (correo electrónico, carta, etc.), respetando la confidencialidad y seguridad de los datos.

#### **6. Cierre y archivo**

- Una vez atendida la solicitud, se cerrará el expediente en los registros
- Los documentos se archivarán conforme a políticas de protección de datos y conservación legal

- Se realizará un seguimiento interno para asegurar que se cumplió correctamente el procedimiento