
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO		
	Código: RA-GG-SC-PGE-02	Versión: V-01	Página: 1 de 22
	Proceso (Gerencia): Gerencia General	Sub-Proceso: Cumplimiento	


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO

No. Revisión		Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Rev. 01	Aprobada por:	Javier Augusto La Torre Ruiz <i>Gerente General</i>		31/03/2025

 RAURA	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO		
	Código: RA-GG-SC-PGE-02	Versión: V-01	Página: 2 de 22
	Proceso (Gerencia): Gerencia General	Sub-Proceso: Cumplimiento	

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. DESARROLLO	3
6. REGISTROS	5
7. ANEXOS	5

 RAURA	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO		
	Código: RA-GG-SC-PGE-02	Versión: V-01	Página: 3 de 22
	Proceso (Gerencia): Gerencia General	Sub-Proceso: Cumplimiento	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y responsabilidades relacionadas al proceso de atención a las solicitudes de Derechos ARCO (acceso, portabilidad, información, rectificación, cancelación y oposición).

2. ALCANCE

El presente Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores de Compañía Minera Raura S.A. (en adelante, RAURA o la Compañía) y se hace extensiva a los proveedores, contratistas, terceros e intermediarios que puedan representar o actuar en nombre de la Compañía o donde esta ejerza control o presten sus servicios a la Compañía bajo cualquier tipo de modalidad contractual, en especial, a las áreas involucradas en la Atención de Derechos ARCO y los responsables de los Bancos de Datos Personales.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Protección de Datos Personales No. 29733.
- Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales No. 29733.
- Decreto Legislativo No. 1353 que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses.
- Política de Protección de Datos Personales
- Política detallada de Protección de Datos Personales
- Política detallada de Protección de Datos Personales
- Procedimiento de Protección de Datos Personales

4. RESPONSABILIDADES

I. Oficial de Datos Personales:


- Recibir las solicitudes del(os) derecho(s) que desee ejercer el solicitante, presentados a través de correo derechosarco@raura.com.pe o remitidos por otros medios.
- Dar respuesta indicando los sustentos necesarios según el (los) derecho(s) que desee ejercer y el tiempo de atención según la Ley de Protección de Datos Personales.
- Validar que se haya adjuntado todos los documentos presentados por el solicitante.
- Registrar el (los) caso(s) y adjuntar todos los documentos presentados por el solicitante.
- Atender la(s) solicitud(es) del(os) derecho(s) de los solicitantes.
- Enviar la carta de respuesta al solicitante por correo electrónico.

II. Responsables de Banco de Datos Personales


- Buscar al solicitante en los bancos de datos administrados y ejecutar según lo solicitado.
- Enviar correo electrónico confirmando lo solicitado al Oficial de Datos Personales.

5. DESARROLLO

Atención de Solicitudes de Derechos ARCO – Persona Natural				
No.	Área / Cargo / Rol	Descripción de la actividad	Periodo	Herramientas
1	Persona Natural	1.1 Solicitar explícitamente ejercer Derecho(s) ARCO en el siguiente Canal de Atención al Usuario:		

 RAURA	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO		
	Código: RA-GG-SC-PGE-02	Versión: V-01	Página: 4 de 22
	Proceso (Gerencia): Gerencia General	Sub-Proceso: Cumplimiento	

		Correo electrónico: derechosarco@raura.com.pe		
2	Oficial de Datos Personales	<p>2.1 Recibir la(s) solicitud(es) del derecho(s) ARCO que desee ejercer el solicitante, según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Información • Solicitud de Acceso • Solicitud de Portabilidad • Solicitud de Rectificación • Solicitud de Cancelación • Solicitud de Oposición <p>Si es una solicitud vía telefónica o de manera presencial, se le informa que deben enviar la solicitud a través del correo: derechosarco@raura.com.pe</p> <p>2.2 Confirmar la recepción e indicar que deben completar el formato Solicitud de Derechos ARCO y enviarlo al correo: derechosarco@raura.com.pe</p>	1 día hábil	Correo electrónico Formato de Solicitud de Derechos ARCO (Anexo 1)
3	Oficial de Datos Personales	<p>3.3 Identificar los sustentos necesarios según el (los) derecho(s) que se desee ejercer y el tiempo de atención según la Ley de Protección de Datos Personales No. 29733.</p> <p>Validar el correcto llenado de la(s) solicitud(es) y los sustentos adjuntos:</p> <p>3.3.1 Si los documentos están completamente llenos y cuentan con los sustentos necesarios, ir a la actividad 3.3.2.</p> <p>3.3.2 Validar el derecho solicitado para su atención:</p> <p>(i) Si el caso es de Información, ir a la actividad 3.4,</p> <p>(ii) Si el caso es de Acceso, Portabilidad, Cancelación u Oposición, adjuntar todos los documentos y enviar correo al Responsable del Banco de Datos. Ir a la actividad 3.4 o</p> <p>(iii) Si el caso es de Rectificación proceder con la actualización de los datos solicitados. Enviar correo al Responsable del Banco de Datos. Ir a la actividad 3.4.</p> <p>3.3.3 Caso contrario, devolver al solicitante indicando las observaciones del caso las cuales deberá subsanar en un plazo máximo de 5 días hábiles. De no existir respuesta por parte del solicitante, se da por finalizado el procedimiento.</p> <p>Registrar el (los) caso(s) y adjuntar todos los documentos presentados por el solicitante. Ver Anexo II: Tipificación de Casos.</p>	5 días hábiles para formular observaciones a la solicitud	Correo Electrónico

 RAURA	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO		
	Código: RA-GG-SC-PGE-02	Versión: V-01	Página: 5 de 22
	Proceso (Gerencia): Gerencia General	Sub-Proceso: Cumplimiento	


		3.4 Informar al Responsable a fin de que proceda según las actividades 4.1 y 4.2.		
4	Responsable de Banco de Datos Personales	4.1 Buscar al solicitante en los bancos de datos administrados y ejecutar según lo solicitado. 4.2 Enviar correo electrónico confirmando lo solicitado al Oficial de Datos Personales. Ir a la actividad 5.1.	1 día hábil	Correo electrónico Banco de Datos Personales
5	Oficial de Datos Personales	5.1 Recopilar la información necesaria y generar la carta de atención de la solicitud. 5.2 Enviar la carta de respuesta al solicitante por correo electrónico. 5.3 Completar el caso con la fecha de envío de atención al solicitante, el escaneado de la respuesta y cerrar caso. Fin del procedimiento.	Para información: 6 días hábiles (Plazo legal de respuesta: no prorrogable) Para acceso: 18 días hábiles (Plazo legal de respuesta: prorrogable por una vez) Para Rectificación, Cancelación y/o Oposición: 8 días hábiles (Plazo legal de respuesta: prorrogable por una vez)	Correo Electrónico

6. REGISTROS

RA-GG-SC-FOR-01 Formato Solicitud de Derechos ARCO

7. ANEXOS

- **Anexo 1: Formato de Solicitud Derechos ARCO**

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO		
	Código: RA-GG-SC-PGE-02	Versión: V-01	Página: 6 de 22
	Proceso (Gerencia): Gerencia General		
		Sub-Proceso: Cumplimiento	

	FORMATO SOLICITUD DERECHOS ARCO	Código	
		RA-GG-SC-FOR-01	
		V.1	
		GG	SC

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, mediante la firma del presente documento, el titular de los datos personales autoriza a Compañía Minera Raura S.A. (en adelante, RAURA), titular del banco de datos, a realizar la atención de su ejercicio del derecho de acceso, portabilidad, información, rectificación, cancelación y oposición de ser el caso (en adelante, Derechos ARCO). Los datos completados en el presente formato serán almacenados en el banco de datos respectivo cumpliendo con las medidas de seguridad requeridos por la Ley, manteniendo estricta confidencialidad y tendrá una duración indefinida salvo excepciones previstas en el marco legal.

Una vez completado y firmado el presente formato enviar a: derechosarco@raura.com.pe

1. DATOS DE CONTACTO DEL TITULAR DE LO DATOS PERSONALES			
Nombres:			
Apellidos:			
Tipo de documento (DNI, Pasaporte o CE):			
Número de documento:		Domicilio:	
Número de celular:		Distrito y Provincia:	
Correo electrónico:		Departamento:	

- Adjuntar una copia del documento nacional de identidad o documento equivalente.

☐ Soy un representante legal


2. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL	
Nombres:	
Apellidos:	
Tipo de documento (DNI, Pasaporte, CE):	
Número de documento:	

- Adjuntar un documento que acredite tal poder y copia del documento nacional de identidad.

Conforme a lo establecido en la Ley No. 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, solicito:

3. MARQUE CON UN ASPA (X) EL O LOS DERECHOS ARCO QUE DESEA EJERCER:		
<input type="checkbox"/> Información	<input type="checkbox"/> Acceso	<input type="checkbox"/> Rectificación
<input type="checkbox"/> Cancelación	<input type="checkbox"/> Oposición	<input type="checkbox"/> Acceso (Portabilidad)

Derecho de Información: Permite que una persona tome conocimiento sobre la finalidad para la que sus datos personales están siendo tratados; quiénes son sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenan, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del encargado del tratamiento de sus datos personales, así como del tiempo de conservación de sus datos.

 RAURA	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO		
	Código: RA-GG-SC-PGE-02	Versión: V-01	Página: 7 de 22
	Proceso (Gerencia): Gerencia General	Sub-Proceso: Cumplimiento	

Derecho de Acceso: Acceso destinada a obtener de la empresa la información sobre uno mismo almacenada en el banco de datos, así como aquella referida a las condiciones y generalidades del tratamiento de dicha información.

Derecho de Portabilidad: Acción destinada a entregar los datos personales del solicitante en un formato estructurado, de uso común y de lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable o titular de banco de datos cuando: (i) el tratamiento de datos cuente con un consentimiento previo del titular o en una relación contractual en la que el titular de dato personal es parte o (ii) el tratamiento se ejerza mediante medios automatizados (p.e. medios electrónicos).

Derecho de Rectificación: Acción destinada a: (i) actualizar sus datos; (ii) corregir aquella información que resulte ser inexacta, errónea o falsa; y/o (iii) incluir información en el banco de datos. En todos los casos deberá adjuntar la información que sustente la procedencia de la rectificación.

Derecho de Cancelación: Acción de supresión de información personal almacenada en un banco de datos en razón a que esta ya no es necesaria o pertinente para la finalidad para la cual fue recopilada, cuando hubiere vencido el plazo para su tratamiento o cuando haya revocado el consentimiento otorgado.

Derecho de Oposición: Acción de impedir el tratamiento de datos personales o cese del mismo, cuando el titular no hubiere prestado su consentimiento o cuando acredite que medien motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal que lo justifiquen.

4. COLOCAR EL DETALLE DE LA SOLICITUD

--

FIRMA: _____


FECHA: __/__/__

Enviar el presente formulario y los documentos adjuntos a: derechosarco@raura.com.pe

El usuario queda informado y presta su consentimiento a la incorporación de sus datos a los bancos de datos automatizados y no automatizados, así como al tratamiento de los mismos, para la finalidad del ejercicio de sus derechos.

RAURA utilizará exclusivamente los datos personales proporcionados en este formulario para analizar y responder a su solicitud que serán almacenados conforme a la normativa vigente.

La Política y el Procedimiento de Protección de Datos Personales de RAURA, le garantiza la adopción de las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos. Podrá encontrar dichos documentos en: (<https://raura.com.pe/politicas-generales.html>).

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO		
	Código: RA-GG-SC-PGE-02	Versión: V-01	Página: 8 de 22
	Proceso (Gerencia): Gerencia General	Sub-Proceso: Cumplimiento	

• **Anexo 2: Tipificación de Casos en el Registro**

Tipo de caso	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos
Categoría	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud
Asunto	<ul style="list-style-type: none"> Derechos ARCO
Tema	<ul style="list-style-type: none"> Ley de Protección de Datos Personales

○ **Modelo de Respuesta ante una Solicitud Derechos ARCO incompleta a ser comunicada por correo electrónico en un plazo máximo de 5 días hábiles de presentada la solicitud**

Estimado Buen día,

Muchas gracias por haberse comunicado con nosotros. En atención a su requerimiento de solicitud de derecho ARCO se detalla lo siguiente:

[Se debe explicar la información faltante o incumplimiento de requisitos para atender la solicitud: nombres y apellidos del titular del derecho y su acreditación, petición concreta de la solicitud, domicilio o dirección electrónica, fecha y firma, documentos que sustente la petición.]

[**Por ejemplo**, en el caso de que una solicitud de datos personales no precise el derecho que pretende ejercerse, resultará necesario que el solicitante precise su solicitud.]

Con lo expuesto líneas arriba, lo invitamos a completar/subsanar su solicitud dentro del plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente comunicación. De no obtener respuesta, daremos por no presentada su solicitud y deberá presentar un nuevo pedido.

Saludos,

Compañía Minera Raura S.A.

○ **Modelo de Comunicación de Prórroga de Plazo para atender una Solicitud Derechos ARCO – debe ser comunicada con anterioridad al cumplimiento del plazo inicial.**

Estimado Buen día,

Muchas gracias por haberse comunicado con nosotros. En atención a su requerimiento de solicitud de derecho ARCO, le comunicamos que resulta necesario prorrogar el plazo para brindarle una respuesta en xx días hábiles.

[Plazo máximo de prórroga de respuesta (derecho de acceso): 20 días hábiles.


Plazo máximo de prórroga de respuesta (otros derechos): 10 días hábiles.

Prórroga para respuesta al derecho de información no resulta aplicable.]

El motivo de la prórroga se debe al tiempo de recopilación de la información solicitada y/o a que continuamos realizando el análisis de su solicitud.

Saludos,

Compañía Minera Raura S.A.

 RAURA	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO		
	Código: RA-GG-SC-PGE-02	Versión: V-01	Página: 9 de 22
	Proceso (Gerencia): Gerencia General	Sub-Proceso: Cumplimiento	

- **Modelo de Respuesta Final ante una Solicitud Derechos ARCO a ser comunicada por correo electrónico**

Estimado Buen día,

Muchas gracias por haberse comunicado con nosotros. En atención a su requerimiento de solicitud de derecho ARCO se detalla lo siguiente:

[Se debe explicar las validaciones, análisis, conclusiones y acciones tomadas a cabo de acuerdo con la solicitud a la cual está sujeta dicho pedido por parte del titular del dato.]

[**Por ejemplo**, en el caso de que la solicitud sea de Acceso a sus datos personales, se tiene que compartir los datos que el usuario haya solicitado. Si el solicitante ha pedido toda la información que se maneja de él en RAURA, se tendrán que proporcionar todos esos datos. En el caso de que el solicitante especifique a qué datos quiere tener acceso, se deberá compartir únicamente dichos datos específicos.]

Con lo expuesto líneas arriba, esperamos haber podido atender su solicitud de manera satisfactoria.

Saludos,

Compañía Minera Raura S.A.
