

	Macroproceso: Gestionar asuntos legales y regulatorios	S01-IN-002
		Versión: 1.0
	Instructivo: Gestión de derechos ARCO	Fecha: 22/06/2026
		Página: 1 de 4
Proceso: Protección y tratamiento de datos personales		Subproceso: -

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la atención de solicitudes relacionadas con el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) por parte de los titulares de datos personales cuyos datos sean tratados por Compañía Eléctrica El Platanal S.A. y sus subsidiarias (en adelante, "CELEPSA").

2. ALCANCE

Aplica a todas las solicitudes de derechos ARCO presentadas por titulares de datos personales respecto de la información contenida en los bancos de datos personales administrados por CELEPSA.

3. DEFINICIONES

- **Datos personales:** Información que identifica o hace identificable a una persona.
- **Titular de datos personales:** Persona a quien corresponden los datos.
- **Derechos ARCO:** Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición sobre los datos personales.

4. RESPONSABILIDADES

Oficial de Cumplimiento

- Administrar el canal derechosarco@celepsa.com.
- Registrar las solicitudes recibidas.
- Coordinar con los responsables de los bancos de datos personales.
- Realizar el seguimiento de los plazos de atención.
- Comunicar la respuesta final al titular.

Responsable del Banco de Datos Personales

- Atender oportunamente los requerimientos recibidos.
- Ejecutar las acciones necesarias para dar cumplimiento al derecho solicitado.
- Mantener evidencia de las acciones realizadas.
- Brindar la información requerida para la respuesta al titular.

5. DERECHOS ARCO

Los titulares de datos personales pueden ejercer gratuitamente los siguientes derechos:

- **Acceso:** Permite conocer qué datos personales posee CELEPSA, el origen de dichos datos, las finalidades de tratamiento y las cesiones o transferencias realizadas.
- **Rectificación:** Permite solicitar la actualización, corrección o inclusión de datos personales incompletos, inexactos o desactualizados.
- **Cancelación:** Permite solicitar la eliminación de datos personales cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual fueron recopilados o cuando corresponda conforme a la normativa aplicable.
- **Oposición:** Permite solicitar el cese del tratamiento de datos personales por motivos legítimos y fundados relacionados con la situación particular del titular.

6. CANAL DE ATENCIÓN

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse utilizando el Formato de Solicitud para el ejercicio de derechos ARCO (Anexo 1) y remitirse al correo electrónico **derechosarco@celepsa.com**.

La solicitud deberá contener como mínimo:

- Nombre completo del titular

	Macroproceso: Gestionar asuntos legales y regulatorios	S01-IN-002
		Versión: 1.0
	Instructivo: Gestión de derechos ARCO	Fecha: 22/06/2026
		Página: 2 de 4
Proceso: Protección y tratamiento de datos personales		Subproceso: -

- Número de documento de identidad
- Derecho ARCO que desea ejercer
- Descripción clara de la solicitud
- Documentación de sustento, cuando corresponda
- Datos de contacto para recibir la respuesta

Cuando la solicitud sea presentada por un representante, deberá adjuntarse la documentación que acredite la representación correspondiente.

7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Paso 1: Recepción

El Oficial de Cumplimiento recibe la solicitud a través del correo derechosarco@celepsa.com y registra su ingreso.

Paso 2: Validación

Se verifica:

- La identidad del solicitante
- La información mínima requerida
- La documentación de sustento, cuando corresponda
- En caso de información incompleta, se solicitará la subsanación correspondiente.

Paso 3: Derivación

El Oficial de Cumplimiento remite la solicitud al responsable o encargado del banco de datos personales involucrado.

Paso 4: Evaluación

El responsable del banco de datos personales:

- Analiza la solicitud
- Verifica la información existente
- Ejecuta las acciones que correspondan
- Remite la respuesta al Oficial de Cumplimiento
- De acuerdo con el Reglamento interno, el encargado del banco de datos deberá atender los requerimientos dentro de los dos (2) días hábiles de recibida la solicitud por parte del Oficial de Cumplimiento.

Paso 5: Respuesta al titular

El Oficial de Cumplimiento comunica la respuesta al titular dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente de protección de datos personales.

8. DISPOSICIÓN FINAL

El ejercicio de los derechos ARCO es gratuito y será atendido de conformidad con la Ley No. 29733, su Reglamento y la normativa interna vigente de CELEPSA.

9. ANEXOS

- Anexo 1 - Solicitud para el ejercicio de derechos ARCO.

	Macroproceso: Gestionar asuntos legales y regulatorios		S01-IN-002
			Versión: 1.0
	Instructivo: Gestión de derechos ARCO		Fecha: 22/06/2026
			Página: 3 de 4
Proceso: Protección y tratamiento de datos personales			Subproceso: -

10. APROBACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Micaela Canelo Oficial de Cumplimiento	Jorge Arias Gerente Legal y de Regulación	Jorge Arias Gerente Legal y de Regulación

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios
1.0	22/06/2026	Creación del documento.

	Macroproceso: Gestionar asuntos legales y regulatorios	S01-IN-002
		Versión: 1.0
	Instructivo: Gestión de derechos ARCO	Fecha: 22/06/2026
		Página: 4 de 4
Proceso: Protección y tratamiento de datos personales		Subproceso: -

ANEXO 1

Solicitud para el ejercicio de derechos ARCO

1. Datos del solicitante

- Nombres y apellidos completo: _____
- DNI / CE: _____
- Correo electrónico: _____
- Teléfono: _____

2. Derecho que desea ejercer

- ☐ Acceso
- ☐ Rectificación
- ☐ Cancelación (Supresión)
- ☐ Oposición

3. Detalle de la solicitud

4. Documentos adjuntos (de corresponder)

- ☐ Copia de documento de identidad
- ☐ Sustento de la solicitud
- ☐ Documento de representación
- ☐ Otros: _____

Declaración

Declaro que la información proporcionada es verdadera y corresponde a mi solicitud de ejercicio de derechos ARCO.

Firma: _____

Nombre: _____

Enviar el presente formato al correo: derechosarco@celepsa.com