

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ALCANCE DE LA DECISIÓN

Adopción de la Política de Tratamiento de Datos Personales.

ANTECEDENTES

De acuerdo con la Decisión de Gerencia N° 128 corresponde al Oficial de Datos Personales Contugas S.A.C. (en adelante “Contugas”):

“Diseñar, revisar y/o actualizar la Política de Protección de Datos Personales de Contugas, así como las políticas, procedimientos, manuales y/o formatos que hagan parte del Programa de Protección de Datos de la Organización (...).”

En esa línea se presenta la Política de Tratamiento de Datos Personales, por considerarse adecuada a la organización, resaltando que:

- En línea con el valor corporativo de Integridad, Contugas, se compromete con el adecuado tratamiento de los datos personales de sus titulares de la información, y por esto, reconoce la importancia de la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales en el Perú.
- El Programa de Protección de Datos Personales de Contugas, al ser parte del sistema de gestión integrado, se desarrolla con un enfoque de mejora continua, permitiendo así su fortalecimiento y consolidación, a través de lo cual se adoptan lineamientos corporativos generales para dar cumplimiento al Régimen Peruano de Protección de Datos Personales, de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Dada la evolución del Programa de Protección de Datos Personales de Contugas, para la Organización resulta de vital importancia el monitoreo y actualización periódico de los lineamientos corporativos; motivo por el cual se expide la presente decisión.

OBJETO

Establecer el marco de actuación para el adecuado tratamiento de los datos personales de los titulares, garantizando el derecho constitucional que tienen todas las personas a la protección de sus datos personales.

ALCANCE

La presente política debe ser aplicada por Contugas S.A.C. y todos sus colaboradores.

DECLARACIÓN DE COMPROMISOS DE CONTUGAS S.A.C. Y SUS COLABORADORES SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

1. Reconocer la importancia de la **seguridad, privacidad y confidencialidad** de los Datos Personales de sus colaboradores, clientes, proveedores, contratistas y en general de todos sus agentes de interés o Titulares respecto de los cuales ejerce Tratamiento de información personal.
2. Tratar los datos personales conforme a los principios y deberes establecidos en la **Ley 29733 - Ley de Protección de Datos Personales (“LPDP”)**, su Reglamento aprobado mediante D.S. 003-2013-JUS, y las demás disposiciones que las adicionen, modifiquen, reglamenten, amplíen, complementen o supriman.
3. Aplicar las directrices establecidas en esta política, al **tratamiento de cualquier Banco de Datos Personales** creados, administrados y/o custodiados por la organización, ya sea como responsable o encargado del tratamiento.
4. Identificar los **titulares de la información** de la organización, respecto de los cuales en el desarrollo del objeto social y las diferentes actividades de apoyo para su cumplimiento, se realice Tratamiento de Datos Personales, tales como: clientes, postulantes, colaboradores, familiares de colaboradores, ex colaboradores, pensionados, oferentes, proveedores, contratistas, entre otros.

5. Informar las zonas de video vigilancia existentes en sus instalaciones, a través del **uso de señales o avisos distintivos**, cumpliendo con lo establecido en la normatividad aplicable. Las imágenes y sonidos recolectados serán tratados con la finalidad de brindarle seguridad en nuestras instalaciones y monitorear a nuestro personal. La información personal será destruida cuando ya no sea necesaria o al cumplirse el termino establecido por las normas vigentes.
6. Realizar la **supervisión** de manera eventual o periódica en relación con el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales asociados a la protección de los Datos Personales por parte de los proveedores, contratistas o terceros aliados, para lo cual podrá **solicitar soportes o evidencias** del cumplimiento, y aplicar las medidas que estime razonables para su verificación.
7. Utilizar la información recolectada estrictamente para propósitos de ejecutar y desarrollar las actividades derivadas del **objeto social de Contugas**. El acceso de los colaboradores a la información es restringido y limitado únicamente a aquellos que tienen autorización y entrenamiento en el manejo adecuado de la información personal.
8. Adoptar y aplicar salvaguardias físicas, electrónicas, procedimentales y prácticas de seguridad para garantizar que la información personal se mantenga **confidencial y segura** como lo requiere la ley y los procedimientos internos.
9. Mantener los **Bancos de Datos** por el **período de vigencia** que corresponda a la finalidad para la cual se autorizó su Tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia. Así mismo, los **Datos Personales** permanecerán en los Bancos de Datos por el **término exigido por la ley** para la conservación de documentos e información y por el tiempo que fuera necesario para el desarrollo de las actividades mencionadas y mientras el Titular no revoque la autorización, cuando sea procedente dicha revocatoria.
10. La presente política rige a partir de la fecha de su expedición.

PRINCIPIOS QUE GARANTIZAN EL ADECUADO TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

11. Aplicar de manera armónica e integral los siguientes principios, respetando las normas generales y especiales sobre la materia:
 - a. **Principio de legalidad:** El tratamiento de los datos personales se hace conforme lo establecido en la ley. Se prohíbe la recopilación de los datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
 - b. **Principio de consentimiento:** Para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular.
 - c. **Principio de finalidad:** Los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada, explícita y lícita. El tratamiento de los datos personales no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido la establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación, excluyendo los casos de actividades de valor histórico, estadístico o científico cuando se utilice un procedimiento de disociación o anonimización.
 - d. **Principio de proporcionalidad:** Todo tratamiento de datos personales debe ser adecuado, relevante y no excesivo a la finalidad para la que estos hubiesen sido recopilados.
 - e. **Principio de calidad:** Los datos personales que vayan a ser tratados deben ser veraces, exactos y, en la medida de lo posible, actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados respecto de la finalidad para la que fueron recopilados. Deben conservarse de forma tal que se garantice su seguridad y solo por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento.
 - f. **Principio de seguridad:** El titular del banco de datos personales y el encargado de su tratamiento deben adoptar las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales. Las medidas de seguridad deben ser apropiadas y acordes con el tratamiento que se vaya a efectuar y con la categoría de datos personales de que se trate.

- g. Principio de disposición de recurso:** Todo titular de datos personales debe contar con las vías administrativas o jurisdiccionales necesarias para reclamar y hacer valer sus derechos, cuando estos sean vulnerados por el tratamiento de sus datos personales.
- h. Principio de nivel de protección adecuado:** Para el flujo transfronterizo de datos personales, se debe garantizar un nivel suficiente de protección para los datos personales que se vayan a tratar o, por lo menos, equiparable a lo previsto por esta Ley o por los estándares internacionales en la materia.

INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS TITULARES

- 12.** Recopilar información personal con el fin de verificar la identidad, nivel educativo, financiero, reputacional, social, entre otras, de los titulares de la información (según aplique), a través de la **recolección de Datos Personales pertinentes, adecuados, necesarios y útiles** para el propósito para el cual son requeridos de conformidad con la normatividad vigente aplicable, dentro de los cuales se encuentra:
 - a.** Información de identificación personal.
 - b.** Información de ubicación y contacto.
 - c.** Información relacionada con la prestación de los servicios contratados.
 - d.** Información financiera y educativa.
 - e.** Información requerida para dar cumplimiento a las normatividades de LA/FT.
 - f.** Información de intermediarios y otros terceros, donde la compilación de dicha información este autorizada por la ley.
 - g.** Información de entidades legales como empresas, sociedades, corporaciones, asociaciones, fideicomisos, patrimonios, consorcios, así como para cada persona autorizada incluyendo, sin limitación: representantes legales, socios, asociados, miembros, administradores y ejecutores, según corresponda.
 - h.** Información proporcionada por terceros, ya sea de entidades vinculadas, socios comerciales y otras fuentes independientes, en la medida en la que sea permitido por la Ley.
 - i.** Información relacionada a su identidad y reputación digital disponible en el entorno digital, incluyendo servicios de mensajería instantánea en cualquier formato digital, redes sociales, dispositivos móviles y en general, aquella información relacionada a su interacción en sitios web, aplicaciones, contenido y otros productos y servicios de terceros.
 - j.** Información recabada a través de sistemas de video vigilancia o cámaras de seguridad en lugares pertenecientes a las plantas físicas.
 - k.** Información biométrica para verificación de identidad o cuando sea requerido por la ley.
 - l.** Otra información personal de su titularidad.

FINALIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

- 13.** Recolectar los Datos Personales relacionados estrictamente con las necesidades que los Usuarios presenten y reciban a través del Sitio Web y para usos adicionales:
 - a.** La ejecución de la relación contractual y/o comercial.
 - b.** La atención de consultas, reclamos, denuncias.
 - c.** La gestión de facturación y pagos.
 - d.** El cumplimiento de obligaciones legales vinculadas al contrato.
 - e.** La evaluación de crédito y proyectos de financiamiento.
 - f.** Atender y procesar solicitudes de registro, reclamos o consultas de los Usuarios.
 - g.** Inscripción y desarrollo de eventos y programas sociales organizados o promovidos por Contugas.
 - h.** Formar parte del proceso de selección de Contugas.
 - i.** Absolver consultas sobre el proceso de selección
 - j.** Proveer los servicios adquiridos por el Usuario.
 - k.** Transferir los datos del Usuario al Distribuidor con el que contratará, a fin de que pueda ejecutar la relación que generen.
 - l.** Gestionar los concursos y promociones aplicables en su calidad de Usuario, en caso ello corresponda. Informar sobre los ganadores de premios, promociones, concursos y/o sorteos realizados.

14. Recolectar los Datos Personales de titularidad de **proveedores y/o contratistas de Contugas, para ser tratados con las siguientes **finalidades específicas**:**

- a. Efectuar las actividades necesarias requeridas en la etapa precontractual, contractual y post contractual de la Organización.
- b. Realizar procesos de selección y registrarlos en categorías y/o clases de proveedores. Así mismo, realizar el registro como proveedores en los sistemas contables e informáticos de Contugas y realizar los pagos correspondientes a las obligaciones contraídas y llevar una relación histórica de los proveedores.
- c. Acceder, consultar, validar o corroborar los Datos Personales que reposen o estén contenidos en Bases de Datos o archivos de cualquier Entidad Pública o Privada nacional o extranjera, esta verificación podrá realizarse de manera directa o a través de terceros contratados por Contugas;
- d. Ejercer la supervisión o interventoría de los contratos; así como evaluar y calificar el desempeño de los proveedores y contratistas de la Organización.
- e. Cumplir con las obligaciones contractuales y legales y para que ejerza los derechos que se derivan de su calidad de Proveedor y en general, de las actividades propias de su objeto social principal y conexas, así como de las políticas internas de la compañía.
- f. Transferir a nivel nacional y/o internacional los Datos Personales a aliados comerciales, socios estratégicos, vinculadas y matrices de Contugas o a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de computación en la nube.
- g. Para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de la Organización y ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso, respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de Contugas.
- h. Suministrar información a terceros tales como empresas de correo, de servicios tecnológicos, aliados comerciales y/o estratégicos, entre otros en Perú y en el exterior.
- i. Realizar un registro de proveedores en el sistema SAP y sistemas complementarios que contiene indicadores de impuestos para efecto del pago de facturas.
- j. Para fines probatorios, legales, judiciales y/o administrativos en eventuales procesos internos o legales.
- k. Desarrollar el objeto del contrato celebrado y ejecutar las condiciones del mismo.
- l. Evaluar el desempeño y las calidades del equipo del contratista y/o proveedor designado para la ejecución del contrato.
- m. Remitir publicidad y publicaciones relacionadas con las actividades que desarrolla la Organización.
- n. La realización de estudios de mercado, estadísticas y encuestas, enmarcadas dentro del objeto social de la Organización.
- o. Transferir los Datos Personales de los proveedores en el marco de la definición, estructuración y ejecución de transacciones estratégicas, tales como la venta de activos en caso de que la Organización o partes de su negocio sean vendidas, fusionadas o adquiridas por terceros.
- p. Negociar y administrar las servidumbres requeridas para la infraestructura y operación de Contugas.
- q. Reportar, en los términos de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley 26702 ante cualquier operador de información o central de riesgo legalmente autorizada, sobre el cumplimiento oportuno o incumplimiento de obligaciones dinerarias o deberes de contenido patrimonial, presentando información veraz, pertinente, exacta, completa y actualizada
- r. La atención de consultas, reclamos, denuncias.

14.2. Usos adicionales:

- a. Le ofrezca publicidad y promociones sobre los servicios y productos que ofrece Contugas, así como sobre servicios y productos postventa.
- b. Crear perfiles personalizados a fin de ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, los productos y/o servicios de Contugas, así como promociones comerciales.
- c. Realizar encuestas y estudios para conocer los niveles de satisfacción, conocer preferencias y sugerencias de los proveedores.

15. Recolectar los Datos Personales de titularidad de los **oferentes** de Contugas, para ser tratados con las siguientes **finalidades específicas**:

- a. Evaluar la solicitud de habilitación para presentar ofertas en los sistemas de control interno de Contugas.
- b. Verificar los Datos de los representantes que participarán en los procesos de selección contractual.
- c. La realización de estudios de mercado, estadísticas, almacenamiento de información de contratistas y encuestas de la organización.
- d. Las demás relacionadas con el desarrollo del proceso de selección contractual en particular en el que se presente el oferente.
- e. Evaluar el desempeño y las calidades del equipo propuesto por el Oferente para la ejecución del contrato.

16. Recolectar los Datos Personales de titularidad de los **colaboradores** de Contugas, para ser tratados con las siguientes **finalidades**:

16.1 Finalidades generales:

- a. La ejecución de las condiciones del contrato.
- b. Labor de dirección, fiscalización y sanción del empleador.
- c. La gestión de recursos humanos.
- d. El cumplimiento de obligaciones regulatorias y/o legales en su calidad de empleador.
- e. Realizar asesorías, auditorías e investigaciones legales. Para ello, Contugas podrá usar a sus encargados.
- f. Cumplir con los mandados o requerimientos de autoridades administrativas, policiales, fiscales o judiciales.

16.2. Usos adicionales:

- a. Le ofrezca publicidad y promociones sobre los servicios y productos que ofrece Contugas, sus vinculadas y/o aliados comerciales, así como sobre servicios y productos postventa.
- b. Crear perfiles personalizados a fin de ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, los productos y/o servicios de Contugas, sus vinculadas y/o aliados comerciales, así como promociones comerciales.
- c. Realizar encuestas y estudios para conocer los niveles de satisfacción, conocer preferencias y sugerencias de los colaboradores.
- d. Promocionar actividades, eventos o resúmenes corporativos en los que participen los colaboradores (pe. días festivos, cumpleaños), ya sea de forma interna en Contugas, y en las redes sociales o el sitio web de Contugas u otro medio de comunicación corporativo.
- e. Diseño o publicación de material corporativo, tales como, memoria anual, grafía de presentaciones y demás material comunicacional.
- f. Envío de merchandising a los colaboradores.
- g. Le ofrezca publicidad y promociones de seguros de salud.

17. Recolectar los Datos Personales de titularidad de los **postulantes** de Contugas, para ser tratados con las siguientes **finalidades**:

17.1. Finalidades generales:

- a. Formar parte del proceso de selección de Contugas.
- b. Absolver consultas sobre el proceso de selección.

17.2. Usos adicionales:

- a. Le ofrezca publicidad y promociones sobre los servicios y productos que ofrece Contugas, así como sobre servicios y productos postventa.

- b. Crear perfiles personalizados a fin de ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, los productos y/o servicios de Contugas, así como promociones comerciales.
 - c. Realizar encuestas y estudios para conocer los niveles de satisfacción, conocer preferencias y sugerencias de los postulantes.
18. Recolectar los Datos Personales de titularidad de los **clientes** de Contugas, para ser tratados con las siguientes **finalidades**:
- 18.1. Finalidades generales:**
- a. La ejecución de la relación contractual y/o comercial.
 - b. La atención de consultas, reclamos, denuncias.
 - c. La gestión de facturación y pagos.
 - d. El cumplimiento de obligaciones legales vinculadas al contrato.
 - e. La evaluación de crédito y proyectos de financiamiento.
- 18.2. Usos adicionales:**
- a. Le ofrezca publicidad y promociones sobre los servicios y productos que ofrece Contugas, así como sobre servicios y productos postventa.
 - b. Crear perfiles personalizados a fin de ofrecerle, a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático, los productos y/o servicios de Contugas, así como promociones comerciales.
 - c. Realizar encuestas y estudios para conocer los niveles de satisfacción, conocer preferencias y sugerencias de los clientes.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

19. Cumplir estrictamente las limitaciones y obligaciones establecidas por la Ley **29733 - Ley de Protección de Datos Personales ("LPDP")**, su reglamentación y demás normas concordantes, en el evento en que Contugas realice el Tratamiento de **Datos Sensibles de sus Titulares**. En tal caso se asegurará de:
- a. Obtener consentimiento expreso, previo e informado del Titular por escrito.
 - b. Informar al Titular el carácter obligatorio o facultativo del suministro de los datos sensibles.
 - c. Informar al Titular de forma explícita y previa, cuáles de los Datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.
20. Cumplir estrictamente las limitaciones y obligaciones establecidas en la Ley **29733 - Ley de Protección de Datos Personales ("LPDP")**, su reglamentación y demás normas concordantes, en el evento en que Contugas realice el Tratamiento de **Datos Personales de niños, niñas y/o adolescentes**. En tal caso se asegurará de:
- a. Que el Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
 - b. Que el Tratamiento de los Datos Personales de menores sea precedido de la autorización expresa de los titulares de la patria potestad o tutores.
 - c. Dar cumplimiento a las reglas establecidas en la normatividad en lo relacionado con el consentimiento excepcional para el tratamiento de datos personales de menores de edad de catorce a dieciocho años.
 - d. No recabar datos personales de menores de edad que permitan obtener información sobre los demás miembros de su grupo familiar, sin el consentimiento de los titulares de los datos.

TRATAMIENTO POR ENCARGO Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

21. Realizar el Tratamiento por Encargo de Datos Personales de los Titulares de la información a **terceros ubicados en Perú o por fuera del territorio peruano** en calidad de encargados, para realizar el Tratamiento de los Datos Personales con el fin de desarrollar las finalidades señaladas anteriormente en esta política.

22. Realizar la **Transferencia de Datos** Personales de los Titulares a su sociedad matriz que se encuentra ubicada en **Colombia**.
23. Realizar la **Transferencia** de Datos Personales de los Titulares a responsables que se encuentren ubicados dentro y fuera del Perú para las finalidades señaladas anteriormente.
24. Implementar los **consentimientos** y/o **acuerdos que regulen el Encargo o el Flujo Transfronterizo** que sean necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el régimen peruano de protección de Datos Personales.

OBLIGACIONES DEL TITULAR O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

25. Garantizar el cumplimiento de los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la normatividad aplicable y en otras que rijan nuestra actividad:
 - a. Efectuar el tratamiento de datos personales, solo previo consentimiento informado, expreso e inequívoco del titular de los datos personales, salvo ley autoritativa, con excepción de los supuestos consignados en el artículo 14 de la LPDP.
 - b. No recopilar datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
 - c. Recopilar datos personales que sean actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados, con relación a finalidades determinadas, explícitas y lícitas para las que se hayan obtenido.
 - d. No utilizar los datos personales objeto de tratamiento para finalidades distintas de aquellas que motivaron su recopilación, salvo que medie procedimiento de anonimización o disociación.
 - e. Almacenar los datos personales de manera que se posibilite el ejercicio de los derechos de su titular.
 - f. Suprimir y sustituir o, en su caso, completar los datos personales objeto de tratamiento cuando tenga conocimiento de su carácter inexacto o incompleto, sin perjuicio de los derechos del titular al respecto.
 - g. Suprimir los datos personales objeto de tratamiento cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual hubiesen sido recopilados o hubiese vencido el plazo para su tratamiento, salvo que medie procedimiento de anonimización o disociación.
 - h. Proporcionar a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales la información relativa al tratamiento de datos personales que esta le requiera y permitirle el acceso a los bancos de datos personales que administra, para el ejercicio de sus funciones, en el marco de un procedimiento administrativo en curso solicitado por la parte afectada.
 - i. Otras establecidas en esta Ley y en su reglamento.

CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

26. Solicitar de manera **previa, expresa, informada e inequívoca** el consentimiento del Titular para el Tratamiento de Datos Personales, salvo ley autoritativa al respecto.
27. Tratar los datos personales sin el consentimiento del titular si Contugas se encuentra bajo los supuestos establecidos en el artículo 14 de la LPDP.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

28. Garantizar el ejercicio de los siguientes derechos, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, como responsable del tratamiento de la información personal:
 - a. Derecho de información del titular de datos personales.
 - b. Derecho de acceso del titular de datos personales.
 - c. Derecho de actualización, inclusión, rectificación y supresión de datos personales.
 - d. Derecho a impedir el suministro de datos personales.
 - e. Derecho de oposición de datos personales.
 - f. Derecho al tratamiento objetivo de datos personales.

- g. Derecho a la tutela de datos personales.
- h. Los demás establecidos en la normatividad aplicable.

29. Permitir el ejercicio de alguno o de los derechos mencionados sin excluir la posibilidad de ejercer alguno o algunos de los otros, ni entendiendo que el ejercicio de uno de estos sean un requisito previo para el ejercicio de los demás.

Estos derechos podrán ser ejercidos únicamente por las siguientes personas:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
- b. Por su representante legal y/o apoderado, previa acreditación correspondiente.
- c. Mediante representante expresamente facultado para el ejercicio del derecho.

CANALES DE ATENCIÓN PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

Contugas ha implementado los siguientes canales para garantizar el ejercicio de los derechos de los Titulares de Información:

- a. Los correos electrónicos:
 - Derechos ARCO: derechos.arco@contugas.com.pe
- b. Sedes comerciales, en el horario establecido para la atención al público el cual podrá ser consultado en <https://www.contugas.com.pe/atencion>

PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

PLAZO PARA ATENDER LAS SOLICITUDES

- 30.** Atender las solicitudes de los titulares de la información respecto del ejercicio de sus derechos de protección de datos personales, en los términos legales correspondientes, así:
- a. El plazo máximo de respuesta ante el ejercicio del derecho de información será de ocho (08) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.
 - b. El plazo máximo para la respuesta ante el ejercicio del derecho de acceso será de veinte (20) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales. Si la solicitud fuera estimada y el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento no acompañase a su respuesta la información solicitada, el acceso será efectivo dentro de los diez (10) días siguientes a dicha respuesta.
 - c. Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.
 - d. Salvo el plazo establecido para el ejercicio del derecho de información, los plazos que correspondan para la respuesta o la atención de los demás derechos, podrán ser ampliados una sola vez, y por un plazo igual, como máximo, siempre y cuando las circunstancias lo justifiquen. La justificación de la ampliación del plazo deberá comunicarse al titular del dato personal dentro del plazo que se pretenda ampliar

RECEPCIÓN Y SUBSANACIÓN DE LA PETICIÓN

- 31.** Recibir todas las solicitudes presentadas, dejándose constancia de su recepción. En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos señalados en el numeral 32 de esta política, Contugas, en un plazo de cinco (5) días, contado desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, formulará las observaciones por incumplimiento que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al titular a subsanarlas dentro de un plazo máximo de cinco (5) días. Transcurrido el plazo señalado sin que ocurra la subsanación se tendrá por no presentada la solicitud.

REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES

- 32.** Garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares. Las solicitudes dirigidas a Contugas deben contener como mínimo lo siguiente:

- a. Nombres y apellidos del titular del derecho y acreditación de los mismos, y en caso de su representante conforme al artículo precedente.
- b. Petición concreta que da lugar a la solicitud.
- c. Domicilio, o dirección que puede ser electrónica, a efectos de las notificaciones que correspondan.
- d. Fecha y firma del solicitante.
- e. Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.

Nota aclaratoria: Contugas facilitará el “Formulario para ejercicio del derecho de información, revocatoria y derechos ARCO” que forma parte de la “Guía para la atención de solicitudes de los derechos de información, revocatoria y derechos ARCO” por medio de su canales de atención; el cual podrá ser consultado en nuestro sitio web en <https://www.contugas.com.pe/datos-personales>

Los términos para las respuestas al ejercicio de los derechos empezarán a contar a partir de que Contugas tenga conocimiento efectivo de su solicitud, a través de los canales establecidos.

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ADICIONAL

33. Requerir al titular en el caso que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, dentro de los siete (7) días siguientes de recibida la solicitud, documentación adicional al titular de los datos personales para atenderla. En un plazo de diez (10) días de recibido el requerimiento, contado desde el día siguiente de la recepción del mismo, 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.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El responsable del Tratamiento de los Datos Personales es Contugas S.A.C. identificado con RUC N° 20519485487, con domicilio en Calle Las Orquídeas 585 Piso 4, Urb. Jardín, San Isidro, Lima – Perú y correo electrónico: derechos.arco@contugas.com.pe.

La **Dirección de Cumplimiento del Grupo Energía Bogotá S.A. ESP (Sociedad Matriz de Contugas)** está a cargo de liderar la gestión para la implementación, seguimiento, monitoreo, control y mejora continua de la presente política. El alcance de su gestión incluye la evaluación periódica de la presente política, con el fin de establecer su pertinencia y funcionalidad, realizando los ajustes necesarios en caso de requerirse.

El **Oficial de Protección de Datos Personales de Contugas**, es responsable de la atención de todas las consultas y reclamos de los Titulares de la información para que puedan ejercer sus derechos, relacionados con la protección de Datos Personales, a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

La **Subgerencia de Relaciones institucionales y Sostenibilidad** es responsables de comunicar y difundir la presente política a través de medios disponibles para que sea conocida en todos los grupos de interés de la organización.

Esta Política es de obligatorio cumplimiento para los representantes y administradores, todos los trabajadores dependientes e independientes, personas naturales o jurídicas vinculadas a través de cualquiera de las modalidades contractuales establecidas en el Manual de Contratación, personas naturales o jurídicas quienes ostenten la calidad de Encargado del Tratamiento ante Contugas y los demás previstos en la normativa o alguna disposición contractual.

DEFINICIONES

1. **Área:** Dependencia que integra la estructura administrativa de la Organización. En este sentido, cuando en esta Política se imponga una obligación a un área o se solicite contactarla, su cumplimiento será responsabilidad del jefe de cada una de ella o quien haga sus veces.
2. **Autorización y/o consentimiento:** Consentimiento previo, expreso, inequívoco e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de los Datos Personales.
3. **Banco de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento.
4. **Dato Personal:** Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable, expresada en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o en

cualquier otro tipo. Por ejemplo: nombre, grado de estudios, domicilio, DNI, correo electrónico, número de tarjeta de crédito, entre otros.

5. **Datos Sensibles de sus Titulares:** Datos personales que pertenecen a la esfera más íntima de su titular, cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o un riesgo grave para el titular. Por ejemplo: origen racial o étnico, datos biométricos que por sí mismos puedan identificarlo, ingresos económicos, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, estado de salud, vida sexual, hábitos personales, entre otros.
6. **Encargado del Tratamiento:** Toda persona natural, persona jurídica de derecho privado o entidad pública que sola o actuando conjuntamente con otra realiza el tratamiento de los datos personales por encargo del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento en virtud de una relación jurídica que la vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación. Incluye a quien realice el tratamiento sin la existencia de un banco de datos personales. Por ejemplo, cuando se contrata un servicio de mensajería, un call center, servicio de hosting, entre otros.
7. **Normativa:** Hace referencia a la Constitución Política del Perú, leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas, acuerdos, conceptos de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y jurisprudencia.
8. **Oficial de Protección de Datos Personales de Contugas:** Persona responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización. El Oficial de Protección de Datos Personales apoyará y guiará el proceso de implementación del principio de responsabilidad demostrada.
9. **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre el Banco de Datos y/o el Tratamiento de los Datos.
10. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
11. **Transferencia:** La Transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable o Encargado del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país del cual se remitió.
12. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

CONTROL DOCUMENTAL

	Nombre	Cargo	Área
Elaborado por:	Maria Claudia Alvarez	Oficial de Protección de Datos Personales	Dirección Corporativa de Cumplimiento
	Mary Miñano Sánchez	Subgerente de Asuntos Legales	Gerencia Legal
Revisado por:	Luis Rodolfo Hernandez Casadiego	Gerente Detección y Respuesta	Dirección Corporativa de Cumplimiento GEB
Aprobado por:	Comité de Gerencia Contugas		

VIGENCIA

No. de Decisión Previa	Fecha de versión	Tipo de Acción	Razón de la actualización y descripción de última versión
1	28/12/2017	Rev.02	CTG-GLR-PO-PD-001
2	09/11/2022	Actualización	Se actualiza la "Política de Protección de Datos Personales- CTG-GLR-PO-PD-001" por el presente documento.