

Procedimiento De Gestión de Derechos ARCO+P MV S.A.

Elaborado	
Cargo	Subgerente Informática
Firma	
Fecha	

Revisado	
Cargo	Gerente Administración- Tecnología.
Firma	
Fecha	

Aprobado	
Cargo	Gerente General
Firma	
Fecha	

La copia impresa de este documento es una COPIA NO CONTROLADA
(excepto el documento con timbre de agua de copia controlada impresa)

	Procedimiento De Gestión de Derechos ARCOP	Código	PC-ARCO
		Versión	1.0
		Vigencia	07/05/2026
		Página	2 de 8

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. Referencias Normativas	3
5. Definiciones.....	4
6. RESPONSABILIDADES	4
6.1 Gerente General.....	4
6.2 Encargado de Protección de Datos / DPO / Seguridad de la Información:	4
6.3 Gerente/ Subgerente/ Jefe de Área.....	¡Error! Marcador no definido.
6.4 Gerente Administración - Tecnología.	¡Error! Marcador no definido.
7. CRITERIOS GENERALES.....	5
7.1 Consideraciones generales	5
7.2 Terminología	5
7.3 Procedimiento de Gestión de Derechos ARCO de MV S.A	6
8. CONTROL DE CAMBIO.....	8

La copia impresa de este documento es una COPIA NO CONTROLADA
(excepto el documento con timbre de agua de copia controlada impresa)

Este documento es propiedad intelectual de MV SERVICIOS

	Procedimiento De Gestión de Derechos ARCOP	Código	PC-ARCO
		Versión	1.0
		Vigencia	07/05/2026
		Página	3 de 8

1. INTRODUCCIÓN

El presente Procedimiento ARCOP establece las directrices internas para que los titulares de datos personales puedan ejercer sus derechos respecto del tratamiento de su información personal realizado por MV S.A.

Este procedimiento regula la recepción, validación, análisis, gestión, respuesta y cierre de solicitudes relacionadas con los derechos de:

- Acceso.
- Rectificación.
- Cancelación.
- Oposición.
- Portabilidad de datos personales.

MV S.A. reconoce el derecho de toda persona a mantener control sobre sus datos personales y adopta medidas destinadas a garantizar una gestión transparente, segura, trazable y oportuna de dichas solicitudes, conforme a la legislación vigente y buenas prácticas internacionales de protección de datos.

2. OBJETIVO

Establecer un procedimiento formal para la gestión de solicitudes relacionadas con los derechos ARCOP (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad) respecto del tratamiento de datos personales realizado por MV S.A., asegurando el cumplimiento de la normativa vigente, la protección de los derechos de los titulares y la correcta administración de la información personal tratada por la organización.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a:

- Todos los trabajadores de MV S.A.
- Contratistas y proveedores con acceso a información personal.
- Áreas que participen en el tratamiento, almacenamiento, acceso, transferencia, respaldo, eliminación o administración de datos personales.
- Sistemas físicos y digitales que contengan datos personales.
- Datos personales de clientes, trabajadores, postulantes, proveedores y terceros relacionados con las operaciones del centro de atención telefónica y servicios prestados por MV S.A.

4. Referencias Normativas

- Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
- Constitución Política de la República de Chile, artículo 19 N°4.
- ISO/IEC 27001 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO/IEC 27701 – Gestión de Privacidad de la Información.

La copia impresa de este documento es una COPIA NO CONTROLADA
(excepto el documento con timbre de agua de copia controlada impresa)

Este documento es propiedad intelectual de MV SERVICIOS

	Procedimiento De Gestión de Derechos ARCOP	Código	PC-ARCO
		Versión	1.0
		Vigencia	07/05/2026
		Página	4 de 8

- Buenas prácticas de compliance y seguridad de la información.
- Políticas internas de seguridad de la información y protección de datos

5. Definiciones

5.1 Derechos ARCOP

- **Acceso**

Derecho del titular a solicitar información respecto de los datos personales que mantiene MV S.A., su origen, finalidad y tratamiento realizado.

- **Rectificación**

Derecho del titular a solicitar la corrección, actualización o modificación de datos personales incorrectos, incompletos o desactualizados.

- **Cancelación**

Derecho del titular a solicitar la eliminación, bloqueo o supresión de datos personales cuando proceda legalmente.

- **Oposición**

Derecho del titular a oponerse al tratamiento de sus datos personales en determinadas circunstancias permitidas por la normativa vigente.

- **Portabilidad**

Derecho del titular a solicitar la entrega de sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura compatible, o solicitar la transferencia de dichos datos a otro responsable cuando sea técnicamente posible y legalmente procedente.

5.2 Titular de Datos

Persona natural cuyos datos personales son tratados por MV S.A.

5.3 EPO / Encargado de Protección de Datos

Responsable designado para supervisar el cumplimiento del presente procedimiento y de las obligaciones relacionadas con protección de datos personales.

5.4 SLA

Tiempo máximo definido por la organización para gestionar y responder una solicitud.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Gerente General

- ✓ Aprobar los documentos del SGC.
- ✓ Asignar los recursos para el cumplimiento de los requisitos aquí definidos.
- ✓ Autorizar el Procedimiento.

6.2 Encargado de Protección de Datos / DPO / Seguridad de la Información:

- ✓ Recepcionar y gestionar solicitudes ARCOP.
- ✓ Mantener registros actualizados y trazables.
- ✓ Coordinar con áreas involucradas.

La copia impresa de este documento es una COPIA NO CONTROLADA
(excepto el documento con timbre de agua de copia controlada impresa)

Este documento es propiedad intelectual de MV SERVICIOS

- ✓ Supervisar cumplimiento de SLA y plazos legales.
- ✓ Validar medidas de seguridad aplicables.
- ✓ Gestionar incidentes o incumplimientos relacionados con datos personales.

6.3 Gerente / Subgerente / Jefe de Área

- ✓ Velar por el cumplimiento del procedimiento dentro de su área.
- ✓ Facilitar antecedentes requeridos para responder solicitudes.
- ✓ Coordinar acciones correctivas cuando corresponda.

6.4 Gerencia de Administración y Tecnología

- ✓ Supervisar la correcta aplicación del procedimiento.
- ✓ Verificar controles tecnológicos asociados a solicitudes ARCOP.
- ✓ Coordinar medidas de seguridad y trazabilidad de información.

7. CRITERIOS GENERALES**7.1 Consideraciones generales**

- ✓ Toda gestión de solicitudes ARCOP deberá realizarse conforme a la legislación vigente, políticas internas de MV S.A. y principios de seguridad de la información.
- ✓ El tratamiento de datos personales deberá limitarse exclusivamente a la finalidad asociada a la solicitud realizada.
- ✓ Toda solicitud deberá mantenerse bajo estricta confidencialidad.

7.2 Terminología

• ARCO:	Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.
• Titular de datos:	Persona natural cuyos datos personales son tratados por la empresa.
EPO / Encargado de Protección de Datos:	Responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.

La copia impresa de este documento es una COPIA NO CONTROLADA
(excepto el documento con timbre de agua de copia controlada impresa)

	Procedimiento De Gestión de Derechos ARCOP	Código	PC-ARCO
		Versión	1.0
		Vigencia	07/05/2026
		Página	6 de 8

SLA:	Tiempo máximo definido para gestionar y responder una solicitud.
------	--

7.3 Procedimiento de Gestión de Derechos ARCO de MV S.A

7.2.1 Recepción de Solicitudes

Las solicitudes podrán recibirse mediante:

- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Formulario web.
- ✓ Carta formal.
- ✓ Atención presencial.
- ✓ Canales definidos por MV S.A.

Toda solicitud deberá contener, al menos:

- ✓ Nombre completo del titular.
- ✓ Medio de contacto.
- ✓ Derecho ARCOP solicitado.
- ✓ Descripción clara de la solicitud.
- ✓ Antecedentes para validar identidad.
- ✓ Información complementaria cuando corresponda.

7.2.2 Registro de Solicitudes

Toda solicitud deberá registrarse en el Registro de Solicitudes ARCOP, incluyendo como mínimo:

- ✓ Número correlativo.
- ✓ Fecha de recepción.
- ✓ Nombre del solicitante.
- ✓ Tipo de derecho solicitado.
- ✓ Responsable asignado.
- ✓ Estado de avance.
- ✓ Fecha de respuesta.
- ✓ Fecha de cierre.
- ✓ Observaciones relevantes.

El registro deberá mantenerse protegido mediante controles de acceso, respaldos y medidas de seguridad definidas por la organización.

7.2.3 Validación de Identidad

Previo al tratamiento de cualquier solicitud, MV S.A. deberá validar la identidad del titular mediante mecanismos razonables y proporcionales, tales como:

La copia impresa de este documento es una COPIA NO CONTROLADA
(excepto el documento con timbre de agua de copia controlada impresa)

Este documento es propiedad intelectual de MV SERVICIOS

- ✓ Verificación documental.
- ✓ Validación de información registrada.
- ✓ Confirmación mediante correo corporativo o registrado.
- ✓ Otros mecanismos definidos por Seguridad de la Información.

En caso de representación de terceros, deberá acreditarse autorización o mandato correspondiente.

7.2.4 Gestión de Solicitudes

El responsable asignado deberá:

- ✓ Analizar la procedencia de la solicitud.
- ✓ Coordinar con las áreas involucradas.
- ✓ Identificar sistemas, bases de datos o registros afectados.
- ✓ Ejecutar correcciones, bloqueos, eliminaciones, restricciones o exportaciones según corresponda.
- ✓ Mantener trazabilidad de todas las acciones realizadas.

7.2.5 Gestión Específica de Portabilidad

Cuando proceda el derecho de portabilidad, MV S.A. podrá:

- ✓ Entregar al titular una copia de sus datos personales en formato estructurado y de uso común.
- ✓ Facilitar la transferencia segura de información a otro responsable autorizado cuando resulte técnicamente viable.
- ✓ Excluir antecedentes cuya entrega se encuentre restringida por obligaciones legales, regulatorias, contractuales o de seguridad.

La entrega de información deberá realizarse mediante mecanismos seguros definidos por la organización.

7.2.6 SLA y Plazos Internos

MV S.A. establece un SLA interno máximo de 10 días hábiles para gestionar y responder solicitudes ARCOP.

En casos complejos o que requieran validaciones adicionales, el plazo podrá extenderse excepcionalmente hasta 15 días hábiles, dejando registro de la justificación correspondiente.

7.2.7 Respuesta al Titular

Toda respuesta deberá ser formal, clara, trazable y contener:

- ✓ Resultado de la solicitud.
- ✓ Acciones ejecutadas.
- ✓ Fecha de ejecución.
- ✓ Limitaciones legales o técnicas aplicables cuando corresponda.
- ✓ Medio de contacto para consultas adicionales.

Las respuestas deberán entregarse mediante canales seguros y autorizados.

7.2.8 Cierre y Archivo

Finalizada la gestión:

- ✓ El responsable deberá cerrar formalmente la solicitud en el registro correspondiente.
- ✓ Los antecedentes deberán archivar conforme a las políticas de retención documental y seguridad de la información.

La copia impresa de este documento es una COPIA NO CONTROLADA
(excepto el documento con timbre de agua de copia controlada impresa)

Este documento es propiedad intelectual de MV SERVICIOS

	Procedimiento De Gestión de Derechos ARCOP	Código PC-ARCO Versión 1.0 Vigencia 07/05/2026 Página 8 de 8

- ✓ Los registros asociados deberán mantenerse protegidos contra accesos no autorizados.

8. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Toda gestión asociada a solicitudes ARCOP deberá cumplir con las medidas de seguridad definidas por MV S.A., incluyendo:

- ✓ Control de accesos.
- ✓ Trazabilidad de actividades.
- ✓ Protección de credenciales.
- ✓ Resguardo de documentación física y digital.
- ✓ Uso de sistemas autorizados.
- ✓ Confidencialidad de la información.
- ✓ Respaldo y protección de registros.

9. INCUMPLIMIENTOS

El incumplimiento del presente procedimiento podrá constituir una falta a las obligaciones laborales, contractuales o de seguridad de la información, pudiendo derivar en:

- ✓ Medidas disciplinarias.
- ✓ Suspensión de accesos.
- ✓ Acciones administrativas o legales.
- ✓ Responsabilidades civiles o penales según corresponda.

10. VIGENCIA

El presente procedimiento entra en vigor desde su aprobación formal por MV S.A. y podrá ser actualizado conforme a modificaciones regulatorias, tecnológicas u operacionales.

11. CONTROL DE CAMBIO

Versión	Fecha	Responsable	Razón del Cambio
1.0	07/05/2026	Mario Vofs	Creación del Documento

La copia impresa de este documento es una COPIA NO CONTROLADA
(excepto el documento con timbre de agua de copia controlada impresa)

Este documento es propiedad intelectual de MV SERVICIOS