

# MANUAL DE DERECHOS ARCO



## Índice

I. OBJETO .....	3
II. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN REVISADA.....	3
III. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
IV. ASPECTOS GENERALES SOBRE LOS DERECHOS ARCO Y EL DERECHO A LA INFORMACION .....	4
V. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES .....	5
5.1. MASTER SI Y SU COMPROMISO EN LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	5
5.2. LA NECESIDAD DE GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS VINCULADOS CON LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES .....	5
5.3. LA MOTIVACIÓN PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS PERSONALES EN MASTER SI	7
5.4. LA FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN MASTER SI.....	7
5.5. PROTOCOLO DE INFORMACIÓN DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES EN MASTER SI PARA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS ARCO .....	7
5.5.1. PROTOCOLO DE INFORMACIÓN .....	7
5.5.2. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES .....	7
VI. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES.....	16
VII. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO .....	17
7.1. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO INTERNO .....	18
7.2. PROCEDIMIENTO INTERNO .....	19
VIII MODELO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO.....	20

## I. OBJETO

El presente documento tiene como finalidad que los colaboradores de MASTER SUMINISTROS INDUSTRIALES S.A.C. (en adelante, MASTER SI) conozcan el alcance e importancia del ejercicio de los derechos que la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales reconoce al titular de los datos personales y puedan gestionar las solicitudes que los mismos eventualmente puedan presentar en el/los canales que para dicho efecto se habiliten.

## II. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN REVISADA

Los contenidos de este documento han sido elaborados teniendo como sustento la siguiente base legal:

- a) Constitución Política de 1993.
- b) Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, la LPDP).
- c) Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Reglamento de la Ley (en adelante, el Reglamento de la LPDP).
- d) Directiva de Seguridad, emitida por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, aprobada mediante Resolución Directoral N° 019-2013-JUS/DGPDP.
- e) Guía práctica para la observancia del “Deber de informar”, emitida por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, aprobada por Resolución Directoral N° 80-2019-JUS/DGTAIPD.
- f) Organigrama General de MASTER SI

## III. GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación, se presenta la definición legal de términos que resultan de aplicación:

- **Banco de datos personales.** - Conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Datos personales.** - Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.
- **Encargado del tratamiento de datos personales.** - 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.
- **Flujo transfronterizo de datos personales.** - Transferencia internacional de datos personales a un destinatario situado en un país distinto al país de origen de los datos

personales, sin importar el soporte en que estos se encuentren, los medios por los cuales se efectuó la transferencia ni el tratamiento que reciban.

- **Procedimiento de anonimización.** - Tratamiento de datos personales que impide la identificación o que no hace identificable al titular de estos. El procedimiento es irreversible.
- **Procedimiento de disociación.** - Tratamiento de datos personales que impide la identificación o que no hace identificable al titular de estos.
- **Titular de datos personales.** - Persona natural a quien corresponde los datos personales.
- **Titular del banco de datos personales.** - Persona natural o persona jurídica de derecho privado o entidad pública que determina la finalidad y contenido del banco de datos personales, el tratamiento de estos y las medidas de seguridad.
- **Transferencia de datos personales.** - Toda transmisión, suministro o manifestación de datos personales, de carácter nacional o internacional, a una persona jurídica de derecho privado, a una entidad pública o a una persona natural distinta del titular de datos personales.
- **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.

#### **IV. ASPECTOS GENERALES SOBRE LOS DERECHOS ARCO Y EL DERECHO A LA INFORMACION**

1. Los derechos ARCO, son el conjunto de facultades mediante los cuales la LPDP y su Reglamento garantizan a los titulares de los datos personales el poder de disposición y control sobre los mismos. Estos derechos se desprenden del derecho fundamental a la protección de datos personales reconocido en el numeral 6 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú
2. La LPDP y su Reglamento definen cada uno de los derechos ARCO de la siguiente manera
  - **Derecho de acceso.** - El titular de datos personales tiene derecho a obtener (solicitar) la información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de titularidad pública o privada.
  - **Derecho de actualización, inclusión y rectificación.** - El titular de datos personales tiene derecho a la actualización, inclusión y rectificación de sus datos personales materia de tratamiento, cuando estos sean parcial o totalmente inexactos, incompletos, cuando se hubiere advertido omisión, error o falsedad.
  - **Derecho de supresión o cancelación.**- El titular de los datos personales podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales de un banco de 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.

- **Derecho de oposición.** - El titular de datos personales puede oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal.
3. Respecto del derecho de información, la LPDP y su Reglamento, lo definen de la siguiente manera:
- **Derecho de información.** - El titular de datos personales tiene derecho 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.

## **V. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES**

### **5.1 MASTER SI Y SU COMPROMISO EN LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

4. El reconocimiento del Derecho Fundamental a la Protección de Datos Personales deriva del artículo 2° numeral 6 de la Constitución Política del Perú. Este derecho otorga a la persona una serie de facultades para ejercer el control sobre la información personal que le concierne, contenida en registros ya sean públicos, privados o informáticos, a fin de enfrentar las posibles extralimitaciones de los mismos.
5. MASTER SI quiere ser un referente en el Perú en la adopción de buenas prácticas en materia de Protección de Datos Personales que permita a los titulares de los datos personales, tener un sobresaliente grado de satisfacción en el tratamiento de su información personal y la seguridad de que sus datos son tratados de conformidad con las disposiciones de la LPDP y de su Reglamento; para lo cual se compromete a la implementación de todas aquellas medidas legales, técnicas y organizativas dirigidas a la consecución de este objetivo.
6. Como manifestación del compromiso con sus clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos, es obligación de MASTER SI tener un documento que le permita gestionar y garantizar el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (en adelante, derechos ARCO).

### **5.2. LA NECESIDAD DE GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS VINCULADOS CON LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

7. La normativa de protección de datos personales trata de garantizar un ámbito de protección específico con una dimensión propia dirigida a asegurar a la persona natural o física un poder de control sobre sus datos personales, sobre su uso y destino, con el propósito de impedir un tráfico ilícito y lesivo de los mismos, que pueda atentar contra su dignidad.
8. La información personal permite identificar a una persona natural. En ese sentido, el numeral 4 del artículo 2 de la LPDP define a los Datos Personales como "*toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados*". Por su parte, el

Reglamento de la LDPD, amplía la definición precisando el concepto de datos personales y disponiendo que *“es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados”*.

9. No todos los datos personales tienen la misma importancia, sino que hay datos específicos y de especiales características que tienen una regulación particular y diferenciada, a los que el numeral 5 del artículo 2 de la LPDP denomina “Datos Sensibles” entendiéndose por tales a 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”*.
10. El Reglamento de la LPDP también define, en el numeral 6 del artículo 2, a los datos sensibles, entendiéndose por tales a *“aquella información relativa a datos personales referidos a las características físicas, morales o emocionales, hechos o circunstancias de su vida afectiva o familiar, los hábitos personales que corresponden a la esfera más íntima, la información relativa a la salud física o mental u otras análogas que afecten su intimidad”*.
11. Asimismo, el numeral 5 del artículo 2 del mencionado Reglamento, se refiere específicamente a los “Datos Personales relacionados con la salud”, entendiéndose como tales a *“aquella información concerniente a la salud pasada, presente o pronosticada, física o mental, de una persona, incluyendo el grado de discapacidad y su información genética”*.
12. La definición legal prevista impide crear una lista cerrada de la información que constituye un dato personal, no obstante, para poder identificar los datos personales, estos han sido clasificados en:
  - (i) **Datos de carácter identificativo:** tales como nombre y apellidos, el Documento Nacional de Identidad, número de RUC, dirección del domicilio y correo electrónico, número telefónico, imagen, voz, firma, entre otros.
  - (ii) **Datos de características personales:** tales como estado civil, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, profesión, edad, datos académicos, datos de derechohabientes, datos de contacto, entre otros.
  - (iii) **Datos económicos- financieros y de seguros:** tales como datos bancarios, créditos, préstamos, avales, historial de créditos, información tributaria, seguros, tarjetas de crédito, bienes patrimoniales, planes de pensiones/jubilación, beneficios recibidos de programas sociales, hipotecas, deudas, entre otros.
  - (iv) **Datos de carácter social:** tales como pertenencia a clubes o asociaciones, aficiones y hábitos personales, características de vivienda, entre otros.
  - (v) **Datos sensibles:** tales como origen racial y étnico, información relativa a la salud física o mental, vida sexual, información genética, huella dactilar, reconocimiento facial, convicciones políticas, filosóficas o morales, ingresos económicos, afiliación sindical, creencias religiosas, entre otros.

### **5.3 LA MOTIVACIÓN PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS PERSONALES EN MASTER SI**

13. En el desarrollo de sus actividades comerciales, MASTER SI recopila, maneja, utiliza y, en definitiva, trata datos personales de sus clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos, con la finalidad de garantizar la prestación adecuada de los servicios de seguridad.
14. Los mecanismos de recopilación de datos personales se encuentran en constante evolución dado el imparable avance de las tecnología de la información y comunicación, que si bien suponen comodidad y rapidez en el intercambio de datos personales, también han contribuido a incrementar el número de tratamientos de datos y, con ello, la imposición de una especial y continua observancia de los protocolos de tratamiento de dichos datos, a través de estos medios, tales como páginas web, aplicativos móviles o redes sociales, para garantizar la necesaria armonía entre la innovación tecnológica y los derechos de las personas.

### **5.4 LA FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN MASTER SI**

15. El tratamiento de los datos personales recabados por MASTER SI tiene por objeto el otorgamiento de los servicios que esta institución proporciona, obligaciones derivadas de los mismos, atención de requerimientos legales de autoridades competentes, notificaciones sobre cambios de condiciones y mantenimiento de la relación con MASTER SI, según corresponda, la realización de cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la realización de los fines anteriores.
16. En forma accesoria los datos personales podrán ser utilizados con fines mercadotécnicos, publicidad, prospección comercial, así como para la elaboración de perfil de potenciales clientes para el desarrollo y ofrecimiento de nuevos servicios, realización de encuestas, creación o implementación de procesos analíticos y estadísticos necesarios o convenientes, relacionados con las operaciones y servicios señalados, así como la participación de actividades no lucrativas.

### **5.5 PROTOCOLO DE INFORMACIÓN DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES EN MASTER SI PARA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS ARCO**

#### **5.5.1 Protocolo de información**

17. El Protocolo de Información del Derecho a la Protección de Datos Personales que MASTER SI expone, contempla las facultades de sus clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos, respecto al tratamiento de datos personales que MASTER SI realiza, en conformidad con lo previsto en la LPDP y su Reglamento.

#### **a. Derecho de Información del titular de datos personales**

18. Los titulares de datos personales, de manera previa a la recopilación y tratamiento de la información, serán informados de ello, a través del medio que se utilice para la recopilación de sus datos personales.
19. Como manifestación de este derecho de información, los clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos de MASTER SI, en su calidad de titulares de datos personales, tienen derecho a ser informados en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a la recopilación de sus datos, sobre los siguientes contenidos:

- La finalidad para la que sus datos personales serán tratados.
  - Quienes son o pueden ser los destinatarios de su información personal.
  - 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.
  - El carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, en especial en cuanto a los datos sensibles.
  - La transferencia que se vaya a realizar de sus datos personales.
  - Las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo.
  - El tiempo durante el cual se conserven sus datos personales.
  - La posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello.
20. Corresponde señalar que, si los datos personales son recogidos en línea a través de redes de comunicaciones electrónicas, la obligación de MASTER SI de proporcionar a los titulares de datos personales la información detallada anteriormente, se cumple mediante la publicación de un aviso legal que contiene las políticas de privacidad, fácilmente accesibles e identificables.
21. MASTER SI debe recomendar a sus clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos que, antes de aportar sus datos personales en su página web, aplicativos móviles, redes sociales y, en definitiva, a través de redes de comunicación electrónica, verifique la “Política de Privacidad” disponible en estos medios.
22. Asimismo, MASTER SI debe brindar los datos completos de la entidad bancaria (nombre o denominación social, domicilio, dirección electrónica y teléfono), así como también debe especificar claramente la finalidad para la que requieren los datos personales, la posible comunicación a terceras empresas y el procedimiento para ejercitar sus derechos personales. Además, deberá ser informado en relación con la utilización de sus datos personales con fines de marketing, así como del carácter obligatorio o facultativo de brindar sus datos personales.
23. Para el adecuado cumplimiento del deber de informar, MASTER SI proporciona la información sobre el tratamiento de los datos personales de sus clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos, siguiendo las siguientes pautas:
- No emplear frases genéricas, inexactas, confusas o vagas como “entre otros”, “como por ejemplo”, “etcétera”.
  - Evitar el uso de citas legales o transcripción de las mismas, así como explicaciones innecesarias sobre aspectos no trascendentales del tratamiento de datos personales.
  - No usar textos que induzcan de manera engañosa al error al titular de datos personales, por ejemplo, solicitar el consentimiento en bloque tanto para finalidades principales (para las cuales no se requiere el consentimiento conforme a los supuestos establecidos en el artículo 146 de la LPDP) como para aquellas que no lo son.
  - No incluir casillas pre-marcadas.
  - Tomar en cuenta el perfil del interesado a quien va dirigido la información. Así, por ejemplo, debe emplearse un lenguaje diferenciado según el público objetivo.

- No emplear un solo cuadro informativo para desarrollar los aspectos determinados en el artículo 18° de la LPDP, en el supuesto que el responsable realice distintas actividades. A cada una de ellas debe corresponderle una determinada finalidad, tipo de datos personales tratados, así como los destinatarios.
24. Cabe señalar que en relación derecho de información de los titulares de datos personales no existe la posibilidad de presentar una solicitud para el ejercicio del mencionado derecho, debido a que la información sobre el tratamiento de los datos personales debe ser proporcionada de manera previa al tratamiento de los datos personales.

#### **b. Derecho de Acceso del titular de datos personales**

25. El derecho de acceso es uno de los derechos que la LPDP reconoce a los titulares de los datos personales para que puedan controlar por sí mismos el uso que se hace de su información personal.
26. Como manifestación de este derecho de acceso, los clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos de MASTER SI, en su calidad de titulares de datos personales, poseen las siguientes facultades:
- Obtener la información que sobre sí mismos sea objeto de tratamiento en banco de datos de MASTER SI.
  - Obtener información sobre la forma en que sus datos personales fueron recopilados. Obtener información sobre las razones que motivaron la recopilación de sus datos personales.
  - Obtener información sobre las transferencias realizadas o que se prevén hacer de sus datos personales.
27. En cuanto a los medios para el cumplimiento del derecho de acceso, la información correspondiente a este derecho, a opción del titular de los datos personales, podrá suministrarse por escrito, por medios electrónicos, telefónicos, de imagen u otro medio idóneo para tal fin.
28. MASTER SI debe garantizar el derecho de acceso de los titulares de los datos personales a través de alguna de las siguientes formas:
- (i) Visualización en sitio.
  - (ii) Escrito, copia, fotocopia o facsímil.
  - (iii) Transmisión electrónica de la respuesta, siempre que esté garantizada la identidad del interesado y la confidencialidad, integridad y recepción de la información.
  - (iv) Cualquier otra forma o medio que sea adecuado a la configuración o implantación material del banco de datos personales o a la naturaleza del tratamiento, establecido por el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento.
29. Cualquiera que sea la forma para garantizar el derecho de acceso de los titulares de datos personales, estos se realizan en lenguaje accesible, y en formato claro, legible e inteligible, sin utilizar claves o códigos que requieran de dispositivos mecánicos para su adecuada comprensión y, en su caso, acompañada de una explicación.

30. La información que con ocasión del ejercicio del derecho de acceso MASTER SI ponga a disposición del titular de los datos personales, comprenderá la totalidad del registro correspondiente a dicho titular, aun cuando el requerimiento sólo comprenda un aspecto de los mencionados datos. Cabe señalar que el informe no podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con los clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores o aliados estratégicos que se encuentre ejerciendo su derecho de acceso.

### **c. Derecho de Actualización, Inclusión, Rectificación y Cancelación**

31. Los derechos de actualización, inclusión, rectificación y cancelación son reconocidos por la LPDP para que el titular de datos personales pueda defender su privacidad, controlando por sí mismo el uso que se hace de sus datos personales y, en particular, el derecho a que éstos se modifiquen cuando resulten inexactos o incompletos.

32. Como manifestación de los derechos de actualización, inclusión, rectificación y cancelación, los clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos de MASTER SI, en su calidad de titulares de datos personales, tienen derecho a la actualización, inclusión, rectificación y cancelación de sus datos personales materia de tratamiento, en los siguientes supuestos:

- Cuando sus datos personales sean parcial o totalmente inexactos, incompletos y cuando se hubiere advertido omisión, error o falsedad.
- Cuando sus datos personales hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual hayan sido recopilados.
- Cuando hubiera vencido el plazo establecido para el tratamiento de sus datos personales.

33. Cabe señalar que, si los datos personales de los clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos han sido transferidos previamente a un tercero (entidad privada o pública, o persona natural), MASTER SI les comunicará la actualización, inclusión, rectificación o cancelación, en el caso que se mantenga el tratamiento por este último.

34. Durante el proceso de actualización, inclusión, rectificación o cancelación de datos personales, MASTER SI dispone su bloqueo, quedando impedido de permitir que terceros accedan a ellos. Este bloqueo no es aplicable a las entidades públicas que requieren de tal información para el adecuado ejercicio de sus competencias, según ley.

35. La solicitud de inclusión o rectificación de datos personales de un cliente, prospecto de cliente, usuario, colaborador, proveedor y/o aliados estratégicos de MASTER SI deberá indicar a qué datos personales se refiere, así como la incorporación que haya de realizarse en ellos, acompañando la documentación que sustente la procedencia e interés fundado para el mismo.

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

37. MASTER SI debe documentar ante el titular de los datos personales haber cumplido con lo solicitado e indicar las transferencias de los datos suprimidos, identificando a quién o a quiénes fueron transferidos, así como la comunicación de la cancelación correspondiente.
38. La cancelación no procederá 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 MASTER SI y el titular de los datos personales que justifiquen el tratamiento de los mismos, como, por ejemplo, las relaciones laborales. En estos casos, siempre que sea posible, se deberán emplear medios de disociación o anonimización para continuar el tratamiento.
39. Asimismo, teniendo en consideración que MASTER SI es una empresa que brinda el servicio de seguridad, podrá conservar los datos personales de sus clientes hasta que cumpla con la finalidad por la que fueron recopilados.

**d. Derecho a impedir el suministro**

40. El derecho a impedir el suministro faculta a los clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos de MASTER SI, en su calidad de titulares de datos personales, a impedir que su información personal sea suministrada, especialmente, cuando ello afecte sus derechos fundamentales.
41. El derecho a impedir el suministro no se aplica en la relación entre MASTER SI, en su calidad de titular de los bancos de datos personales, y el encargado del tratamiento de los datos personales, de ser el caso.

**e. Derecho de Oposición**

42. El derecho de oposición es uno de los derechos que la LPDP reconoce a los ciudadanos para que puedan defender su privacidad controlando por sí mismos el uso que se hace de sus datos personales, y en particular, el derecho a que no se lleve a cabo el tratamiento de éstos o se cese en el mismo cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento, por la concurrencia de un motivo legítimo y fundado, referido a su concreta situación personal, que lo justifique, y siempre que una ley no disponga lo contrario.
43. Los clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos de MASTER SI, en su calidad de titulares de datos personales, pueden oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal. En caso de oposición justificada, MASTER SI, debe proceder a su supresión, siempre que, por ley, no se disponga lo contrario y cuando no hubiera prestado consentimiento para el tratamiento.
44. No obstante, queda a salvo de esta facultad de oposición que el tratamiento de datos se realice en el marco de la negociación, celebración o ejecución de un contrato o en los casos de evaluación con fines de incorporación a una entidad pública, de acuerdo a ley, sin perjuicio de la posibilidad de defender su punto de vista, para salvaguardar su legítimo interés.

45. En caso de que la oposición resulte justificada, MASTER SI deberá proceder al cese del tratamiento que ha dado lugar a la oposición.

## **5.5.2 Ejercicio de los derechos del titular de los datos personales**

### **a. Carácter personal y legitimidad**

46. Los derechos de información, acceso, rectificación, cancelación, oposición y tratamiento objetivo de datos personales sólo pueden ser ejercidos por el titular de datos personales, sin perjuicio de las normas que regulan la representación.
47. El ejercicio de alguno o algunos de los derechos no excluye la posibilidad de ejercer alguno o algunos de los otros, ni puede ser entendido como requisito previo para el ejercicio de cualquiera de ellos.
48. Los derechos contenidos en la LPDP y en su Reglamento, a los cuales se ha hecho mención en el presente documento, se ejercen legítimamente:
- Por el titular de datos personales, acreditando su identidad y presentando copia del Documento Nacional de Identidad 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.
  - Mediante representante legal acreditado como tal.
  - A través de representante expresamente facultado para el ejercicio del derecho, adjuntando la copia de su Documento Nacional de Identidad o documento equivalente, y del título que acredite la representación.
  - En caso de MASTER SI decida articular Servicios de Atención al Público, la acreditación de la identidad del titular de los datos personales se sujetará a lo dispuesto en el numeral siguiente.

### **b. Requisitos de la solicitud**

49. El ejercicio de los derechos se lleva a cabo mediante solicitud dirigida a MASTER SI, en su calidad de titular del banco de datos personales, y contendrá:
- En el caso de que el solicitante actúe por sí mismo:
    - (i) Nombre y apellidos del solicitante.
    - (ii) Fotocopia del DNI, pasaporte, u otro documento válido que lo identifique.
    - (iii) Tipo de solicitud: acceso, rectificación o actualización o inclusión, cancelación o supresión, oposición e impedir el suministro.
    - (iv) Petición en que se concreta la solicitud y, en su caso, documentos acreditativos.
    - (v) Domicilio o dirección que puede ser electrónica, a efectos de notificaciones.
    - (vi) Fecha.
    - (vii) Firma del solicitante.
    - (viii) Fotografía reciente (en el caso de bancos de datos de grabación de imágenes).
  - En el caso de que el solicitante actúe representado por otra persona, además:

- (i) Nombre y apellidos del representante.
- (ii) Fotocopia del DNI, pasaporte, u otro documento válido que lo identifique.
- (iii) Poderes por escritura pública facultando expresamente el ejercicio del derecho.

50. MASTER SI, podrá articular la forma en la que realiza la atención al usuario o el ejercicio de reclamaciones relacionadas con los productos y/o servicios prestados, para poder también atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos, y ello respetando los plazos establecidos en el Reglamento de la LPDP.

51. En este caso, la identidad del titular de datos personales se considera acreditada por los medios establecidos por MASTER SI para la identificación de aquél, siempre que se acredite la misma, conforme a la naturaleza del producto y/o servicio.

### **c. Recepción y subsanación de la petición**

52. MASTER SI dejará constancia de la recepción de las solicitudes recibidas. En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos señalados en el Reglamento de la LPDP, MASTER SI, 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 de los datos personales a subsanarlas dentro de un plazo máximo de cinco (5) días.

53. Transcurrido el plazo señalado sin que ocurra la subsanación se tendrá por no presentada la solicitud.

### **d. Facilidades para el ejercicio del derecho**

54. MASTER SI establece un procedimiento sencillo para el ejercicio de los derechos del titular de los datos personales y, además, ofrece todos los mecanismos que faciliten el ejercicio de tales derechos.

55. El ejercicio por el titular de datos personales de sus derechos ante MASTER SI, que es titular de bancos de datos personales de administración privada, será de carácter gratuito, salvo lo establecido en normas especiales de la materia. En ningún caso el ejercicio de estos derechos implica un ingreso adicional para MASTER SI.

56. MASTER SI no establece ni impone como medios para el ejercicio de los derechos ninguno que implique el cobro de una tarifa adicional al titular de datos personales o cualquier otro medio que suponga un costo excesivo.

### **e. Forma de la respuesta**

57. MASTER SI, como titular del banco de datos personales dará respuesta a las solicitudes que se presenten sus clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos, en su calidad de titulares de datos personales, en la forma y plazo establecido en el Reglamento de la LPDP, con independencia de que figuren o no datos personales del titular de los mismos en los bancos de datos personales que administre.

58. La respuesta al titular de datos personales se referirá únicamente a aquellos datos que específicamente se hayan indicado en su solicitud y deberá presentarse en forma clara, legible, comprensible y de fácil acceso.
59. En caso de ser necesario el empleo de claves o códigos, MASTER SI proporcionará los significados correspondientes.
60. Corresponderá a MASTER SI, en su calidad de titular del banco de datos personales, la prueba del cumplimiento del deber de respuesta, debiendo conservar los medios para hacerlo, para acreditar la realización de la comunicación de actualización, inclusión, rectificación o supresión a quienes se hubieran transferido los datos personales.

**f. Plazos de respuesta**

61. Los plazos de respuesta variaran de acuerdo con el derecho ejercido por el titular de los datos personales y son los siguientes:
- (i) El plazo máximo de respuesta de MASTER SI ante el ejercicio del derecho de información será de ocho (08) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.
  - (ii) El plazo máximo para la respuesta de MASTER SI ante el ejercicio del derecho de acceso será de veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales.
  - (iii) Si la solicitud fuera estimada y MASTER SI no acompañase a su respuesta la información solicitada, el acceso será efectivo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a dicha respuesta.
  - (iv) Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta de MASTER SI será de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.

**g. Requerimiento de información adicional**

62. En el caso que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea de forma que no permita su atención, MASTER SI podrá requerir dentro de los siete (07) días hábiles siguientes de recibida la solicitud, documentación adicional al titular de los datos personales para atenderla.
63. En un plazo de diez (10) días hábiles 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.

**h. Ampliación de los plazos**

64. 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.

### **i. Aplicación de legislación específica**

65. Cuando las disposiciones aplicables a determinados bancos de datos personales conforme a la legislación especial que los regule establezcan un procedimiento específico para el ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales, serán de aplicación las mismas en cuanto ofrezcan iguales o mayores garantías al titular de los datos personales y no contravengan lo dispuesto en la Ley y su Reglamento.

### **j. Denegación parcial o total ante el ejercicio de un derecho**

66. La respuesta total o parcialmente negativa por parte de MASTER SI ante la solicitud de un derecho del titular de datos personales debe estar debidamente justificada y debe señalar el derecho que le asiste al mismo para recurrir ante la Dirección General de Protección de Datos Personales en vía de reclamación.

### **k. Sanciones**

67. La LPDP ha previsto un régimen de sanciones que comprende infracciones de tipo leve, grave y muy grave.

68. Respecto de las **infracciones leves** dentro de este ámbito específico de la protección de datos personales, se han previsto las siguientes:

- Realizar tratamiento de datos personales incumpliendo las medidas de seguridad establecidas en la normativa sobre la materia.
- Recopilar datos personales que no sean necesarios, pertinentes ni adecuados con relación a las finalidades determinadas, explícitas y lícitas para las que requieren ser obtenidos
- No modificar o rectificar los datos personales objeto de tratamiento cuando se tenga conocimiento de su carácter inexacto o incompleto.
- No suprimir los datos personales objeto de tratamiento cuando hayan dejado de ser necesarios, pertinentes o adecuados para la finalidad para la cual fueron recopilados o cuando hubiese vencido el plazo para su tratamiento. En estos casos, no se configura la infracción cuando media procedimiento de anonimización o disociación.
- No inscribir o actualizar en el Registro Nacional los actos establecidos en el artículo 34 de la LPDP.
- Dar tratamiento a los datos personales contraviniendo las disposiciones de la LPDP y su Reglamento.

69. Las infracciones leves son sancionadas con una multa mínima desde cero coma cinco (0,5) de una unidad impositiva tributaria (UIT) hasta cinco (5) unidades impositivas tributarias (UIT).

70. Los supuestos que constituyen una **infracción grave** son los siguientes:

- No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo con lo establecido en el Título III de la LPDP y su Reglamento.
- Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario.

- Realizar tratamiento de datos personales sensibles incumpliendo las medidas de seguridad establecidas en la normativa sobre la materia.
- Recopilar datos personales sensibles que no sean necesarios, pertinentes ni adecuados con relación a las finalidades determinadas, explícitas y lícitas para las que requieren ser obtenidos.
- Utilizar los datos personales obtenidos lícitamente para finalidades distintas de aquellas que motivaron su recopilación, salvo que medie procedimiento de anonimización o disociación.
- Obstruir el ejercicio de la función fiscalizadora de la Autoridad.
- Incumplir la obligación de confidencialidad establecida en el artículo 17 de la LPDP.
- No inscribir o actualizar en el Registro Nacional los actos establecidos en el artículo 34 de la LPDP, a pesar de haber sido requerido para ello por la Autoridad en el marco de un procedimiento sancionador.

71. Las infracciones graves son sancionadas con multa desde más de cinco (5) unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cincuenta (50) unidades impositivas tributarias (UIT).

72. Finalmente, constituyen **infracciones muy graves**, las siguientes:

- Dar tratamiento a los datos personales contraviniendo las obligaciones contenidas en la LPDP y su Reglamento, cuando con ello se impida o se atente contra el ejercicio de otros derechos fundamentales.
- Recopilar datos personales mediante medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- Suministrar documentos o información falsa a la Autoridad.
- No cesar en el indebido tratamiento de datos personales cuando existiese un previo requerimiento de la Autoridad como resultado de un procedimiento sancionador o de un procedimiento trilateral de tutela.
- No cumplir con las medidas correctivas establecidas por la Autoridad como resultado de un procedimiento trilateral de tutela.

73. Las infracciones graves son sancionadas con multa desde más de cincuenta (50) unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cien (100) unidades impositivas tributarias (UIT).

## **VI. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES**

74. Los denominados “Derechos ARCO” y los demás derechos de los titulares de los datos personales deberán ejercerse observando los siguientes requisitos:

### **(i) DERECHO DE ACCESO**

- a. Materia: ejercicio del derecho de acceso.
- b. Recepción y subsanación a la solicitud.
- c. Carta respuesta requiriendo al afectado para que aporte documentación o subsane defectos en la solicitud (de ser el caso)
- d. Carta respuesta al ejercicio del derecho de acceso.

### **(ii) DERECHO DE ACTUALIZACIÓN**

- a. Materia: ejercicio del derecho de actualización.
- b. Documento de recepción de la solicitud.
- c. Carta respuesta requiriendo al afectado para que aporte documentación o

- subsane defectos en la solicitud (de ser el caso)
- d. Carta respuesta al ejercicio del derecho de actualización.

**(iii) DERECHO DE INCLUSIÓN**

- a. Materia: ejercicio del derecho de inclusión.
- b. Documento de recepción de la solicitud.
- c. Carta respuesta requiriendo al afectado para que aporte documentación o subsane defectos en la solicitud (de ser el caso)
- d. Carta respuesta al ejercicio del derecho de inclusión.

**(iv) DERECHO DE RECTIFICACIÓN**

- a. Materia: ejercicio del derecho de rectificación.
- b. Documento de recepción de la solicitud.
- c. Carta respuesta requiriendo al afectado para que aporte documentación o subsane defectos en la solicitud (de ser el caso)
- d. Carta respuesta al ejercicio del derecho de rectificación.

**(v) DERECHO DE SUPRESIÓN**

- a. Materia: ejercicio del derecho de supresión
- b. Documento de recepción de la solicitud
- c. Carta respuesta requiriendo al afectado para que aporte documentación o subsane defectos en la solicitud (de ser el caso)
- d. Recepción y subsanación a la solicitud
- e. Carta respuesta al ejercicio del derecho de supresión

**(vi) DERECHO DE OPOSICIÓN**

- a. Materia: ejercicio del derecho de oposición
- b. Documento de recepción de la solicitud
- c. Carta respuesta requiriendo al afectado para que aporte documentación o subsane defectos en la solicitud (de ser el caso)
- d. Carta respuesta al ejercicio del derecho de oposición

**(vii) DERECHO A IMPEDIR EL SUMINISTRO DE DATOS PERSONALES**

- a. Materia: ejercicio del derecho a impedir el suministro
- b. Documento de recepción de la solicitud
- c. Carta respuesta requiriendo al afectado para que aporte documentación o subsane defectos en la solicitud (de ser el caso)
- d. Carta respuesta al ejercicio del derecho de impedir el suministro.

**VII. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO**

75. MASTER SI debe contar con un procedimiento interno para el ejercicio de derechos ARCO y los demás derechos reconocidos en la LPDP de sus clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos, con la finalidad de cumplir con sus obligaciones en materia de protección de datos personales y no incurrir en la infracción prevista en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

76. Al respecto, de las reuniones de trabajo llevadas a cabo con las distintas áreas de MASTER SI no se ha identificado que exista un procedimiento interno para la atención de solicitudes del ejercicio de los derechos ARCO. No obstante, ello, las normativas referidas a la protección al consumidor y transparencia de información, a las solicitudes de los titulares de datos personales en el ejercicio de sus derechos ARCO y los otros derechos conferidos por la LPDP.
77. Teniendo en consideración lo mencionado, a continuación, se explican las funciones, de los responsables del procedimiento interno para el ejercicio de los derechos ARCO de los clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos de MASTER SI, así como el procedimiento en específico para la atención a las solicitudes que, eventualmente, pueden ser presentadas por los titulares de datos personales.

## 7.1 FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO INTERNO

78. Con el objetivo de cumplir con las solicitudes referidas a los derechos ARCO y los otros derechos reconocidos en la LPDP, MASTER SI deberá establecer los canales y responsables idóneos para la atención de dichos requerimientos. La implementación de estos permitirá a la institución asegurar que las respuestas a las solicitudes se ejecuten de acuerdo con lo dispuesto en la LPDP.
79. En esa línea, los responsables de dar cumplimiento al presente procedimiento son los siguientes actores:
- **Unidad receptora.** - Sus funciones serán las siguientes:
    - Recepcionar las solicitudes presentadas por los titulares de datos personales (clientes, prospectos de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores o aliados estratégicos).
    - Coordinar las actividades necesarias que permitan atender debidamente el ejercicio de los derechos ARCO y los otros derechos reconocidos en la ley a los titulares de datos personales.
    - Verificar si la cantidad y calidad de los datos personales requeridos, son proporcionales a la finalidad que motiva el pedido de la entidad pública.
    - Proporcionar, a la unidad tramitadora, la información necesaria para atender el derecho del solicitante en tiempo y forma, establecido en la ley.
    - Contestar al solicitante en tiempo y forma, establecido en la ley.
  - **Unidad tramitadora.** - Su función será la siguiente:
    - Tramitar los requerimientos recibidos, o elevados por las unidades receptoras teniendo en cuenta el plazo establecido en la ley, según el derecho ejercido.
    - Proporcionar, a la unidad tramitadora, información necesaria para atender el derecho del solicitante en tiempo y forma, establecido en la LPDP.
  - **Área afectada.** - Su función será la siguiente:
    - Proporcionar, a la unidad tramitadora, información necesaria para atender el derecho del solicitante en tiempo y forma, establecido en la LPDP.

80. Los roles “unidad receptora” y “unidad tramitadora” pueden confluir en una misma área o gerencia.
81. De acuerdo con la estructura de la institución, las funciones de unidad receptora y unidad tramitadora deberán ser asumidas por una de las áreas de MASTER SI, de tal manera que tenga a su cargo atender las solicitudes, revisar su contenido (en forma y fondo) y verificar su concordancia con la normativa de protección de datos personales, de ser el caso.
82. Conforme ha sido señalado en párrafo 80 del presente Manual, según el organigrama general de MASTER SI, el Área Administrativa puede ser responsable de la atención de las solicitudes del ejercicio de los derechos ARCO de los titulares de datos personales.

## 7.2 PROCEDIMIENTO INTERNO

83. En el presente apartado se establece el procedimiento interno que MASTER SI deberá implementar para responder a cualquier solicitud de ejercicio de derechos ARCO de los titulares de datos personales, contenidos en bancos de datos de titularidad de la institución, o su representante.
84. Una vez se reciba la solicitud por parte de la unidad receptora se actuará con arreglo a lo establecido en los siguientes apartados del presente epígrafe.
85. En el caso de que la solicitud no fuera lo suficientemente clara, y de la misma se suscitara dudas de interpretación o ambigüedades, la unidad receptora deberá remitirla al área que MASTER SI designe para ello (la cual puede ser: Gerencia General). Ésta actuará con arreglo a lo dispuesto en los siguientes apartados del presente epígrafe, pudiendo trasladar, en su caso, a la unidad receptora, las necesidades de información que, en cada caso, correspondan.
86. La unidad tramitadora comprobará que la solicitud sea válida y contenga todos los requisitos indicados anteriormente. A este respecto, podría suceder que:
  - (i) **La solicitud no incluye todos los requisitos:** en este caso, se habrá de elaborar y remitir al solicitante, a través de la unidad receptora, un escrito, en el plazo de cinco (5) días hábiles donde se indique la necesidad de subsanar los requisitos no incluidos. En caso la solicitud no subsane los requisitos indicados en el plazo de cinco (5) días hábiles, según el artículo 52 del Reglamento de la LPDP, la solicitud se entenderá como no presentada.
  - (ii) **La solicitud sí incluye todos los requisitos:** en este caso, se actuará con arreglo a lo dispuesto en los apartados siguientes del presente epígrafe. La unidad tramitadora se pondrá en contacto con el área o áreas afectadas o implicadas en cada caso, a fin de obtener la información necesaria para dar respuesta a la solicitud, así como trasladar la necesidad de bloquear los datos en cuestión hasta la resolución efectiva de la misma. La unidad tramitadora elaborará el modelo de contestación a remitir al solicitante por parte de la unidad receptora.

## VIII. MODELO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN DE DERECHOS ARCO

Solicitud de Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) de Datos Personales

FECHA

### 1. DATOS DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE:

#### 1.1. Solicitante Titular:

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI N°

Carné de extranjería

RUC N°

OTRO

#### 1.2. En representación del Titular (De ser el caso)

Nombres y Apellidos:

DNI N°:

*(1) Deberá acompañar a esta solicitud una copia de dicho documento. En caso de que la solicitud sea presentada por el representante del titular debe anexar carta poder por escritura pública.*

### 2. MEDIOS MEDIANTE LOS CUALES PROPORCIONÓ A MASTER SI SUS DATOS PERSONALES, SOBRE LOS QUE SE DESEA EJERCER LOS DERECHOS ARCO:

Marque con una "X"

Por acceso a productos o servicios de MASTER SI (indique la fecha y tipo de producto o servicio)

---

---

Por Campaña de promoción de productos y servicios, ferias sorteos

Por ser proveedor de productos o servicios

Por qué tomó contacto a través de la página Web de MASTER SI (fecha y motivo de la consulta).

---

Por participación en procesos de convocatoria de selección de personal

Por ser trabajador o ex trabajador de MASTER SI

Por registro de sus datos en el ingreso o nuestros locales y oficinas (indique fecha)

---

Por participación en cursos de capacitación de productos y servicios (indicar fecha y tema de la capacitación).

---

Otros motivos (especificar detalles y fechas en que proporcionó sus datos a Master SI)

---

---

3. ¿Qué derecho desea ejercer respecto a sus datos personales?

Marque con una "x" de recuadro derecho de hacer valer

DERECHO DE ACCESO: Derecho del titular a solicitar a FORTE a ser informado si sus datos personales son objeto de tratamiento en los bancos de datos que administra FORTE sea pública a privada, la forma en que estos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quien se realizó la recopilación, las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.

DERECHO DE RECTIFICACIÓN: Derecho del titular de datos personales a solicitar a FORTE la actualización, inclusión y rectificación de sus datos personales, cuando estos sean parcial o totalmente inexactos, incompletos, cuando se hubiere advertido la omisión, error o falsedad, cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual hayan sido

recopilados o cuando hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento.

Deberá exhibir y proporcionar copia simple del documento que justifique la rectificación.

DERECHO DE CANCELACIÓN: Derecho del titular a solicitar a FORTE la supresión o cancelación de sus datos personales que prosee en su banco de datos personales, cuando estos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hayan sido recopilados, cuando hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento, cuando ha revocado su consentimiento para que el tratamiento y en los demás casos en los que no están siendo tratados conforme a la Ley y al presente Reglamento.

DERECHOS DE OPOSICIÓN: Derecho del titular a solicitar a FORTE que cuenta con sus datos personales, a oponerme al tratamiento de sus datos personales cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal.

Deberá especificar las razones por las cuales se opone al tratamiento.

*Describir de forma clara y precisa la información a la que desea acceder, rectificar, cancelar u oponer y de ser el caso adjuntar la documentación que acredite esta información*

4. *Notificación de Respuesta:*

*Seleccione el medio a través del cual desea que se le proporcione respuesta a su solicitud:*

*En el domicilio indicado.*

*Vía correo electrónico:*