

## PROCEDIMIENTO DE EJERCICIO DE DERECHOS ARCOP

### ANTECEDENTES

Este documento describe el procedimiento para que los titulares de datos personales ejerzan sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación/Supresión, Oposición y Portabilidad (derechos ARCOP), conforme al artículo 11 de la Ley 21.719 (reforma Ley 19.628).

### 1. Derechos cubiertos

- **Acceso (A):** Conocer si Balance+ trata datos tuyos, cuáles son, su origen, destinatarios y finalidad de estos tratamientos.
- **Rectificación (R):** Solicitar la corrección de datos inexactos, desactualizados o incompletos.
- **Cancelación / Supresión (C):** Pedir la eliminación de tus datos cuando ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recopilados, cuando retires tu consentimiento o cuando procedan otras causales legales. No aplica a los datos que deban conservarse por obligación legal.
- **Oposición (O):** Oponerte al tratamiento de tus datos cuando este se base en el interés legítimo del responsable o para fines de marketing directo.
- **Portabilidad (P):** Recibir una copia de tus datos en formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, para transferirlos a otro responsable.
- **Bloqueo (B):** Solicitar la restricción temporal del tratamiento de tus datos mientras se resuelve una controversia sobre su exactitud o licitud. Plazo de respuesta: 2 días hábiles.

### 2. Canal y formulario de solicitud

Puedes ejercer tus derechos a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** [CORREO DE CONTACTO], indicando en el asunto "Solicitud ARCOP".
- **Formulario electrónico:** disponible en el sitio web en la sección "Contacto y Ayuda".

Atenderemos cualquiera de estos canales con el mismo nivel de servicio y dentro de los plazos legales.

### 3. Información que debes incluir en tu solicitud

1. Nombre completo y RUT (o documento de identidad vigente).
2. Descripción clara del derecho que deseas ejercer.
3. Datos específicos a los que se refiere tu solicitud, si los conoces.
4. Dirección de correo electrónico o medio de contacto para enviarte la respuesta.
5. Copia del documento de identidad (o verificación equivalente) para acreditar tu identidad.

### 4. Acreditación de identidad

Para proteger tus datos, debemos verificar tu identidad antes de atender la solicitud. Aceptamos:

- Cédula de identidad vigente (escaneada o fotografiada con nitidez).
- Pasaporte vigente (para extranjeros).
- Si actúas en representación de un tercero: poder notarial o instrumento equivalente, más el documento de identidad del representante y del representado.

Si la documentación es insuficiente, te lo informaremos dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

### 5. Plazos de respuesta

- **Regla general:** 30 días corridos contados desde la recepción de la solicitud completa (art. 11 Ley 21.719).
- **Prórroga:** En casos de especial complejidad, podremos prorrogar el plazo hasta por 15 días corridos adicionales, informándote antes del vencimiento del plazo original.
- **Bloqueo:** 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- **Gratuidad:** El ejercicio de los derechos ARCOP es gratuito. Si presentas solicitudes manifiestamente infundadas o excesivas, podremos cobrar un canon razonable o negarnos a actuar, conforme a la ley.

## 6. Excepciones y limitaciones

El ejercicio de los derechos ARCOP tiene las siguientes limitaciones:

- **Ficha clínica:** los datos contenidos en la ficha clínica no pueden eliminarse, pues deben conservarse por al menos 15 años conforme al Decreto N° 41/2012 del MINSAL. Sin embargo, tienes derecho a acceder a una copia de ella y a rectificar datos inexactos.
- **Obligaciones legales:** no podremos eliminar datos que debamos conservar por exigencia legal o reglamentaria.
- **Derechos de terceros:** no podremos entregarte datos que afecten los derechos o la privacidad de otras personas.
- **Investigaciones en curso:** el bloqueo o la cancelación pueden diferirse si los datos son necesarios para el ejercicio de acciones legales o investigaciones en curso.

## 7. Recurso ante la Agencia de Protección de Datos

Si no recibes respuesta en el plazo legal, la respuesta que recibes no te satisface, o consideras que Balance+ ha vulnerado tus derechos, puedes presentar un reclamo ante la Agencia de Protección de Datos Personales (art. 30 Ley 21.719), sin perjuicio de acudir a los tribunales ordinarios de justicia.

La Agencia puede imponer sanciones de hasta 20.000 UTM en caso de infracciones graves (arts. 34-35 Ley 21.719).

## 8. Contacto del Delegado de Protección de Datos (DPO)

**Delegado de Protección de Datos (DPO):** [DATOS DEL DPO/DELEGADO].

**Correo:** [CORREO DE CONTACTO].