MANUAL:
ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO
(VERSIÓN 02)

CONTENIDO

CONTENIDO

1. DISPOSICIONES GENERALES
   1.1. Objetivo
   1.2. Alcance
   1.3. Glosario de Términos

2. ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO
   2.1. Legitimidad para ejercer los derechos ARCO
   2.2. Recepción, subsanación de la Solicitud y Requerimiento de Información Adicional
   2.3. Traslado por encargo de tratamiento
   2.4. Costo de Tramite de Solicitud.
   2.5. Forma de Respuesta

3. DERECHOS A EJERCITAR POR PARTE DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES
   3.1. Derecho de Información
   3.2. Derecho de Acceso
   3.3. Derecho de Portabilidad
   3.4. Derecho de Rectificación
   3.5. Derecho de Cancelación/Supresión
   3.6. Derecho de Oposición
   3.7. Derecho de Tratamiento Objetivo

4. SOLICITUDES Y PLAZOS DE RESPUESTA
   4.1. Solicitud de información
   4.2. Solicitud de Acceso y Portabilidad
   4.3. Solicitud de Rectificación, Cancelación u Oposición
   4.4. Ampliación de los Plazos

5. INSTANCIA ADMINISTRATIVA – DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
6. CONTROL DE CAMBIOS

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Objetivo.

El presente Manual tiene por objeto dar a conocer a los clientes, posibles clientes, postulantes, usuarios de la web y público en general, el procedimiento que seguirá la solicitud (Formulario Virtual) realizada por alguna persona natural que requiera ejercer los derechos de información, acceso, portabilidad, rectificación, cancelación, oposición y tratamiento objetivo (Derechos ARCO), respecto a la información de la cual sea titular y que esté contenida en los bancos de datos personales de titularidad .de **SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.**, **SCHARFF REPRESENTACIONES S.A.** y **SCHARFF INTERNATIONAL COURIER & CARGO S.A.** (en adelante referidas conjuntamente como "**SCHARFF**").

1.2. Alcance.

El presente documento es aplicable para todo el personal de **SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A.**, **SCHARFF REPRESENTACIONES S.A.** y **SCHARFF INTERNATIONAL COURIER & CARGO S.A.** (en adelante referidas conjuntamente como "**SCHARFF**").

1.3. Glosario de Términos

- **Derechos ARCO:** Información, Acceso, Portabilidad, Rectificación, Cancelación, Oposición y Tratamiento objetivo. Conjunto de derechos a través de los cuales la Ley N° 29733 permite a las personas controlar su información personal.
- **Supresión:** Mecanismo legal para destruir y borrar un registro de un arresto o un proceso legal.

2. ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ARCO

2. 1. LEGITIMIDAD PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO

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. El empleo de la firma digital conforme a la normatividad vigente sustituye la presentación del Documento Nacional de Identidad y su copia.

2. Mediante representante legal acreditado como tal. Por ejemplo, un padre de familia.

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.

De ser titular o representante del titular de los datos personales, deberá llenar el Formulario Virtual, a fin de que pueda ejercer sus derechos ARCO.

Los campos en el Formulario de Atención de Derechos ARCO deben ser debidamente llenados y enviados por vía electrónica. Se deberá anexar, como archivo adjunto, el DNI escaneado o documento con firma digital válida. Lo mismo aplica para el caso del título que acredite la representación de persona distinta del titular de los datos personales.

2. 2. Recepción, subsanación de la Solicitud y Requerimiento de Información Adicional

Serán recibidas por parte del responsable de seguridad u Oficial de Datos Personales de **SCHARFF** todas las solicitudes presentadas, dejándose constancia de su recepción mediante cargo o comunicación electrónica. En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos mencionados anteriormente, **SCHARFF**, en un plazo de 5 días hábiles contado desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, formulará las observaciones por incumplimiento que no puedan ser salvadas de oficio. La persona que realiza la solicitud tendrá un plazo máximo de 5 días para subsanarlas. Transcurrido el plazo señalado sin que ocurra la subsanación, se tendrá por no presentada la solicitud.

En caso que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, **SCHARFF** podrá requerir, dentro de los 7 días siguientes de recibida la solicitud, documentación adicional al titular de los datos personales para atenderla.

En un plazo de 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. El plazo aplicable para brindar la respuesta por parte de **SCHARFF** se suspende hasta que el titular de datos personales atienda el requerimiento de información o documentación adicional solicitada.

2. 3 Traslado por encargo de tratamiento

Cuando la solicitud del ejercicio del derecho sea presentada ante **SCHARFF** en calidad de encargado de tratamiento de datos personales, **SCHARFF** trasladará dicha solicitud en un plazo máximo de tres (3) días al titular del banco de datos o responsable del tratamiento a fin de que se atienda la solicitud correspondiente.

2. 4 Costo de Trámite de Solicitud.

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

2. 5. Forma de Respuesta

- **SCHARFF**, a través del representante de seguridad u Oficial de Datos Personales, dará respuesta en la forma y plazos descritos en el presente Manual, los cuales respetan lo establecido en el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales. Serán respondidas todas las solicitudes, independientemente de que figuren o no datos personales del titular de los mismos en el banco de datos personales.
- **SCHARFF**, en su respuesta, se referirá únicamente a aquellos datos que específicamente se hayan indicado en su solicitud. Tanto la solicitud por parte del titular de los datos personales, así como la respuesta por parte de **SCHARFF** debe ser presentada en forma clara, legible, comprensible y de fácil acceso.
- **SCHARFF** cuenta con un responsable de seguridad que será el encargado del deber de respuesta a su solicitud.

3. DERECHOS A EJERCITAR POR PARTE DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

3. 1. Derecho a la Información

El titular de los datos personales tiene derecho a acceder a información detallada sobre las condiciones en que se realiza el tratamiento de sus datos, incluyendo su finalidad, destinatarios, plazo de conservación y transferencias, entre otros aspectos. Esta información debe ser proporcionada por **SCHARFF** de manera clara, sencilla y accesible.

3. 2. Derecho de Acceso

El titular de datos personales tiene derecho a obtener la información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en el banco de datos personales de **SCHARFF**, la forma en que 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. Este Derecho, como se entiende, deberá ser ejercitado en caso el titular desconozca cómo sus datos se encuentran en el banco de datos personales de **SCHARFF** sin su consentimiento. Si la persona ha dado su consentimiento, se presume que ha aceptado y conoce las razones por las cuales sus datos se encuentran en el banco de datos personales de **SCHARFF**.

3. 3. Derecho de Portabilidad

Como parte del derecho de acceso, el titular de los datos personales puede solicitar que los datos que haya proporcionado a SCHARFF le sean entregados en un formato estructurado, de uso común y de lectura mecánica, así como transmitirlos a otro responsable del tratamiento. Este derecho procede cuando el tratamiento se sustenta en el consentimiento del titular o en una relación contractual y se realiza mediante medios automatizados.

3. 4. Derecho de Rectificación

Es derecho del titular de datos personales que se modifiquen los datos que resulten ser inexactos, erróneos o falsos. La solicitud de rectificación deberá indicar a qué datos personales se refiere, así como la corrección que haya que realizarse en ellos, acompañando la documentación que sustente la procedencia de la rectificación solicitada. También se podrá solicitar, vía rectificación, la actualización y/o incorporación de nuevos datos al banco de datos personales de **SCHARFF**, acompañando la documentación que sustente la procedencia e interés fundado para el mismo.

3. 5. Derecho de Cancelación (Supresión)

El titular de los datos personales podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales del banco de datos personales de **SCHARFF** cuando éstos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hayan sido recopilados, cuando hubiere vencido el plazo establecido para su tratamiento, cuando ha revocado su consentimiento y en los demás casos en los que no estén siendo tratados conforme a Ley, al Reglamento y a las finalidades para las cuales prestó consentimiento.

La solicitud de supresión o cancelación podrá referirse a todos los datos personales de la persona contenidos en el banco de datos personales o sólo a alguna parte de ellos. La supresión o cancelación no procederá cuando los datos personales deban ser conservados en virtud de razones estadísticas, por mandato de alguna Ley o de acuerdo a las relaciones contractuales entre el responsable y el titular de los datos personales, que justifiquen el tratamiento de los mismos.

3. 6. Derecho de Oposición

El titular de los datos personales tiene derecho a que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales o se cese en el mismo, cuando no hubiera prestado su consentimiento para su recopilación por haber sido tomados de fuente de acceso al público.

Aun cuando hubiera prestado su consentimiento, el titular de datos personales tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos, si acredita la existencia de motivos fundados y legítimos

relativos a una concreta situación personal que justifiquen el ejercicio de este derecho. En caso la oposición resulte justificada, **SCHARFF** procederá al cese del tratamiento que ha dado lugar a la oposición.

3. 7. Derecho al tratamiento objetivo

El titular de los datos personales tiene derecho a no ser objeto de decisiones, automatizadas o no, que generen efectos jurídicos, impliquen algún tipo de discriminación o afecten significativamente sus intereses. Este derecho comprende las decisiones adoptadas sobre la base exclusiva de tratamientos automatizados realizados por **SCHARFF**, destinados a evaluar, analizar o predecir aspectos personales, como el rendimiento profesional, la situación económica, el estado de salud, la fiabilidad o el comportamiento del titular.

4. SOLICITUDES Y PLAZOS DE RESPUESTA

4. 1. Solicitud de información

El plazo máximo de respuesta de **SCHARFF** ante el ejercicio del derecho de información es de ocho (8) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud.

4. 2. Solicitud de Acceso y Portabilidad

El plazo máximo para la respuesta por parte de **SCHARFF** ante el ejercicio de derecho de acceso y portabilidad, 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, **SCHARFF** procederá a emitir al solicitante la información solicitada.

4. 2. Solicitud de Rectificación, Cancelación u Oposición

Tratándose del ejercicio de estos derechos, el plazo máximo de respuesta de **SCHARFF** será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.

Los plazos que corresponden para la respuesta de estas solicitudes, podrán ser ampliados una sola vez y por un plazo igual, como máximo, siempre y cuando las circunstancias lo justifiquen. Esta justificación de la ampliación del plazo deberá comunicarse al titular del dato personal dentro del plazo que se pretenda ampliar.

La respuesta total o parcialmente negativa por parte de **SCHARFF** ante la solicitud de algún derecho del titular de datos personales, debe estar debidamente justificada.

4. 3. Ampliación de los Plazos

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.

La justificación de la ampliación del plazo deberá comunicarse al titular del dato personal dentro del plazo que se pretende ampliar.

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

En caso la respuesta sea total o parcialmente negativa por parte de **SCHARFF** 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.

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 **SCHARFF** 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.

Base Legal:

Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733 Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales – Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales (Decreto Supremo N° 016-2024-JUS).

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Autor	Aprobado por	Fecha Aprobación
V2	- Se actualizaron los firmantes en la portada - Se actualizó el apartado "1.3 Glosario de Términos" añadiendo Derechos ARCO. - Se actualizó el apartado "3. Derechos a ejercitar por parte del titular de los datos personales" modificando los puntos 3.1, 3.3 y 3.7. - Se actualizó el apartado "4. Solicitudes y plazos de respuesta" modificando el punto 4.1. - Se actualizó el contenido apartado "5. Instancia administrativa – Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales".	Nicolas Conde / Brenda Taboada	Pedro López	10/11/2026
V1	- Extensión de vigencia sin cambios en el contenido	Brigith Pedreros / Brenda Taboada	Pedro López	10/11/2026
V1	- Creación del documento	Luis Jimenez / Brenda Taboada	Pedro Lopez	08/09/2023