

MANUAL DE POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS **PERSONALES DE HOTELES ESTELAR DEL PERÚ S.A.C.**

Para HOTELES ESTELAR DEL PERÚ S.A.C. (en adelante, “ESTELAR PERÚ”), la conservación, protección, integridad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes es muy importante. Para esto hemos diseñado una política de almacenamiento y tratamiento de la información que nuestros clientes suministran a través de los diversos canales de comercialización de nuestros productos y servicios (tales como sitios web, *call centers*), y estamos comprometidas con la protección y manejo adecuado de los mismos, conforme el régimen legal de protección de datos personales aplicable en cada territorio en donde operamos.

CAPÍTULO I **DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1: **DEFINICIONES**

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 2° de la Ley No. 29733, Ley de protección de datos personales (en adelante, la “Ley”) y de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo No. 003-2013-JUS, se entiende por:

- a) Consentimiento: Autorización libre, previa, expresa, inequívoca e informada del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c) Banco de Datos Personales: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) Datos personales: Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.
- f) Datos sensibles: Datos personales constituidos por los datos biométricos que por sí mismos pueden identificar al titular; datos referidos al origen racial y étnico; ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales; afiliación sindical; e información relacionada a la salud o a la vida sexual.
- g) 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. Incluye a quien realice el tratamiento de datos personales por orden del responsable del tratamiento cuando este se realice sin la existencia de un banco de datos personales.

- h) Responsable del tratamiento: Es aquél que decide sobre el tratamiento de datos personales, aun cuando no se encuentren en un banco de datos personales.
- i) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- j) Tratamiento de datos personales: Cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales.

ARTICULO 2: OBJETO

El presente documento tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza ESTELAR PERÚ, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de los datos personales de sus huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores en el marco de lo establecido en la Ley. Todo lo anterior en cumplimiento a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 18° de la Ley, que regula los derechos de información del titular datos personales, punto que se verá satisfecho a través de la adopción de un Manual Interno de Políticas y Procedimientos, que será accesible e identificable, para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

ARTÍCULO 3: ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual será aplicable a los datos personales registrados y por registrar en las diferentes bases de datos manejadas por ESTELAR PERÚ, esto es, a las bases de datos de nuestros huéspedes, visitantes, clientes y proveedores, que nos suministren sus datos para fines comerciales.

La información que recolecta ESTELAR PERÚ puede incluir, en todo o en parte según las necesidades de cada producto y/o servicio, entre otros los siguientes datos:

- Nombres y apellidos.
- Tipo y número de identificación.
- Nacionalidad y país de residencia.
- Fecha de nacimiento y género.
- Estado civil y/o parentesco en relación con personas menores de edad o discapacitados solicitantes de nuestros servicios.
- Teléfonos fijos y celulares de contacto (personales y/o laborales).
- Direcciones postales y electrónicas (personales y/o laborales).
- Profesión u oficio.
- Compañía en la que labora y cargo.
- Procedencia y destino.
- Motivo de su viaje.
- Información de tarjeta(s) de crédito (número, entidad bancaria, fecha de vencimiento).
- Datos personales del tarjetahabiente (nombres y apellidos, tipo y número de identificación).
- Información del domicilio donde el tarjetahabiente recibe sus extractos bancarios.

Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centros de cómputo, ya sean propios o contratados con terceros proveedores, lo cual es autorizado por nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores al aceptar esta Política de Privacidad.

ARTÍCULO 4: VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores deberán suministrar información veraz sobre sus datos personales para efectos de hacer posible la prestación de los servicios por parte de ESTELAR PERÚ y bajo cuya condición aceptan entregar la información requerida.

ESTELAR PERÚ presume la veracidad de la información suministrada y no verifica, ni asume la obligación de verificar, la identidad del huésped, visitantes, clientes, usuarios y proveedores, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que cada uno de ellos proporcione. Por tanto, no asume responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de la identidad.

ARTÍCULO 5: LEGISLACIÓN APLICABLE

Este Manual fue elaborado teniendo en cuenta las ordenanzas de la Ley No. 29733, Ley de protección de datos personales y de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo No. 003-2013-JUS.

ARTICULO 6: INFORMACIÓN DE NIÑOS Y ADOLESCENTES MENORES DE EDAD

ESTELAR PERÚ velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respete el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales y en lo posible, teniendo en cuenta su opinión, como titulares de sus datos personales.

ARTICULO 7: FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La información recolectada es utilizada para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente y/o con la participación de terceros proveedores de productos o servicios, así como para promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones, efectuar reportes a las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios propios de nuestros programas de lealtad.

Al aceptar esta Política de Privacidad y Tratamiento, nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan que ESTELAR PERÚ realice el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación,

procesamiento, supresión, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios y productos adquiridos, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de la misma, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas y/o para el funcionamiento de los programas de lealtad y demás finalidades indicadas en este documento.

Lo anterior, sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido informadas en este documento y en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios propios de cada una de nuestras unidades de negocio.

Advertimos que en estas actividades pueden estar involucrados terceros proveedores (tales como proveedores de sistemas de reservas, agencias de viajes, *call centers*, entidades bancarias, aseguradoras, etc.).

Adicionalmente, nuestros viajeros, clientes y usuarios, en su calidad de titulares de los datos recolectados, al aceptar esta Política de Privacidad, nos autorizan para:

- Utilizar la información recibida de ellos, para fines de mercadeo de sus productos y servicios, y de los productos y servicios de terceros con los que ESTELAR PERÚ mantenga una relación de negocios.
- Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia de policía o judiciales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de sus derechos y/o su patrimonio en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados por sus viajeros, clientes y usuarios.
- Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que desarrollamos.
- Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información.
- Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales para la correcta ejecución de los contratos celebrados con nosotros, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales estamos obligados.

CAPÍTULO II **AUTORIZACIÓN**

ARTÍCULO 8: AUTORIZACIÓN

La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de ESTELAR PERÚ requiere del consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado del titular de estos.

ESTELAR PERÚ, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Con la mencionada autorización, el cliente acepta las Políticas y Condiciones que se establecen en el presente documento.

ARTÍCULO 9: FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR EL CONSENTIMIENTO

El consentimiento del titular de la información constará en cada uno de los canales y mecanismos de recolección de datos de ESTELAR PERÚ.

Así, podrá constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. El consentimiento será emitido por el titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley.

Con el procedimiento de consentimiento se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, que su información personal será recogida y utilizada para un tratamiento o serie de tratamientos determinados y conocidos, así como también, que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

**CAPITULO III
DERECHOS Y DEBERES**

ARTÍCULO 10: DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- (i) A ser informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados;
- (ii) Quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del encargado del tratamiento de sus datos personales;
- (iii) El carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, en especial en cuanto a los datos sensibles;
- (iv) La transferencia de los datos personales;
- (v) Las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo;
- (vi) El tiempo durante el cual se conserven sus datos personales;

- (vii) La posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello;
- (viii) A obtener la información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos;
- (ix) A la actualización, inclusión, rectificación y supresión de sus datos personales materia de tratamiento;
- (x) A impedir que estos sean suministrados;
- (xi) A oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal;
- (xii) A no verse sometido a una decisión con efectos jurídicos sobre él o que le afecte de manera significativa, sustentada únicamente en un tratamiento de datos personales destinado a evaluar determinados aspectos de su personalidad o conducta;
- (xiii) A recurrir ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales en vía de reclamación o al Poder Judicial para los efectos de la correspondiente acción de hábeas data; y,
- (xiv) A obtener la indemnización correspondiente, cuando sea afectado a consecuencia del incumplimiento de la Ley por el titular o por el encargado del banco de datos personales o por terceros.

ARTÍCULO 11: OBLIGACIONES DE HOTELES ESTELAR EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

ESTELAR PERÚ tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 28° de la Ley, ESTELAR PERÚ se compromete a cumplir en forma permanente con las siguientes obligaciones:

- (i) 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 presente Ley.
- (ii) No recopilar datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- (iii) Recopilar datos personales que sean actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados, con relación a finalidades determinadas, explícitas y lícitas para las que se hayan obtenido.

- (iv) 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.
- (v) Almacenar los datos personales de manera que se posibilite el ejercicio de los derechos de su titular.
- (vi) 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.
- (vii) 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.
- (viii) 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.
- (ix) Otras establecidas en esta Ley y en su reglamento.

CAPÍTULO IV **PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN**

ARTÍCULO 13: DERECHO DE ACCESO

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

Asimismo, el titular tiene derecho a solicitar su rectificación en caso de ser inexactos o incompletos y a cancelarlos cuando no estén siendo utilizados conforme a finalidades y términos legales o contractuales o según las finalidades y términos contemplados en esta Política de Privacidad.

ESTELAR PERÚ garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o de su representante o apoderado lo solicite según lo previsto en la Ley.

Los clientes y usuarios pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales enviando su solicitud al correo electrónico: miluskap.cavero@hotelesestelar.com y a través del teléfono: (51) 6307777, anexos 5051 ó 7780, de conformidad con esta Política de Privacidad.

Debe incluir en la solicitud los siguientes datos:

- Nombres y apellidos.

- Tipo de documento.
- Número de documento.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- País.
- Asunto.

ARTÍCULO 14: RESPUESTA A CONSULTAS

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

ARTÍCULO 15: RECLAMOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 65° de la Ley, el Titular o sus causahabientes que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- (i) El reclamo lo podrá presentar el Titular en los formatos que al efecto dispone ESTELAR PERÚ en su registro Hotelero. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Si por alguna circunstancia ESTELAR PERÚ recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- (ii) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene ESTELAR PERÚ una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- (iii) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 16: IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al ESTELAR PERÚ la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por ESTELAR PERÚ señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- (i) El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
- (ii) Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- (iii) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- (iv) En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

PARÁGRAFO 1: RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

ESTELAR PERÚ tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente: En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

ESTELAR PERÚ tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

ESTELAR PERÚ podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

ESTELAR PERÚ utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 55° de la Ley.

Cada vez que ESTELAR PERÚ ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

PARÁGRAFO 2: SUPRESIÓN DE DATOS

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a ESTELAR PERÚ la supresión (eliminación) de sus datos personales 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 para el tratamiento y en los demás casos en los que no están siendo tratados conforme a la Ley y al presente reglamento.

La solicitud de supresión o cancelación podrá referirse a todos los datos personales del titular contenidos en un banco de datos personales o sólo a alguna parte de ellos.

Esta supresión implica el cese en el tratamiento de los datos personales a partir de un bloqueo de estos y su posterior eliminación.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este cuando los datos personales deban ser conservados en virtud de razones históricas, estadísticas o científicas de acuerdo con la legislación aplicable o, en su caso, en las relaciones contractuales entre el responsable y el titular de los datos personales, que justifiquen el tratamiento de los mismos. Siempre que sea posible, según la naturaleza de las razones que sustenten la denegatoria prevista en el párrafo precedente, se deberán emplear medios de disociación o anonimización para continuar el tratamiento.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, ESTELAR PERÚ debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

ARTÍCULO 17: REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, deberán comunicarse con ESTELAR PERÚ, mediante correo electrónico miluskap.cavero@hotelesestelar.com y a través del teléfono: (51) 6307777, anexos 5051 ó 7780.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que ESTELAR PERÚ deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado.

Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatorio consentimiento a ESTELAR PERÚ, indique en ésta si la revocación que pretende

realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que ESTELAR PERÚ establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 55° de la Ley.

CAPITULO V **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

ARTÍCULO 18: MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley, ESTELAR PERÚ ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

No obstante lo anterior el cliente asume los riesgos que se derivan de entregar esta información en un medio informático, el cual está sometido a diversas variables (ataques de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, entre otras), ESTELAR PERÚ hará su mejor esfuerzo tecnológico para garantizar la seguridad de la información personal de todos sus clientes y/o usuarios, empleando razonables y actuales métodos de seguridad para impedir el acceso no autorizado, para mantener la exactitud de los datos y garantizar la correcta utilización de la información.

ARTÍCULO 19: IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

ESTELAR PERÚ mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- (i) El control de acceso a la información de datos personales incluyendo la gestión de accesos desde el registro de un usuario, la gestión de los privilegios de dicho usuario, la identificación del usuario ante el sistema, entre los que se encuentran usuario-contraseña, uso de certificados digitales, tokens, entre otros, y realizar una verificación periódica de los privilegios asignados, los cuales deben estar definidos mediante un procedimiento documentado a fin de garantizar su idoneidad.
- (ii) Generar y mantener registros que provean evidencia sobre las interacciones con los datos lógicos, incluyendo para los fines de la trazabilidad, la información de cuentas de usuario con acceso al sistema, horas de inicio y cierre de sesión y acciones relevantes.
- (iii) Asimismo, se deben establecer las medidas de seguridad relacionadas con los accesos autorizados a los datos mediante procedimientos de identificación y autenticación que garanticen la seguridad del tratamiento de los datos personales.

- (iv) Los ambientes en los que se procese almacenen o transmita la información deberán ser implementados, con controles de seguridad apropiados.
- (v) Se deben contemplar los mecanismos de respaldo de seguridad de la información de la base de datos personales con un procedimiento que contemple la verificación de la integridad de los datos almacenados en el respaldo, incluyendo cuando sea pertinente, la recuperación completa ante una interrupción o daño, garantizando el retorno al estado en el que se encontraba al momento en que se produjo la interrupción o daño.
- (vi) El intercambio de datos personales desde los ambientes de procesamiento o almacenamiento hacia cualquier destino fuera de las instalaciones físicas de la entidad, solo procederá con la autorización del titular del banco de datos personales y se hará utilizando los medios de transporte autorizados por el mismo, tomando las medidas necesarias, entre las que se encuentran cifrado de datos, firmas digitales, información, *checksum* de verificación, entre otros, destinados a evitar el acceso no autorizado, pérdida o corrupción durante el tránsito hacia su destino.
- (vii) Los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen documentos no automatizados con datos personales deberán encontrarse en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente. Dichas áreas deberán permanecer cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos incluidos en el banco de datos.
- (viii) Si por las características de los locales que se dispusiera no fuera posible cumplir lo establecido en el apartado anterior, se adoptarán las medidas alternativas, conforme a las directivas de la Dirección General de Protección de Datos Personales.
- (ix) El acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado.
- (x) Siempre que se proceda al traslado físico de la documentación contenida en un banco de datos, deberán adoptarse medidas dirigidas a impedir el acceso o manipulación de la información objeto de traslado.
- (xi) El responsable o el encargado de la información o tratamiento adoptarán las medidas adecuadas para limitar el acceso del personal a datos personales, a los soportes que los contengan o a los recursos del sistema de información, para la realización de trabajos que no impliquen el tratamiento de datos personales

CAPÍTULO VI **DISPOSICIONES FINALES**

ARTÍCULO 20: **MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

ESTELAR PERÚ se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

**ARTICULO 21: VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y
DATOS PERSONALES**

La información suministrada por los clientes y usuarios permanecerá almacenada hasta por el término de quince (15) años contados a partir de la fecha del último tratamiento, para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.
