



## Resolución Directoral N° 2223-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 07 de septiembre de 2018

Expediente N°  
019-2018-PTT

**VISTO:** El documento con registro N° 34323 de 29 de mayo de 2018 el cual contiene la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C.

### CONSIDERANDO:

#### I. Antecedentes.



1. Con documento indicado en el visto, el señor [REDACTED] (en lo sucesivo el **reclamante**) presentó reclamación ante la Dirección de Protección de Datos Personales<sup>1</sup> (en lo sucesivo la **DPDP**) contra la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. (en lo sucesivo la **reclamada**), solicitando el ejercicio del derecho de acceso de sus datos personales contenidos en una grabación de video efectuada con fecha 02 de marzo de 2018 de 8:00 a 9:15 horas, para lo cual solicitó la entrega de una copia de dicho video, indicando como sustento motivos laborales.
2. El reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:
  - Copia de la solicitud de tutela directa, efectuada con fecha 07 de marzo de 2018, que previamente dirigió a la reclamada.
  - Carta de respuesta a la solicitud de tutela CMP-AG.038-R12-2018-N°104 de fecha 23 de marzo de 2018.
  - Carta de aclaración a la solicitud de tutela dirigida a la reclamada, de fecha 09 de abril de 2018.

<sup>1</sup> Cabe señalar que, con fecha 22 de junio de 2017 se publicó el Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, mediante el cual se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través del cual en el artículo 74 se delimitaron las funciones, facultades y atribuciones de la Dirección de Protección de Datos Personales.

## Resolución Directoral N° 2223-2018-JUS/DGTAIPD-PPDP

- Carta CMP-AG.038-R12-2018-N° 186 de fecha 13 de abril de 2018, mediante la cual la reclamada observa la solicitud de tutela por no haber acompañado la copia del DNI.
- Carta remitida por el reclamante subsanando la observación advertida por la reclamada con fecha 16 de abril de 2018.
- Carta de respuesta a la solicitud de tutela CMP-AG.038-R12-2018-N° 206 de fecha 04 de mayo de 2018.

### II. Admisión de la reclamación.

3. Con oficios N° 1117-2018-JUS/DGTAIPD-PPDP y N° 1116-2018-JUS/DGTAIPD-PPDP, la PPDP puso en conocimiento del reclamante y la reclamada que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos conforme lo establecido por el artículo 122 y los numerales 230.1 y 230.2 del artículo 230 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante el **TUO de la LPAG**) dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que la reclamada presente su contestación<sup>2</sup> respecto al derecho de acceso.

### III. Contestación a la reclamación de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C.

4. Con Hoja de Trámite N° 46890 de fecha 25 de julio de 2018, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., dentro del plazo legal, presentó su contestación a la reclamación en los siguientes términos:



M. GONZÁLEZ L.

- Señalan que en su Manual de Derechos ARCO, efectuado conforme a lo dispuesto en el artículo 62 del Reglamento de la LPDP, el acceso por el titular de datos personales tiene varias formas, entre ellas: (i) visualización en sitio y (ii) escrito, copia, fotocopia o facsímil.
- No se encuentran obligados a la entrega de copias de videos de seguridad en tanto la LPDP y su Reglamento no han previsto la entrega como modalidad de absolución para solicitudes de derecho de acceso, por lo cual ellos con la finalidad de cumplir con la norma garantizan la visualización en sitio de dichos videos.
- La solicitud de acceso efectuada por el reclamante fue declarada procedente, para lo cual lo invitaron a realizar la visualización en sitio previa coordinación con el administrador de la agencia Talara; no obstante, el pedido de copia del video fue declarado improcedente en tanto no se encuentra prevista la entrega como una modalidad de absolución para solicitudes de derecho de acceso, por lo cual no se estaría vulnerando dicho derecho.
- Señalan haber dado respuesta a todas las solicitudes presentadas por el reclamante sobre el pedido de copia del video de video
- Manifiestan que el reclamante no se ha acercado a realizar la visualización en sitio en la agencia Talara, pese que se le informó de los medios a través de los cuales podía comunicarse para hacer efectiva la visualización.

<sup>2</sup> Artículo 230, numeral 230.1 y 230.2 del TUO de la LPAG. Contenido de la reclamación:

"230.1. La reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 122 de la presente Ley, así como el nombre y la dirección de cada reclamado, los motivos de la reclamación y la petición de sanciones u otro tipo de acción afirmativa.

230.2. La reclamación deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga. (...)"

## Resolución Directoral N° 2223-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP

### IV. Competencia.

5. La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde al Director de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, conforme con lo establecido por el literal b) del artículo 74<sup>3</sup> del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

### V. Análisis.

#### Naturaleza del Procedimiento Administrativo de Tutela.

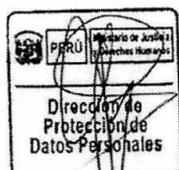
6. El procedimiento administrativo de tutela tiene naturaleza trilateral, lo que significa que es un procedimiento especial seguido ante la DPDP y que dirime un conflicto entre dos o más administrados cuando exista una afectación del ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP y se sujetará a lo dispuesto por los artículos 227 al 236 del TUO de la LPAG. Este procedimiento supone la puesta en conocimiento de la DPDP de un conflicto en específico entre el titular del dato personal y un titular del banco de datos o el responsable del tratamiento, previo cumplimiento de determinados requisitos de admisibilidad y procedencia para el trámite de la reclamación.
7. Es así que, dicho procedimiento de acuerdo a la LPDP y su Reglamento recibe la denominación de derecho a la tutela seguido ante la DPDP que se iniciará una vez que el titular o el encargado del banco de datos personales hayan denegado total o parcialmente el ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP.
8. La LPDP en el Título III y su Reglamento regulan los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales sobre los cuales un posible afectado puede iniciar vía reclamación su derecho de tutela ante la DPDP.
9. De esta forma, el titular de los datos personales que se ve afectado por el titular del banco de datos o el responsable del tratamiento busca que se revierta la afectación de su derecho tales como el derecho a ser informado de cómo y por qué se tratan sus datos personales, el derecho a acceder a los datos que se están tratando; y, en caso lo solicite, se pueda realizar la debida rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, a fin que vuelva a tener el control de sus datos personales frente a terceros, en su aspecto conocido como "autodeterminación informativa".
10. Al respecto, en el presente caso el reclamante en su solicitud de procedimiento trilateral de tutela presentado ante la DPDP, solicita como pretensión lo siguiente:

*"Vulneración de mi derecho al acceso de mis datos personales, por denegarme la entrega de una copia del video de mis imágenes personales, grabadas con*

<sup>3</sup> **Artículo 74.- Funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales**  
Son funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales las siguientes:

(...)

b) Resolver en primera instancia las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales en tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.



M. GONZALEZ L.

## Resolución Directoral N° 2223-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP

las cámaras de videovigilancia en la Sala de atención al público de la CMAC PIURA SAC - Agencia Talara, el día viernes 02 de marzo del 2018 en horario de 8:00 am a 9:15 am."

11. De la revisión de la solicitud de tutela directa presentada ante la reclamada, se advierte que el reclamante solicitó el ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales indicando lo siguiente:

"Solicito copia de grabación de video del viernes 02/03/18 de 8:00 a 9:15 horas por motivo laboral".

12. Del contenido de la reclamación y de la documentación adjuntada a la reclamación se deduce que el reclamante ha ejercido tutela directa de derecho de acceso ante la reclamada, a fin de salvaguardar el derecho fundamental a la protección de sus datos personales, conforme lo establecido en el artículo 1 del Reglamento de la LPDP.

### Sobre el derecho de acceso.

13. Los principios y las obligaciones que emanan de las disposiciones contenidas en la LPDP y su Reglamento garantizan a todo ciudadano la protección del derecho fundamental a la protección de datos personales, regulando un tratamiento adecuado así como otorgándole determinados derechos frente a terceros, tales como el derecho a ser informado de cómo y porqué se tratan sus datos personales, el derecho a acceder a los datos personales que se están tratando; y, en caso lo consideren necesario, puedan ejercer los derechos de rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales.



14. El derecho de acceso es un derecho reconocido por la LPDP y su Reglamento y faculta a toda persona<sup>4</sup> a dirigirse al titular del banco de datos personales o responsable de tratamiento que supone está utilizando sus datos personales y requerir que le informe sobre qué datos personales están siendo objeto de tratamiento, la finalidad de los mismo, el consentimiento, la fuente de la que se obtuvieron y las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.
15. El artículo 19 de la LPDP regula el derecho de acceso del titular de datos personales señalando que: *"el titular de los datos personales tiene derecho a obtener información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública y privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quien se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos"*.
16. Complementariamente, sobre el derecho de acceso el artículo 61 del Reglamento de la LPDP establece que: *"sin perjuicio de lo señalado en el artículo 19 de la Ley, el titular de los datos personales tiene derecho a obtener del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la información relativa a sus datos personales, así como a todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismos"*.

<sup>4</sup> Entiéndase "persona natural".

## Resolución Directoral N° 2223-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP

17. Del contenido de la reclamación ha quedado acreditado que el reclamante solicitó tutela directa del derecho de acceso el 07 de marzo de 2018 ante la reclamada y de acuerdo con lo expuesto previamente, el derecho de acceso sobre el que ésta autoridad puede pronunciarse se delimita a las siguientes características: a) La información solicitada debe corresponder exclusivamente a los datos personales del titular, ya que el derecho de acceso es la petición legítima del interesado a obtener información sobre sus propios datos personales y no de "terceros". b) Si bien el derecho de acceso consiste en obtener información de los bancos de datos personales de administración privada o pública, esto no significa el acceso a documentos concretos que puedan contener información de "terceros" como por ejemplo documentos de seguridad de información.
18. En tal sentido, el titular podrá tener acceso a la siguiente información: a) Cuáles de sus datos personales están utilizando. b) Cómo y de dónde fueron recopilados. c) Para qué finalidades se recopilaron. d) A solicitud de quién se realizó la recopilación. e) Con quién comparten la información. f) Qué transferencias están realizando. g) En qué condiciones están tratando sus datos personales. h) Cuánto tiempo se conservarán sus datos personales.
19. Respecto al contenido que debe tener la información sobre la cual se pretende ejercer el derecho de acceso a los datos personales, el artículo 63 del Reglamento de la LPDP establece que "(...) *debe ser amplia y comprender la totalidad del registro correspondiente al titular de los datos personales, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de dichos datos. El informe no podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con el interesado.*"
20. Es así que, considerando que la pretensión del reclamante está referida a solicitar la copia de la grabación del video que contiene sus imágenes obtenidas en la Agencia Talara con fecha 02 de marzo de 2018 en el horario de 8:00 a 9:15 am, no obstante, es necesario considerar que la información que el reclamante solicita el acceso puede revelar datos personales de terceros.
21. En cuanto a la forma de brindar la respuesta a la solicitud de tutela directa en ejercicio del derecho de acceso efectuada por el titular del dato personal, el artículo 54 del Reglamento de la LPDP establece que:

*"El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento deberá dar respuesta a la solicitud en la forma y plazo establecido en el presente reglamento, con independencia de que figuren o no datos personales del titular de los mismos en los bancos de datos personales que administre. La respuesta al titular de datos personales deberá referirse únicamente a aquellos datos que específicamente se hayan indicado en su solicitud y deberá presentarse en forma clara, legible, comprensible y de fácil acceso. En caso de ser necesario el empleo de claves o códigos, deberán proporcionarse los significados correspondientes. Corresponderá al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la prueba del cumplimiento del deber de respuesta, debiendo conservar los medios para hacerlo. Lo señalado será de aplicación, en lo que fuera pertinente, para acreditar la realización de lo establecido en el segundo párrafo del artículo 20 de la Ley".*



M. GONZALEZ L.

## Resolución Directoral N° 2223-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP

22. El artículo 62 del Reglamento de la LPDP establece como medios para el cumplimiento del derecho de acceso que la información a opción del titular de los datos personales, podrá suministrarse por escrito, medios electrónicos, telefónicos, imagen u otro idóneo para tal fin. El acceso debe ser 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. Asimismo, el acceso debe ser en lenguaje accesible al conocimiento medio de la población, de los términos que se utilicen.
23. Adicionalmente, dicho artículo establece que el titular del dato personal podrá optar por alguna de las siguientes formas:
1. Visualización en sitio.
  2. Escrito, copia, fotocopia o facsímil.
  3. Transmisión electrónica de la respuesta, siempre que esté garantizada la identidad del interesado y la confidencialidad, integridad y recepción de la información.
  4. 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.
24. Al respecto, la DPDP advierte que para el acceso a la información solicitada, el reclamante optó por elegir la entrega por transmisión electrónica, a través de la copia de un video que contiene sus imágenes en la agencia Talara, ejerciendo de esta forma su potestad de elección regulada en el Reglamento de la LPDP.
25. De otro lado, en cuanto a los plazos de respuesta que tiene el titular del banco de datos personales ante el ejercicio del derecho de acceso, el numeral 2 del artículo 55 del Reglamento de la LPDP dispone que el plazo máximo será de veinte (20) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales.
26. Del expediente administrativo se advierte que la reclamada cumplió con los plazos señalados en el Reglamento de la LPDP, de acuerdo a la siguiente cronología de hechos:
- La solicitud de tutela fue presentada el 07 de marzo de 2018.
  - Carta CMP-AG. 038-R12-2018-N° 104 de fecha 23 de marzo de 2018, mediante la cual la reclamada dio respuesta a la solicitud de tutela.
  - Carta de aclaración a la solicitud de tutela dirigida a la reclamada, de fecha 09 de abril de 2018.
  - Carta CMP-AG.038-R12-2018-N° 186 de fecha 13 de abril de 2018, mediante la cual la reclamada observa la solicitud de tutela por no haber acompañado la copia del DNI.
  - Carta remitida por el reclamante subsanando la observación advertida por la reclamada con fecha 16 de abril de 2018.
  - Carta de respuesta a la solicitud de tutela CMP-AG.038-R12-2018-N° 206 de fecha 04 de mayo de 2018, mediante la cual la reclamada deniega la solicitud de acceso a través de la copia del video.
  - Se presentó la reclamación ante la DPDP el 29 de mayo de 2018.



## Resolución Directoral N° 2223-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP

### Sobre la respuesta emitida por la reclamada respecto a la solicitud de acceso.

27. De la revisión de la documentación remitida por el reclamante como anexo de la reclamación, se advierte la Carta CMP-AG. 038-R12-2018-N° 104 de fecha 23 de marzo de 2018, la misma que da respuesta al reclamante sobre la solicitud de acceso, en los siguientes términos:

"(...)

*En base a lo peticionado CMAC PIURA S.A.C. informa a usted que el ejercicio del derecho de acceso, para el caso de las imágenes captadas por cámaras de video vigilancia, no implica la entrega de las grabaciones al solicitante. Lo antes indicado tiene su sustento en que de realizarse la entrega de las imágenes podría afectarse el derecho de protección de datos personales de las demás personas que han sido captadas por las cámaras de nuestro circuito cerrado de televisión, lo que, además supondría una vulneración a la Ley de Datos Personales y su Reglamento.*

*Asimismo, informamos a usted que la entrega de las imágenes solo podrá realizarse si las mismas son requeridas por el fiscal en ejercicio de su labor de investigación o el juez correspondiente.*

*Por tanto, su solicitud de entrega de copia del video del día 02-03-2018 en las horas indicadas se ha declarado improcedente, sin embargo, lo invitamos a nuestra agencia Talara de lunes a viernes de 9:00 am a 12:00 am, con la finalidad de que realice únicamente la visualización del video solicitado, (...).*

"(...)"

(El subrayado es nuestro)

28. Ante ello, el reclamante mediante carta de aclaración a la solicitud de tutela de fecha 09 de abril de 2018, señaló lo siguiente:

"(...)

*Para lo cual, de aparecer imágenes capturadas de terceras personas en la copia de dicha grabación, deberán proceder a tapar sus rostros de tal manera que las imágenes capturadas no los hagan identificables, evitando vulnerar su derecho a la protección de sus datos personales.*

*Por tal motivo, vengo en solicitarles la copia de la grabación del video del día 02-03-2018 de 8:00 a 9:15 am; con imágenes de mi persona, capturadas a través de las cámaras de video vigilancia de la sala de atención al público de la agencia Talara (primer piso)  
(...)."*

29. En ese sentido, mediante Carta CMP-AG.038-R12-2018-N° 206 de fecha 04 de mayo de 2018, la reclamada denegó la solicitud de acceso a la copia de la grabación del video solicitado por el reclamante, indicando que garantizan el derecho de acceso de sus datos personales a través de la visualización in situ, para lo cual lo invitan nuevamente al reclamante a la agencia Talara de lunes a viernes de 9:00 am a 12 pm.
30. Por tanto, es necesario determinar si para efectos de cumplir con el acceso a los datos personales del reclamante, corresponde que la reclamada entregue la copia del video que contiene sus imágenes y de terceros (con rostros tapados)



M. GONZÁLEZ L.

## Resolución Directoral N° 2223-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP

en la agencia Talara en el día y horario solicitado o; en su defecto, es suficiente que se brinde el acceso al reclamante con la visualización en sitio, de acuerdo a la postura que ha tomado la reclamada en sus cartas de respuesta a la solicitud de tutela.

31. Cabe indicar que, las imágenes que aparecen en un video de videovigilancia son datos personales conforme lo establecido en el numeral 4 del artículo 2 de la LPDP<sup>5</sup> y el numeral 4 del artículo 2 del Reglamento de la LPDP<sup>6</sup>, por tal razón, no pueden ser objeto de algún tipo de difusión sin el consentimiento de la persona que ha sido captada, salvo se encuentre dentro de los supuestos establecidos en el artículo 14 de la LPDP.
32. Al respecto, de la revisión de la carta de fecha 09 de abril de 2018 presentada por el reclamante se advierte que precisó a la reclamada que su solicitud consiste en obtener la copia de la grabación del video con imágenes de su persona, capturadas a través de las cámaras de video vigilancia de la sala de atención al público de la agencia Talara; no obstante, de aparecer imágenes capturadas de terceras personas deberán proceder a tapar sus rostros de tal manera que las imágenes no los hagan identificables, evitando vulnerar su derecho a la protección de sus datos personales.
33. En efecto, de la revisión de las cartas de respuesta emitidas por la reclamada, la DPDP advierte que la reclamada estaría ejerciendo la elección de la forma de entrega de la información que corresponde únicamente al titular del dato personal, puesto que responde señalando que dicho acceso podrá ser realizado a través de la visualización en sitio del video, quedando acreditada de esta forma la negativa a la solicitud de acceso a sus datos personales, vulnerándose el artículo 62 del Reglamento de la LPDP, que faculta al titular del dato personal a elegir la forma de entrega de la información.
34. En consecuencia, la DPDP concluye que la reclamada no habría cumplido con brindar el acceso a los datos personales del reclamante en la forma solicitada, conforme lo establecido en los artículos 54 y 65 del Reglamento de la LPDP.



Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 297333, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

<sup>5</sup> Artículo 2 de la LPDP.- Definiciones.

"Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:

(...)

4. **Datos personales.** Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.

(...)"

<sup>6</sup> Artículo 2 del Reglamento de la LPDP.- Definiciones.

"Para los efectos de la aplicación del presente reglamento, sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley, complementariamente, se entiende las siguientes definiciones:

(...)

4. **Datos personales:** 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.

(...)"

## *Resolución Directoral N° 2223-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Declarar **FUNDADA** la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., por los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

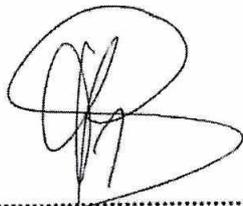
**Artículo 2°.- ORDENAR** a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. cumpla con dar acceso al señor [REDACTED], para lo cual deberá remitir copia de la grabación del video del día 02 de marzo de 2018 de 8:00 a 9:15 am que contiene imágenes de su persona, capturadas a través de las cámaras de videovigilancia de la sala de atención al público de la agencia Talara (primer piso), debiendo ejercer medidas técnicas que permitan no hacer visibles los rostros de terceras personas que puedan aparecer en el video, a fin de no vulnerar su derecho a la protección de datos personales.

**Artículo 3°.- ORDENAR** a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. informe documentadamente a la Dirección de Protección de Datos Personales sobre el cumplimiento de la medida dispuesta en el artículo precedente, otorgándole veinte (20) días hábiles a partir de notificada la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar de oficio el procedimiento de fiscalización correspondiente.

**Artículo 4°.- INFORMAR** al señor [REDACTED] y a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. que de acuerdo a lo establecido en el artículo 235.1 y 235.2 del TUO de la LPAG procede la interposición de recurso de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución directoral, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

**Artículo 5.- NOTIFICAR** a los interesados la presente resolución directoral.

**Regístrese y comuníquese.**



.....  
**MARIA ALEJANDRA GONZALEZ LUNA**  
Directora (e) de la Dirección de Protección de  
Datos Personales  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos