



POLÍTICA DE PRIVACIDAD – LIBRO DE RECLAMACIONES

Escuela Superior de Guerra del Ejército - Escuela de Posgrado

1. Del Libro de Reclamaciones

La Escuela Superior de Guerra del Ejército - Escuela de Posgrado, en cumplimiento de la normativa vigente, pone a disposición de los ciudadanos el Libro de Reclamaciones en su versión digital y física, a fin de garantizar el derecho a presentar un reclamo y efectuar el seguimiento de su atención. Este mecanismo permite registrar reclamos, supervisar la atención brindada, y obtener información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección, contribuyendo a la mejora continua de los bienes y servicios que presta la Entidad.

2. Identidad y domicilio

El presente documento contiene la Política de Privacidad del Libro de Reclamaciones, la cual se encuentra a cargo de la Escuela Superior de Guerra del Ejército - Escuela de Posgrado (en adelante, la Entidad). Esta Política se encuentra adecuada a la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento. La Entidad asegura la máxima reserva y protección de los datos personales de los usuarios que registren un reclamo.

3. Finalidades del tratamiento de los datos personales

La Entidad tratará los datos personales con la finalidad de gestionar la atención de los reclamos, lo que incluye el registro, la atención y respuesta, así como fines estadísticos para la mejora continua de los bienes y servicios. Los datos personales no serán utilizados para otras finalidades distintas a las informadas.

4. Datos personales recopilados

Para atender su reclamo es obligatorio proporcionar los siguientes datos personales: nombre y apellidos, número de Documento Nacional de Identidad, número telefónico (opcional, para notificaciones) y dirección de correo electrónico.

5. Transferencia

No se prevé la transferencia de datos personales a terceros, salvo en los casos en que resulte necesario para la gestión del reclamo o por mandato legal. En tales casos, la Entidad garantiza la confidencialidad y seguridad de la información, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales.



6. Consentimiento

Al registrar un reclamo, usted brinda su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales con las finalidades descritas en la presente Política.

7. Plazo de tratamiento de los datos personales

Los datos personales serán almacenados en el banco de datos de reclamos de la Entidad, declarado ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Se conservarán mientras sea necesario para la gestión del reclamo, sin perjuicio de que el titular pueda revocar su consentimiento en cualquier momento.

8. Seguridad de los Datos Personales

La Entidad ha adoptado medidas legales, organizativas y técnicas apropiadas para garantizar la seguridad de los datos personales, evitando su alteración, pérdida, tratamiento indebido o acceso no autorizado.

9. Ejercicio de derechos como titular de datos personales

Los ciudadanos pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales. Para ello, deberán enviar una solicitud al correo electrónico institucional con el asunto 'Protección de Datos Personales', acreditando su identidad y señalando los motivos de su petición. Asimismo, pueden retirar su consentimiento en cualquier momento. Si considera que no ha sido atendido adecuadamente, podrá presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales al correo electrónico protegetusdatos@minjus.gob.pe.

10. Vigencia y Modificación de la Política de Privacidad

La presente Política de Privacidad podrá ser modificada en función de mejoras institucionales o cambios en la normativa vigente. Las modificaciones serán publicadas en la misma plataforma institucional. Se recomienda revisar periódicamente este documento.