

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS**



**“REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES EN
LA LEGISLACIÓN SALVADOREÑA, CON RELACIÓN A LAS EMPRESAS
PROVEEDORAS DE DINERO ELECTRÓNICO”.**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO (A) EN CIENCIAS JURÍDICAS
PRESENTADO POR:**

**EDWIN MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ.
MELISSA OSMEYDA FLORES ZELAYA.
ROSA DINORA RODRÍGUEZ MOLINA.**

**DOCENTE ASESOR:
LIC. JESÚS ERNESTO PEÑA MARTÍNEZ.**

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, JUNIO 2019

TRIBUNAL CALIFICADOR

**DR. MATEO ÁLVAREZ GUZMÁN.
(PRESIDENTE)**

**DR. LUIS ALONSO RAMÍREZ MENÉNDEZ.
(SECRETARIO)**

**LIC. JESÚS ERNESTO PEÑA MARTÍNEZ.
(VOCAL)**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**Msc. Roger Armando Arias.
RECTOR**

**Dr. Manuel de Jesús Joya Ábrego.
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Ing. Agr. Nelson Bernabé Granados Alvarado.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO**

**Lic. Cristóbal Hernán Ríos.
SECRETARIO GENERAL**

**Lic. Rafael Humberto Peña Marín.
FISCAL GENERAL**

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

**Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata.
DECANA**

**Dr. José Nicolás Ascencio Hernández.
VICEDECANO**

**Msc. Juan José Castro Galdámez.
SECRETARIO**

**Lic. René Mauricio Mejía Méndez.
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS**

**Licda. Digna Reina Contreras de Cornejo.
DIRECTORA DE PROCESOS DE GRADUACIÓN**

**Licda. María Magdalena Morales.
COORDINADORA DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA ESCUELA
DE CIENCIAS JURÍDICAS**

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Jesucristo como el ser supremo en quien su padre Dios todopoderoso ha encontrado total complacencia; por otorgarme el don de la perseverancia para alcanzar la nueva meta en mi vida personal y profesional; haberme permitido ver la luz y alumbrar a los demás; entender que siempre ha enviado a sus ángeles para hablarnos; comprender la verdadera doctrina la cual no tiene vencimiento; asimilar que el principio de la sabiduría es el temor de Jehová; finalmente, discernir que aunque estamos en éste mundo no somos del mundo pues la vida material perece y esperamos con fe la vida eterna.

A mi familia donde me enseñaron los principios y valores fundamentales rectores de nuestro creador, la convivencia, paz, amor, lealtad, fidelidad y responsabilidad; siendo mi madre quien luchó incansablemente para que me convirtiera en profesional y superara todos los obstáculos en la familia; mi padre quien proveyó inteligente e incansablemente el medio económico para subsistir y avanzar en mi desarrollo personal; mi hermano que siempre me ha cuidado y apoyado incondicionalmente; mi esposa a quien cuido y apoyo unidos en una sola carne, convirtiéndose en fuente de admiración y respeto en todo momento por su inteligencia, capacidad, tenacidad, fidelidad, ejemplo de fe y temor de Dios en todo sentido; por último, mis hijos que son una bendición de Dios y me incentivan a hacer mejor las cosas cada día y poderles servir en todo lo que necesitan.

A los que me orientaron, colegas del trabajo, compañeros de estudio, al Lic. Jesús Peña por compartir sus conocimientos y dirigirnos en el trabajo de grado, así como a los demás familiares que hicieron posible que avanzara en mi formación profesional, sinceramente estoy muy agradecido de ustedes.

Edwin Manuel Martínez Martínez

AGRADECIMIENTOS

A continuación presento mis muestras de consideración y agradecimiento a quienes contribuyeron a la causa de realizar y culminar con éxito mi trabajo de grado.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, a mi madre Haydee Zelaya, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor. A mi padre Carlos Flores, por ser ejemplo de perseverancia que lo caracteriza y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por el inmenso amor y paciencia.

A mi abuela Rosa Zelaya, a quien quiero como una madre por compartir momentos significativos conmigo, por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A mis hermanos Ivannia Flores y Adilton Flores, por ser parte importante de mi vida, por llenar mis días de amor y de alegrías cuando más lo he necesitado.

Gracias a mi amor Erick Henríquez, por entenderme y ser mi apoyo incondicional, por ser mi brújula y mi mar, a quien yo amo demasiado.

A mis amigos y compañeros de trabajo, los cuales han comprendido mis cambios de humor por tanta presión y quienes siempre estuvieron ahí para alentarme.

A mi asesor Licenciado Jesús Peña, por sus buenos oficios y por guiar mi trabajo de grado, me enseñó mucho y se lo agradezco infinitamente.

Melissa Flores

AGRADECIMIENTOS

A través de estas líneas quiero expresar mi gratitud primeramente a Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para lograr el nuevo triunfo de culminar esta carrera, por haber llenado mi corazón y mente de sabiduría, así como llevarme de la mano en esta tarea, por enviar a su ángel a través del representante de Jesucristo en la tierra, quien en sus oraciones y concejos transmitió sabiduría e inteligencia para llegar a la meta trazada, ha sido la fortaleza de mi vida, porque esta formación no significó un tropiezo para apartarme de su amor, le digo una vez más ¡gracias mi Señor!.

A mi familia, iniciando por mi madre por el innegable sacrificio por verme superar cada etapa de mi vida enseñándome a no rendirme y mirar siempre hacia adelante, a mi hermana y sobrinas quienes con cariño cuidaron de mis hijos mientras cursaba la carrera, a mis demás hermanos que me han animado a continuar, y de manera especial a mi esposo quien ha sido mi fiel compañero en todo momento y me ha apoyado en todas las formas que se puede apoyar a una esposa, quien ha vivido en carne propia mis luchas y dificultades dándome ánimos cuando sentía la leve intención de rendirme, hemos sido los mejores amigos y estamos unidos por miles de aventuras y desafíos que supimos vencer juntos, igualmente agradezco a mis hijos en quienes encuentro la razón de mi desvelo siendo el mejor regalo que Dios me ha dado.

Finalmente agradezco a mis colegas laborales que de alguna manera apoyaron mi esfuerzo y dieron palabras de aliento, asimismo a mis compañeros en esta investigación por haber perseverado y llegado al objetivo juntos, al asesor del trabajo de grado por haber compartido sus conocimientos y hacer más factible el desarrollo del mismo.

Rosa Dinora Rodríguez Molina

ÍNDICE DE CONTENIDO

CONTENIDO	Págs.
RESUMEN.....	I
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	II
INTRODUCCIÓN	IV
CAPÍTULO I.....	1
REGULACIÓN JURÍDICA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS	
PERSONALES EN EL SALVADOR.....	1
1.1. Regulación de la Protección de Datos Personales.....	1
1.1.1. Constitución de la República de El Salvador.....	1
1.1.2. Ley de Acceso a la Información Pública.....	4
1.1.3. Ley de Firma Electrónica.....	7
1.1.4. Ley Especial contra Delitos Informáticos y Conexos.....	11
1.1.5. Ley de Regulación de Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas	13
1.1.6. Ley General de Telecomunicaciones	17
1.1.7. Ley de Protección al Consumidor.....	19
1.1.8. Ley Penitenciaria.....	23
1.1.9. Reglamento General de la Ley de Penitenciaria	25
1.2. Instituciones Regulatoras, Fiscalizadoras y Jurisdiccionales.....	27
1.2.1. Banco Central de Reserva de El Salvador	29
1.2.2. Superintendencia del Sistema Financiero	35
1.2.3. Entidades con Actividad Jurisdiccional.....	37
1.3. Normativa de Referencia.....	45
1.3.1. Ley para Facilitar la Inclusión Financiera	47

1.3.2.	Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico	50
1.3.3.	Normas Técnicas para el inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico	51

CAPÍTULO II..... 55

**INCLUSION FINANCIERA Y APLICACIÓN JURÍDICA DE LA
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN LA OPERATIVIDAD
DE LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DE DINERO ELECTRÓNICO 55**

2.1.	Inclusión Financiera	55
2.1.1.	Generalidades	55
2.1.2.	Instrumentos financieros	59
2.1.3.	La inclusión financiera en El Salvador	60
2.1.4.	Análisis e Interpretación de datos estadísticos.....	65
2.2.	Empresas Proveedoras de Dinero Electrónico	69
2.2.1.	Generalidades	69
2.2.2.	Constitución.....	75
2.2.3.	Operatividad y funcionamiento	78
2.3.	Análisis de la Protección Jurídica de los Datos Personales en El Salvador	78
2.3.1.	Mecanismos de Protección de Datos Personales en El Salvador	79

CAPÍTULO III..... 92

**EFFECTOS DE LA PROTECCIÓN JURÍDICA DE LOS DATOS
PERSONALES EN LOS USUARIOS DEL DINERO ELECTRÓNICO 92**

3.1.	Efectos de la regulación jurídica vigente sobre la Protección de Datos Personales en relación con las empresas proveedoras de Dinero Electrónico.....	92
3.2.	Ventajas y desventajas de la Protección de Datos Personales en el uso del Dinero Electrónico	96
3.3.	Importancia de incorporar el Derecho de Protección de Datos Personales en una Ley General.....	98
3.4.	Argumentos a considerar para la creación de una Ley General de Protección de Datos Personales.....	108
3.4.1.	Fundamentación.....	108
3.4.2.	Ámbito de Aplicación	110
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	112
	BIBLIOGRAFIA	115
	ANEXOS.....	126

RESUMEN

La investigación se centra en analizar la regulación de la protección de los datos personales en la legislación salvadoreña, con relación a las empresas proveedoras de dinero electrónico, de acuerdo a los diferentes cuerpos normativos. Tomando en cuenta que la validez de la existencia de la Protección de Datos Personales, dependerá de las garantías jurídicas necesarias de privacidad y confidencialidad de la información de los usuarios, en los servicios que ofrecen las empresas proveedoras de Dinero Electrónico.

Dentro de las causas de la problemática se identifica la falta de regulación suficiente para la Protección de Datos Personales, en el uso del Dinero Electrónico, refiriéndose al derecho de la intimidad personal, garantía regulada de manera tácita en los derechos fundamentales, según el artículo 2 inciso 2 de la Constitución; no obstante, que existen leyes que regulan de manera dispersa la protección de determinados datos personales, con la investigación se pretende dar respuesta a la pregunta problema sobre la manera que se regula la Protección de Datos Personales en la legislación salvadoreña, con relación a las empresas proveedoras de dinero electrónico, ya que la utilización del Dinero Electrónico se ha convertido en el servicio financiero de última generación, lo que ha llevado a crear bases de datos de información personal, pretendiendo identificar si existe la falta de procedimientos específicos en la Protección de Datos Personales, que vulneren el derecho a la intimidad y faciliten la intromisión de terceros; lo que se traduce en la necesidad de crear una Ley General de Protección de Datos Personales, cuyo contenido debe estar orientado a resguardar los datos personales, por lo cual podría otorgársele la calidad de un derecho autónomo.

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

Amp.	Amparo
Dr.	Doctor
Dra.	Doctora
G-20	Grupo de los veinte
Ing.	Ingeniero
Lic.	Licenciado
Licda.	Licenciada
Msc.	Maestría en ciencias
No.	Número
S.A. de C.V.	Sociedad Anónima de Capital Variable
US\$	Dólares de los Estados Unidos de América

SIGLAS

AFI	Alliance for Financial Inclusion (Alianza para la Inclusión Financiera)
BA	Banco Agrícola
BAC	Banco de América Central
BCR	Banco Central de Reserva de El Salvador
CD	Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero
CN	Comité de Normas
DUI	Documento Único de Identidad
EHPM	Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples
FEDECREDITO	Federación de Cajas de Crédito
FINTECH	Tecnología Financiera
LIF	Ley para Facilitar la Inclusión Financiera

LIM	Ley de Integración Monetaria
NASF	Normas Administrativas del Sistema Financiero
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OEA	Organización de los Estados Americanos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSARTEC	Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica
OSN	Organismo Salvadoreño de Normalización
SPDE	Sociedad Provedora de Dinero Electrónico
SSF	Superintendencia del Sistema Financiero
SIGET	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación

INTRODUCCIÓN

El Dinero Electrónico es la innovadora modalidad de forma de pago, que aprovechando el avance tecnológico por ahora se ha convertido en el último eslabón de la cadena evolutiva del dinero, el cual es el servicio de última generación que prestan las empresas proveedoras de dinero electrónico; además es un servicio financiero impulsado por la inclusión financiera, siendo su finalidad la inclusión económica de sectores marginados a los productos financieros de mejor calidad y menos costo.

Esta investigación denominada “Regulación de la Protección de los Datos Personales en la Legislación Salvadoreña, con Relación a las Empresas Proveedoras de Dinero Electrónico”, versa sobre la problemática enfocada en la falta de regulación suficiente para la Protección de Datos Personales para los usuarios del dinero electrónico, de allí su importancia para desarrollarlo, por el progresivo desarrollo de las técnicas de recolección, almacenamiento de datos o de accesos automatizados que generan vulneración de la privacidad de los usuarios del dinero electrónico, pretendiendo determinar si los mecanismos para tutelar el derecho a la intimidad y la autodeterminación informativa consagrados en los artículos 2 y 247 de la Constitución de la República, son mecanismos suficientemente efectivos para la protección de datos personales.

En ese sentido, se analiza la regulación de la Protección de Datos Personales en la legislación salvadoreña, a través del método dogmático jurídico y el uso de la técnica inducción jurídica. Por lo que se realizó la investigación de forma bibliográfica o documental mediante información obtenida de las unidades de análisis, las cuales fueron seleccionadas de la normativa nacional, asimismo se utilizaron documentos doctrinales como libros, trabajos de graduación y

jurisprudencia; razón por la cual no fue necesario el establecimiento de hipótesis, pues el desarrollo de la investigación se realizó desde una perspectiva evolutiva debido a su naturaleza histórica, legal y jurisprudencial.

En cuanto a los objetivos del desarrollo de la investigación, están los siguientes:

Describir la regulación jurídica actual de la Protección de Datos Personales;
Identificar la forma de constitución, operación y funcionamiento de las empresas proveedoras de dinero electrónico; así como, su vinculación con la Protección de Datos Personales de sus usuarios, y
Determinar si la legislación actual es adecuada para proteger los datos personales de los usuarios del dinero electrónico, en relación a las empresas proveedoras de dinero electrónico.

Por tanto, el desarrollo capitular de la investigación está compuesto de cuatro capítulos estructurados de la forma siguiente:

El capítulo uno, trata sobre el análisis de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y la Normativa Técnica, y el estudio del papel que cumplen las instituciones reguladoras y fiscalizadoras sobre la Protección de Datos Personales para los usuarios del dinero electrónico.

En el capítulo dos, se definen los antecedentes históricos sobre la inclusión financiera, desglosando sus dimensiones, características y principios; así también, se han analizado las empresas proveedoras de dinero electrónico en sus componentes, como su constitución, operatividad y funcionamiento; por lo que en su apartado final se ha expuesto sobre las figuras de Amparo y Hábeas

Data, con la finalidad de establecer si existe Protección de Datos Personales en el sistema de dinero electrónico.

El capítulo tres, aborda el análisis sobre el régimen jurídico entorno al Dinero Electrónico; asimismo de los términos y condiciones de las empresas proveedoras al que el usuario se somete para acceder al servicio financiero, con la finalidad de realzar la importancia de la creación e incorporación del Derecho de Protección de Datos Personales en una Ley General.

Finalmente se presentan las conclusiones, fundamentadas en el logro de los objetivos en el desarrollo de cada capítulo, seguidas de las recomendaciones que se establecen de manera, concreta, factibles y sustentadas.

CAPÍTULO I
REGULACIÓN JURÍDICA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES EN EL SALVADOR

En cuanto a la regulación jurídica, pretende explicar la forma en que se encuentra actualmente regulada la protección de datos en El Salvador, indagando las disposiciones de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y sus Normas Técnicas, con la finalidad de analizar los derechos de los usuarios del Dinero Electrónico contenido en las mismas y la forma en que el Banco Central de Reserva cumple sus facultades de regulación y la Superintendencia del Sistema Financiero con su función de fiscalización.

1.1. Regulación de la Protección de Datos Personales

En El Salvador, sus habitantes usan el internet para realizar operaciones “en línea”; ya sea pagando recibos de energía eléctrica, suministro de agua potable, telefonía, servicio de cable e internet, pago de colegiaturas, entre otros, mediante transferencias bancarias y tarjetas de crédito o de débito; pero para usar esa modalidad de pago, proporcionan datos que los autentiquen electrónicamente, por lo que en los siguientes apartados se ha identificado la regulación existente respecto de la Protección de Datos Personales que se encuentra en los diferentes cuerpos normativos.

1.1.1. Constitución de la República de El Salvador

De acuerdo con lo definido en el Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, con relación al Derecho de la intimidad personal y familiar, el cual

señala: *“Refiérese la expresión al derecho que todas las personas tienen de que sea respetada su vida íntima, a efectos de que nadie pueda entrometerse en la existencia ajena publicando retratos, divulgando secretos, difundiendo correspondencia, mortificando a otro en sus costumbres y perturbando de cualquier otro modo su intimidad.”*¹

La Constitución² regula el derecho de la persona humana a la libertad y a la intimidad, lo que implica el conjunto de facultades inherentes al ser humano, entre ellas, la libertad de decidir el destino y manejo de su propia información, que en doctrina se denomina “Autodeterminación Informativa” y que el Estado debe crear todos los mecanismos legales, judiciales y administrativos para protegerla; a fin de garantizar la seguridad jurídica del particular.

La autodeterminación informativa, implica la libertad de la persona en el control de la información que le pertenece, demandando en ese sentido la protección del Estado en la tutela del libre manejo de la misma y la no interferencia por su parte, entidades privadas o sujetos particulares; no dejando de lado su fundamento en el derecho de libertad y de intimidad, cuya amplitud genera una libertad individual de información y de expresión necesaria para que el titular decida qué hacer con su información.

De este modo, cualquier decisión externa no consentida sobre esta libertad produce una vulneración al derecho de autodeterminación informativa.³ Asimismo en el análisis de la investigación efectuada sobre el tema de la

¹ Manuel Osorio. *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*, Editorial: Datascan, S.A., Edición Electrónica, (Guatemala), 297.

² Constitución de la República de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983).

³ Javier Armando Zarceño García y Pedro de Jesús Canales Garay, “La protección de datos personales: un análisis constitucional de la Ley de Acceso a la Información Pública” (tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, 2013), 80.

necesidad de crear una nueva Ley que regule el Hábeas Data como mecanismo de Protección de Datos Personales, se han valorado los argumentos que se presentan en las posteriores líneas⁴.

La Constitución, busca establecer los mecanismos de protección adecuados para la tutela de los derechos fundamentales; sin embargo, en el transcurso del tiempo van surgiendo nuevas realidades jurídicas que en muchas ocasiones no pueden ser resueltas de forma eficaz a través de las herramientas procesales existentes, siendo el caso de la administración de los datos personales cuya protección y defensa no se encuentra delimitada en la Constitución; sin embargo, existe dispersión en las normas secundarias.

Además, la administración de datos personales tiene su base fundamental en el derecho a la autodeterminación informativa reconocida en una categoría jurídico protegible, es por este derecho que los particulares tienen la facultad inherente de dar a conocer sus datos personales y proporcionarlos a los entes encargados de su manejo computarizado o no. Ante la vulneración de este derecho se recurre al proceso de Amparo regulado en el artículo 247 de la Constitución.

El Amparo es un proceso constitucional que busca la protección de todos los derechos fundamentales, por tratarse de un mecanismo con esa finalidad, las circunstancias de la evolución tecnológica sobre la administración mecanizada de los datos personales, necesitan de un tratamiento especializado y efectivo para su protección, lo que se busca a través del proceso de Hábeas Data.

⁴ María Magdalena Gavidia Valladares y Martha Guadalupe Pérez Barahona, “La necesidad de crear una Ley que regule el Hábeas Data como mecanismo de Protección de Datos Personales en El Salvador” (tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, 2012), 88 a 90.

Por tanto, se trata de dos herramientas que tutelan derechos fundamentales y se caracterizan por ser procesos, siendo el Amparo un proceso constitucional de carácter extraordinario, aunque el Hábeas Data no haya sido regulado constitucionalmente; siendo la finalidad de ambos la tutela de derechos subjetivos reconocidos expresa o implícitamente en la Constitución de conformidad al artículo 2 inciso 2. Sin embargo, el Hábeas Data busca la finalidad particular y única de garantizar el derecho a la autodeterminación informativa, lo que lo diferencia del proceso de Amparo que tutela todos los derechos fundamentales.

1.1.2. Ley de Acceso a la Información Pública

Según el análisis de Alfredo Chirino⁵, la Ley de Acceso a la Información Pública⁶, identifica la definición clara de datos personales, lo regula el artículo 6, inciso 1, letra “a”, el cual se cita literalmente: *“la información privada concerniente a una persona, identificada o identificable, relativa a su nacionalidad, domicilio, patrimonio, dirección electrónica, número telefónico u otra análoga.”*. La referida Ley en el Título III, Capítulo I, norma la Protección de Datos Personales, aunque no se da una definición específica; pero se desarrolla una aproximación a esta definición, en el artículo 31 especifica que: *“Toda persona, directamente o a través de su representante, tendrá derecho a saber si se están procesando sus datos personales; a conseguir una reproducción inteligible de ella sin demora; a obtener las rectificaciones o supresiones que correspondan cuando los registros sean injustificados o inexactos y a conocer los destinatarios cuando esta información sea*

⁵ Alfredo Chirino, *Manual operativo de protección de datos en El Salvador*, Cyan Proyectos Editoriales, S.A. (Madrid, España, 2015).

⁶ Ley de Acceso a la Información Pública (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011).

transmitida, permitiéndole conocer las razones que motivaron su petición, en los términos de esta ley. El acceso a los datos personales es exclusivo de su titular o su representante.”

La Ley regula diferentes aspectos relacionados con la Protección de Datos Personales, entre los cuales se encuentran:

a) Los deberes de los entes obligados, El artículo 32, los hace responsables de proteger los datos personales, en los aspectos siguientes:

- i) Aplicar procedimientos adecuados en la recepción y respuesta de las solicitudes indagatorias, ya sea para actualizar, modificar y suprimir datos personales;
- ii) Los datos deben usarse exclusivamente para fines institucionales ya sea que fueron solicitados u obtenidos;
- iii) Administrar que los datos personales sean exactos y actualizados;
- iv) Corregir o completar los datos personales que fueren inexactos o incompletos, y
- v) Aplicar medidas que protejan la seguridad de los datos personales, para evitar la alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado;

b) La prohibición de difusión de datos personales: Se encuentra en el artículo 33, indicando que los entes obligados no podrán difundir, distribuir o comercializar los datos personales contenidos en los sistemas de información administrados en el ejercicio de sus funciones, salvo que exista consentimiento expreso y libre.

Además regula excepciones para la difusión ya que los entes obligados podrán proporcionar o divulgar datos personales, sin el consentimiento del titular, en los casos siguientes:

- i) Si fuere necesario por razones estadísticas, científicas o de interés general, siempre que no se pueda identificar a la persona en referencia;
 - ii) Transmitirse los datos entre los entes obligados, que sean destinados al ejercicio de sus funciones;
 - iii) Si se trata de investigación de delitos e infracciones administrativas;
 - iv) Por orden judicial, y
 - v) Al contratar o recurrir a terceros para la prestación de un servicio que demande el tratamiento de datos personales;
- c) Existencia de una lista de registros o sistemas de datos personales: Se puede identificar en el artículo 35, que los entes obligados que posean, por cualquier título, registros o sistemas de datos personales, deberán hacerlo del conocimiento del Instituto de Acceso a la Información Pública (en adelante “el instituto”), cuya creación se encuentra en el artículo 51, y
- d) Solicitud de datos personales por parte de los titulares: De acuerdo a los artículos 36 y 37, los titulares de los datos personales o sus representantes, previa a su acreditación, podrán solicitar a los entes obligados, por escrito y en forma gratuita, según el artículo 61, pudiendo realizar la solicitud utilizando el formulario expedido por el instituto, según se detalla a continuación:
- i) Información contenida en documentos o registros de la persona;
 - ii) Informe de la finalidad, para la cual se ha recopilado la información;
 - iii) Consulta directa de documentos, registros o archivos de datos que obren en el sistema bajo su control, y
 - iv) Rectificación, actualización, confidencialidad o supresión de la información que le concierna y que el procedimiento para estas modificaciones no se encuentre regulado en la Ley.

1.1.3. Ley de Firma Electrónica

Con la aprobación de la Ley de Firma Electrónica⁷, en octubre de 2015, vigente desde abril de 2016, la automatización de trámites trae consigo más eficiencia y eficacia en los procesos que celebra el Estado, con las empresas y los ciudadanos, quienes en negocios pueden lograr más beneficios con menos recursos y las personas pueden mejorar su nivel de accesibilidad a sus datos.

Para dar cumplimiento a dicha Ley, con base en el artículo 35, fue creada la Unidad de Firma Electrónica⁸ como parte del Ministerio de Economía, identificada como la autoridad registradora y acreditadora raíz, competente para la acreditación, control y vigilancia de los proveedores de los servicios de certificación electrónica y de almacenamiento de documentos electrónicos, quien además, podrá emitir las normas y reglamentos técnicos de la Ley; dentro de sus competencias principales están:

- a) Elaboración de normas y reglamentos técnicos necesarios para la implementación de la Ley, en coordinación con el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC) y el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN);
- b) Otorgar, registrar o revocar la acreditación a los proveedores de servicios de certificación y a los prestadores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos;
- c) Validar los certificados electrónicos emitidos a favor de los proveedores de servicios certificación y de almacenamiento de documentos electrónicos, y

⁷ Ley de Firma Electrónica (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2015).

⁸ *Ibíd.*, artículo 35.

- d) Supervisar, verificar e inspeccionar que los proveedores de servicios de certificación y los prestadores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos.

Además, con lo regulado en el artículo 38 de la Ley de Firma Electrónica, se crea el Comité Técnico Consultivo, quien asesorará al Ministerio de Economía en todo lo relacionado con la firma electrónica, este podrá ser consultado sobre cualquier aspecto de aplicación e implementación de la Ley, quien sesionará al menos una vez trimestralmente. Se encuentra integrado por un propietario y su respectivo suplente, de las siguientes instituciones e instancias:

- a) El Jefe de la Unidad de Firma Electrónica del Ministerio de Economía, quien lo presidirá;
- b) La Superintendencia de Competencia;
- c) La Dirección de Innovación Tecnológica e Informática de la Presidencia de la República;
- d) La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones;
- e) La Defensoría del Consumidor;
- f) De gremiales de la empresa privada con personería jurídica relacionada con el objeto de esta Ley;
- g) Las universidades acreditadas por el Ministerio de Educación, y
- h) Las organizaciones no gubernamentales con personalidad jurídica relacionadas al objeto de esta Ley.

Para facilitar la aplicación de la Ley y dar cumplimiento al artículo 68 de la misma, fue emitido el Reglamento de la Ley de Firma Electrónica, el 24 de octubre de 2016, vigente desde octubre del mismo año. Y en cumplimiento al objeto principal de la Ley que consiste en permitir equiparar la firma electrónica simple y la certificada con la firma autógrafa. Entendiéndose por firma

electrónica simple: los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos que puedan ser utilizados para identificar al firmante e indicar que éste aprueba la información recogida en el mensaje de datos; firma electrónica certificada: los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos que permiten la identificación del signatario y además que los datos de creación de la firma se encuentran en exclusivo control del signatario haciendo detectable cualquier modificación al contenido del mensaje de datos, y por Firma autógrafa: el signo distintivo de la persona que la estampa a mano e indica su consentimiento expreso con el contexto de que se trate.⁹ Respecto a la Protección de Datos Personales esta Ley incluye en su contenido los siguientes apartados:

- a) Términos de interés: El artículo 3, define varios términos que tienen relación con la Protección de Datos Personales, entre los cuales se mencionan:
- i) *Certificado Electrónico: “Documento proporcionado por un proveedor de servicios de certificación que otorga certeza a la firma electrónica certificada, garantizando la asociación de la persona con dicha firma.”;*
 - ii) *Datos Personales: “Cualquier información numérica, alfabética, gráfica o fotográfica o de cualquier otro tipo, concerniente a personas naturales identificadas o identificables.”;*
 - iii) *Datos Personales de Alcance Público: “Datos que no afectan la intimidad del titular de la misma, como los datos relativos al estado familiar de la persona entre otros, y que pueden estar contenidos en registros públicos.”;*

⁹ Ley de Firma Electrónica en El Salvador -Principales Elementos (conferencia, Banco Central de Reserva de El Salvador, octubre de 2015), <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/398907517.pdf>.

- iv) *Firmante: “La persona que posee los datos de la creación de la firma y que actúa en nombre propio o de la persona que representa.”, y*
 - v) *Signatario: “Persona que posee un dispositivo de creación de firma electrónica certificada y que actúa en nombre propio o a nombre de una persona natural o jurídica que representa.”;*
- b) Principios relevantes: En el artículo 4, inciso 1, letra “c” y “g” de la Ley, dispone que las actividades reguladas se rigen por principios como:
- i) Confidencialidad: para garantizar al iniciador y destinatario, que los mensajes electrónicos no serán conocidos por terceras personas, sin la debida autorización, y
 - ii) Seguridad: da certeza y legalidad a la persona firmante y acreditada, que ha sido correctamente identificada, garantizando la disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticación, no repudio y buen uso de la información que reside en el sistema informático;
- c) Tratamiento de los datos: En cuanto a este tratamiento en el artículo 5 de la Ley, los prestadores de servicios, tanto de certificación como los de almacenamiento de documentos electrónicos, deben sujetarse a
- i) Solo podrán recabar datos personales directamente de los firmantes, para expedir certificados electrónicos al público y almacenar documentos electrónicos;
 - ii) El titular podrá solicitar la rectificación o cancelación de los datos personales, cuando éstos fueren inexactos o incompletos, y
 - iii) Mantener la confidencialidad y el deber de guardarlos, regla que es aplicable al responsable del registro de datos y a quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal;

- d) Derechos de los usuarios: El artículo 62 de la Ley, establece que los usuarios o titulares de los servicios tendrán los derechos siguientes:
- i) Ser informados previo a la adquisición de la firma electrónica certificada, por los proveedores de dicho servicio, acerca de las características del procedimiento de creación, verificación y de las reglas prácticas de certificación;
 - ii) Confidencialidad de la información en el caso que el proveedor cese sus actividades, y
 - iii) A traspasar sus datos a otro prestador de servicios de certificación y almacenamiento de documentos electrónicos, cuando lo soliciten, y
- e) Infracciones: En el artículo 65, se encuentra la clasificación de las infracciones como muy graves, las que se mencionan a continuación:
- i) Revelar información personal de los clientes a terceros, sin el consentimiento expreso de los titulares, excepto cuando exista obligación por Ley, y
 - ii) Vulneración a lo dispuesto en el artículo 5 de esta Ley, con relación al tratamiento de datos personales.

1.1.4. Ley Especial contra Delitos Informáticos y Conexos

Esta Ley¹⁰ sistematiza los tipos penales relacionados con los delitos de ciberdelincuencia¹¹, generando en los operadores de justicia nuevos desafíos

¹⁰ Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016).

¹¹ Ciberdelincuencia, se entienden las actividades delictivas realizadas con ayuda de redes de comunicaciones y sistemas de información electrónicos o contra tales redes y sistemas, http://www.redipd.org/actividades/seminarios_2008/common/102008/doc_4_2.pdf.

para su aplicación y sanción penal, por cuanto la referida normativa se encuentra relacionada con la utilización de tecnologías de la información y comunicación; de tal manera que la investigación, procesamiento y juzgamiento, están condicionados a la aplicación de actividades técnicas y periciales informáticas¹².

La Ley hace referencia en el artículo 3, sobre algunos términos, entre los cuales se mencionan:

- a) *Datos Personales*: Información privada concerniente a una persona, relativa a su nacionalidad, domicilio, patrimonio, dirección electrónica, número telefónico u otro similar”, y
- b) *Datos Personales Sensibles*: los que corresponden a una persona en lo referente al credo, religión, origen étnico, filiación o ideologías políticas, afiliación sindical, preferencias sexuales, salud física y mental, situación moral, familiar y otras informaciones íntimas de similar naturaleza o que pudieran afectar el derecho al honor, a la propia imagen, a la intimidad personal y familiar.”

En cuanto a los delitos informáticos relacionados con el contenido de los datos, la Ley enuncia los siguientes:

- a) Utilización de datos personales: El artículo 24 regula que quien sin autorización utilice datos personales a través del uso de las tecnologías de información y la comunicación, vulnerando sistemas de confidencialidad y

¹² Víctor Manuel Rodríguez Luna, *Análisis jurídico de los delitos contenidos en los capítulos I, II, III y V del Título Segundo de la Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos* (San Salvador: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito para Centroamérica y el Caribe: Fiscalía General de la República, escuela de capacitación fiscal, El Salvador, 2018), <https://bit.ly/2ESn922>

seguridad, insertando o modificando datos en perjuicio de un tercero, será sancionado con pena de prisión de cuatro a seis años y ésta se aumentará si alguien proporciona a otro información que estuviere obligado a preservar, y

- b) Revelación indebida de datos con información de carácter personal: El artículo 26 norma que quien sin el consentimiento del titular de la información de carácter privado y personal, revele, difunda o ceda en todo o en parte, dicha información, sean éstos imágenes, video, texto, audio u otros, obtenidos por algún medio reglamentado en la Ley, será sancionado con pena de prisión de tres a cinco años.

1.1.5. Ley de Regulación de Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas

Esta Ley¹³ tiene por objeto garantizar el derecho al honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen en el tema de la confiabilidad, veracidad, actualización y adecuado manejo de los datos de los consumidores o clientes, en relación al historial de créditos incorporados a una agencia de información de datos que administra una persona jurídica.

En el artículo 3 de dicha Ley, el legislador proporciona una definición de Dato, explicando que consiste en la *“Información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, que es propiedad de éstos y que conste en una base de datos”*. La novedad sobre la definición es que el legislador eleva a una categoría constitucional la disposición, uso, goce y posesión de los datos

¹³ Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011).

crediticios, reconociendo la importancia que conlleva el tratamiento de los datos crediticios de las personas consumidoras¹⁴.

También la Sala de lo Constitucional mediante proceso de Amparo ¹⁵, desarrolla ampliamente esta situación, razón por la cual se vuelve trascendente la propiedad de estos datos, desde el punto de vista del derecho a la autodeterminación informativa de las personas, aclarando que este derecho posee dos facetas: la dimensión material e instrumental. En cuanto a su dimensión material, pretende “*satisfacer la necesidad de las personas de preservar su identidad ante la revelación y uso de los datos que les conciernen y los protege frente a la ilimitada capacidad de archivarlos, relacionarlos y transmitirlos.*” En este sentido, permite definir la intensidad con que desea que se conozcan y circulen tanto su identidad como otras circunstancias y datos personales. La dimensión instrumental consiste en la defensa de cualquier utilización abusiva o ilegal que pretenda hacerse de esos datos. Por estos motivos es relevante la anunciación de propiedad sobre los datos de los consumidores debido a que acoraza la esfera del derecho de la autodeterminación informativa.

En el artículo 4 de la Ley referida, son desarrollados los principios generales que deben ser considerados por el consumidor y por las agencias de información, con relación al historial crediticio de las personas, según detalle:

- i) Acceso de la Persona Interesada: Todo consumidor tiene derecho a saber si se está procesando información sobre su historial crediticio;

¹⁴ Gustavo Alas, “Reformas a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas”, *Revista Jurídica Digital Enfoque Jurídico* (2016), <http://www.enfoquejuridico.info/wp/archivos/4749>.

¹⁵ Sala de lo Constitucional, *Sentencia de Amparo, Referencia: 142-2012* (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2014).

- ii) Calidad de datos: Los datos sobre historial de crédito de los consumidores o clientes o por los agentes económicos, los manejados por las agencias de información de datos y los generados por transacciones de carácter crediticio, financiero, bancario, comercial o industrial, deberán ser exactos y actualizados de forma periódica, por lo menos cada mes, y
- iii) Reserva: Todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan acceso a cualquier información relacionada con el historial de crédito, deberán guardar la debida reserva sobre dicha información.

Asimismo la Ley, en el artículo 8 inciso 3, regula aspectos como la Autorización para el uso de los datos, identificando que *“queda expresamente prohibido, a estas agencias de información de datos, utilizar la información recopilada del historial de crédito de los clientes o consumidores para otros fines distintos a los establecidos en la presente ley”*.

Sobre este punto y tomando en consideración el análisis realizado¹⁶, con relación a las reformas realizadas a la Ley, se tendría que haber reformado la parte que regula la infracción contenida en el artículo 28 inciso 1, letra “b”, por encontrarse clasificada como una infracción grave, debiendo ser considerada muy grave, ya que las agencias se encuentran en una posición de supra-subordinación en el sentido que sus actos u omisiones pueden causar daño a esferas constitucionales de los particulares. Un ejemplo es que al no tener las debidas autorizaciones por parte de los consumidores al utilizar su información, puede llegar a provocar que los agentes de información hagan uso inadecuado de los datos, generando un criterio erróneo de contratación poniendo límites a sus derechos laborales.

¹⁶ Alas, “Reformas a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas”.

Con lo anterior, no hay obligación de firmar una autorización que no es inherente a la decisión del proveedor para brindar un producto o servicio, según lo regulado en el artículo 15 que: *“Cuando el consumidor o cliente no autorice el uso o consulta de la información por terceras personas, no será causal para que el agente económico le niegue proveerle el servicio o venderle el producto en cuestión”*;

- a) Deberes de las agencias de información de datos: En cuanto a los deberes, la Ley en el artículo 17 letra “j”, establece que deben: *“Eliminar e inutilizar de manera permanente los datos negativos del historial de crédito del consumidor o cliente, una vez transcurrido un período no mayor de tres años, a partir de la incorporación de dicho dato a la base”*. Además, en el inciso 2 de la letra antes mencionada establece que si el monto de la deuda cancelada no excede la mitad de un salario mínimo, no podrá permanecer más de 6 meses en la base de datos;
- b) Defensa de los derechos de clientes: Con respecto a la defensa de los derechos que los clientes o consumidores pueden ejercer, la Ley en el artículo 20, regula que pueden reclamar para rectificar sus datos, pudiéndolo hacer también por medios tecnológicos; es decir, por correo electrónico, ventanilla web o cualquier otro medio que permita la incorporación de prueba documental, y
- c) Resguardo y decomiso de la base de datos: En función del resguardo y decomiso de base de datos, normado en el artículo 32-A, la Ley identifica que su finalidad es proteger los datos que ha manejado una Agencia de Información de Datos, cuando ésta obtenga la notificación de cancelación o suspensión de las operaciones. La Superintendencia del Sistema Financiero, hará un requerimiento de información a la agencia que se

encuentre en ese procedimiento para recibir los datos y por ninguna circunstancia podrá hacer uso o reproducir la misma.

1.1.6. Ley General de Telecomunicaciones

La Ley General de Telecomunicaciones¹⁷, permitió el nacimiento de nuevas empresas de telefonía tanto fija como móvil y también de televisión, dando al país un impulso importante, al grado que actualmente el número de teléfonos móviles supera al de habitantes.¹⁸

En cuanto a los fines de la Ley, en el artículo 2 inciso 1, letra “b”, regula la *“Protección de los derechos de los usuarios, de los operadores, proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como de las personas en general.”*

La Ley también desarrolla, principios rectores de las telecomunicaciones y tecnologías de la información y la comunicación, en el artículo 2-A, norma que dentro de estos principios está la privación de la información, la cual consiste en la obligación de los operadores y proveedores, de garantizar el derecho a la intimidad, libertad y el secreto de las comunicaciones, así como proteger la confidencialidad de la información que obtengan de sus usuarios, proveedores o competidores, cuando presten los servicios, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución. Además la Ley delimita algunos conceptos en el artículo 6, como por ejemplo:

- i) Servicios de información: ofrecer capacidad para generar, adquirir, almacenar, transformar, procesar, recuperar, utilizar o hacer disponible

¹⁷ Ley de Telecomunicaciones (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016).

¹⁸ Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, <https://www.siget.gob.sv/temas/telecomunicaciones/resena-historica/las-telecomunicaciones-en-el-salvador/>.

información a través de las telecomunicaciones, incluyendo la publicidad electrónica, y

- ii) Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes, que contribuyen a la mejora de la calidad, el crecimiento económico y el conocimiento.

Por otra parte, en el artículo 29, inciso 1, letra “b”, regula que dentro de los derechos del usuario está el secreto de sus comunicaciones y la confidencialidad de sus datos personales. Asimismo en el artículo 30-A de la Ley se norman las obligaciones del operador como la del registro de todos los usuarios incluyendo los de pago previo, debiendo mantener dicha información a disposición de la autoridad competente en la investigación de delitos que la requiera.

En los casos que se entregue información que sea requerida por la Fiscalía General de la República, relativa a:

- i) Los datos de registro de la línea o líneas telefónicas Investigadas;
- ii) Los registros de llamadas efectuadas durante un período claramente determinado;
- iii) Los datos sobre el origen de cualquier otro tipo de comunicación electrónica y la suspensión temporal de las líneas, y
- iv) El bloqueo de aparatos telefónicos y de las demás comunicaciones electrónicas se efectuarán de conformidad a lo previsto en el artículo 238 del Código Procesal Penal.

1.1.7. Ley de Protección al Consumidor

En el mes de julio del año 2018, la Asamblea Legislativa a instancia de la Defensoría del Consumidor y las asociaciones de consumidores, aprobó 31 reformas a la Ley de Protección al Consumidor¹⁹, vigentes a partir del 7 de agosto del mismo año, con el propósito de llenar algunos vacíos, siendo el punto esencial regular la Protección de Datos Personales de los consumidores en función del comercio electrónico²⁰. En cumplimiento a las directrices dadas a los Estados miembros de las Naciones Unidas en materia de Comercio Electrónico en el año 2015.

Además El Salvador busca normar este tema y establecer las figuras jurídicas que protejan a los consumidores de posibles violaciones a sus derechos en contrataciones por medio de tiendas en línea, redes sociales, telefonía, entre otras, a la hora de adquirir bienes y contratar servicios, incluso los financieros.²¹

Las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor²², contemplan dentro de los principios para las buenas prácticas comerciales; la protección de la privacidad; es decir, que las empresas deben proteger la privacidad de los consumidores mediante una combinación de mecanismos adecuados de control, seguridad, transparencia y consentimiento en lo relativo a la recopilación y utilización de sus datos personales.

¹⁹ Ley de Protección al Consumidor (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005).

²⁰ Reformas a la Ley de Protección al Consumidor (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2018).

²¹ Oscar Gilberto Canjura Zelaya, "Avances en la tutela del comercio electrónico", *Revista Agenda Profesionales & Negocios* (2018), 56 al 58.

²² Organización de las Naciones Unidas, "*Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor*" (El Salvador. Defensoría del Consumidor, 2016).

La Directriz letra “I”, relacionada con el comercio electrónico en relación a lo que La Asamblea General de la Naciones Unidas, menciona en los Considerandos, que el comercio electrónico, debe entenderse en el sentido que abarca el comercio electrónico móvil, el cual es de gran importancia para los consumidores de todo el mundo, ya que las oportunidades que ofrece deben aprovecharse para contribuir a facilitar el desarrollo y el crecimiento económico, sobre la base de las nuevas tecnologías de red con computadoras, teléfonos móviles y dispositivos electrónicos que promueven el bienestar de los consumidores.

En el artículo 3 de la Ley se han regulado obligaciones especiales para los proveedores que ponen a disposición de los consumidores sus productos y servicios a través del comercio electrónico, con la finalidad de regular apartados como la implementación de medidas tecnológicas de seguridad que protejan la información personal y financiera de los consumidores:

- i) Consumidor o Usuario: es toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan, y
- ii) Proveedor: refiriéndose a toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o tarifa.

En cuanto a la definición de comercio electrónico, la Ley ha normado en el artículo 13-C, entendiéndose *“como el proceso de contratación o intercambio*

de bienes, servicios e información comercial a través de redes de comunicación de datos.”

Con respecto a las prácticas abusivas, en el artículo 18 letra “f”, se encuentra regulado que es prohibido a todo proveedor, en sus gestiones de cobro publicar por cualquier medio de comunicación, nombres, datos personales, o fotografías de personas naturales o jurídicas en lo aplicable por incumplimiento de sus obligaciones crediticias.

En función de las obligaciones especiales para proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, se encuentran regulaciones en el artículo 21-A inciso 1, letra “a” y “b”, que previo a la celebración de transacciones efectuadas a través de comercio electrónico, los proveedores de bienes y servicios legalmente constituidos en El Salvador, en su relación con los consumidores, están obligados a cumplir lo siguiente:

- a) Utilizar información personal y crediticia proporcionada por el consumidor, en forma confidencial, no pudiendo difundirla y transmitirla a terceros ajenos a la transacción, salvo autorización del titular de la información y en las condiciones especificadas en la Ley o ya sea por requerimiento de autoridad competente, y
- b) Adoptar sistemas de seguridad, efectivos y confiables, deseablemente certificados, con el objeto de proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones de todo tipo, incluyendo las financieras y los pagos realizados por los consumidores.

Además de lo planteado y dando seguimiento al comentario realizado por la Defensoría del Consumidor, las instituciones dedicadas a prestar servicios de información, también llamadas “buró de crédito”, son aquellas que se dedican

a almacenar información crediticia de personas y empresas, registrando no sólo créditos con problemas de pago, sino también créditos que se pagan puntual y adecuadamente, a fin de contar con el historial de créditos completo, que implica la mala o buena deuda de las personas que están en su base de datos. Estas instituciones están obligadas a manejar los datos del consumidor con integridad y actualidad; es decir, los datos deben ser reales, completos y actualizados²³.

En cumplimiento a la protección constitucional, la cual reconoce el llamado “derecho a la intimidad”, siendo consecuencia de este derecho la protección de los datos del consumidor.²⁴ Con base al cual debe tener la posibilidad de impedir el uso incorrecto de los datos que le afecten indebidamente. Por ejemplo, si se proporciona el record crediticio del consumidor distinto al real, esto puede provocar el cierre de puertas para acceder a futuros créditos, por lo que el consumidor debe evitar que se divulguen sus datos sin su autorización.

En armonía con la Constitución, la Ley regula que el consumidor debe tener acceso a sus datos para corroborar su debida utilización. Para ello las instituciones que manejan los datos deben contar con un centro de atención o de aclaraciones, donde el consumidor podrá corroborar:

- a) que sus datos no contengan ningún error;
- b) que no contengan ninguna inconsistencia, y
- c) que estén actualizados.

²³ Defensoría del Consumidor, Ley de Protección al Consumidor (Versión Comentada), San Salvador, El Salvador, (2008), 58 y 59.

²⁴ Sala de lo Constitucional, Sentencia de Amparo, Referencia: 118-2002 (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2004).

Por lo cual, el consumidor podrá solicitar la corrección, actualización, modificación y eliminación de los mismos de forma gratuita, de modo que si encuentra datos falsos podrá solicitar su eliminación, si son errores o inconsistencias su corrección o modificación y si sus datos no están actualizados, solicitará ponerlos al día.

Por otra parte, en el artículo 31 inciso 1, letra “a”, se encuentra regulada la publicidad ilícita, engañosa o falsa, considerando como ilícita, la publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere el derecho al honor, intimidad y a la propia imagen reconocidos en la Constitución.

Finalmente la Ley norma en el artículo 18 letra “g”, la prohibición de *“Compartir información personal y crediticia del consumidor, ya sea entre proveedores o a través de entidades especializadas en la prestación de servicios de información, sin la debida autorización del consumidor”*. Y en el artículo 21 las conductas de las entidades especializadas en la prestación de servicios de información, garantizándole al consumidor el acceso, actualización, modificación y eliminación de sus propios datos, mientras que el inciso final establece que ninguna de las entidades especializadas en servicios de información podrá obtener ninguna clase de información personal del consumidor, si no es con la debida autorización del mismo y únicamente bajo las condiciones en que haya sido conferida.

1.1.8. Ley Penitenciaria

Esta Ley²⁵ tiene por objeto regular la ejecución de las penas y medidas de seguridad previstas en el Código Penal, procurando la readaptación de los

²⁵ Ley Penitenciaria (San Salvador, Asamblea Legislativa, El Salvador, 1997).

delincuentes y la prevención de los delitos; busca una organización efectiva y adecuada de los Centros Penales para minimizar los efectos nocivos del encierro carcelario y a la vez evitar el fenómeno de reincidencia en los delincuentes.

En el Título VI, Capítulo I establece las disposiciones generales del Régimen Penitenciario, regulando en el artículo 88, lo relacionado al Registro de los internos, teniendo la administración de la Dirección General de Centros Penales, la obligación de formar un expediente de todas las personas que ingresen al sistema penitenciario, el cual debe contener, entre otros aspectos, los datos personales del interno, de su familia y los de una persona de confianza, con la finalidad de hacer de su conocimiento cualquier información.

De acuerdo con la Ley los informes que realice el Consejo Criminológico Regional, contendrán por ejemplo, las características personales, informe psicológico sobre la personalidad del interno y su estado de salud, la firma y huellas dactilares como evidencia de habersele entregado folleto instructivo, entre otros.

Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad al artículo 89, la Dirección General de Centros Penales, deberá llevar un registro de internos, para efectos de control del límite temporal de la detención provisional, el cual constará de:

- i) Datos personales;
- ii) Fecha de ingreso y egreso;
- iii) Nombre y domicilio de familiares o personas allegadas;
- iv) Ubicación exacta del interno en el Centro Penitenciario, y
- v) Nombre del defensor y del Juez de Vigilancia Penitenciaria y de Ejecución de la Pena que da seguimiento al caso.

Estos datos también deberán ser proporcionados a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, cuando le sean requeridos, según lo norma el artículo 41 de la Ley.

1.1.9. Reglamento General de la Ley de Penitenciaría

Tiene como finalidad facilitar la aplicación de la Ley regulando la actividad penitenciaria, la cual deberá vigilar el cumplimiento de la pena de prisión, asimismo impulsar la reinserción social de los penados a la sociedad y de los sujetos a medidas de seguridad privativas de libertad; además, al cumplimiento de las órdenes judiciales de detención provisional y la asistencia social a los internos y su atención post penitenciaria²⁶.

En cuanto a la privacidad de los datos del interno, se encuentran regulados en el artículo 19, ya que la Administración Penitenciaria, podrá entregar información respecto de los datos personales de internos, previo consentimiento escrito de éste, a organismos o instituciones gubernamentales que justifiquen la utilidad de esta información.

Para efecto de las transferencias internacionales de datos personales podrán efectuarse cuando se preste cooperación o auxilio policial, judicial o penitenciario de acuerdo a lo que regulen los tratados o convenios suscritos y ratificados por el Estado de El Salvador.

A continuación se explicarán las diferentes disposiciones relacionadas con la Protección de Datos Personales:

²⁶ Reglamento General de la Ley Penitenciaria (San Salvador, Asamblea Legislativa, El Salvador, 2000).

- a) Datos Personales Especialmente Protegidos: En el artículo 20 se encuentra regulado que previo consentimiento por escrito del interno o salvo por razones de interés general lo disponga alguna Ley, solamente podrán ser entregados o difundidos a personas, instituciones u organismos de carácter público o privado del país o del extranjero, lo referente a los datos de carácter personal del interno, relativos a opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas y sobre su salud;

- b) Rectificación o Complementación de datos personales: De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 21, cuando los datos personales sean inexactos o incompletos debidamente comprobado, el interno podrá solicitar a la administración la rectificación o complementación de los datos personales o información que conste en su expediente y en los registros o ficheros penitenciarios;

- c) Garantía de confidencialidad de los datos e informaciones: En el artículo 22, identifica que los servidores públicos responsables de los expedientes, registros o ficheros penitenciarios, deben garantizar la seguridad de los datos e información que contienen, para evitar la alteración, pérdida o el acceso no autorizado, además de guardar estricta confidencialidad de la información, y

- d) Identificación y registro: De conformidad al artículo 252 se requiere por parte del Equipo Técnico Criminológico del Centro, los datos siguientes:
 - i) Nombre, edad, estado familiar, domicilio y documento de identidad;
 - ii) Datos de filiación;
 - iii) Nivel académico;
 - iv) Marcas especiales en el cuerpo;

- v) Centro Penitenciario en que hubiere estado detenido anteriormente;
- vi) Dictamen del estado de salud, y
- vii) Historial clínico de interno.

1.2. Instituciones Reguladoras, Fiscalizadoras y Jurisdiccionales

La Alianza por la Inclusión Financiera identificada internacionalmente como “Alliance for Financial Inclusion” y por sus siglas en Inglés como AFI, siendo una red mundial de bancos centrales, instituciones reguladoras y responsables de políticas públicas, promueve la formulación e implementación de políticas, marco regulatorios, así como directrices para la medición de inclusión financiera, de acuerdo a las características particulares de cada país²⁷.

El Salvador es miembro activo de la AFI a través del Banco Central de Reserva de El Salvador, en adelante BCR, quien se unió en el año 2012, lo que ha beneficiado de gran manera el avance en temas de inclusión financiera, de acuerdo con el análisis presentado por la Analista del Sistema Financiero²⁸ en el Boletín Económico del BCR del periodo enero/marzo 2017.

Posteriormente como parte de las actividades de mejora el Sistema Financiero por parte del BCR y la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, el 7 de marzo de 2013, firmaron la Declaración Maya, promovida por la AFI como el primer conjunto global de compromisos para aumentar el acceso a los servicios financieros formales para 2,500 millones de personas sin bancarizar en el mundo. En dicha declaración se comprometieron a realizar

²⁷ Karla Vanessa Melgar Rubio y Marco Antonio Nolasco Valencia, “Consultoría hacia la promoción del uso del Dinero Electrónico en la población no bancarizada, como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador. Período 2017-2019”, (Tesis para optar al grado de maestría. Universidad de El Salvador, 2017).

²⁸ Gabriela Michelle Viera Pineda, “Boletín Económico BCR enero-marzo 2017”, (San Salvador: Banco Central de Reserva de El Salvador, 2017), 8 y 9.

una serie de acciones concretas y medibles para fomentar el acceso a los servicios financieros durante el período comprendido entre 2013 y 2015²⁹. La prestación de servicios financieros digitales es tema de interés para los reguladores y supervisores, quienes dependiendo de las modalidades y tipos de regulaciones suelen ser las superintendencias financieras o los bancos centrales quienes asumen la responsabilidad de definir el esquema de supervisión y el marco regulatorio respectivamente.

El regulador además, debe definir las reglas del juego para los actores en temas como: quiénes serán los participantes, los riesgos implícitos en productos y servicios financieros móviles, entes que controlan y supervisan, así como el margen de espacio y confianza que se les permitirá a los ofertantes para innovar, en un marco de regulación que les permita competir en igualdad de condiciones³⁰.

Estas entidades reguladoras, son encargadas de desarrollar el marco regulatorio y definir las directrices para los usuarios y proveedores, en algunos países suelen ser los bancos centrales y las superintendencias financieras; sin embargo, pueden agregarse otras instituciones de acuerdo a las exigencias de cada país³¹.

Con relación a las entidades jurisdiccionales, estas son las responsables de resolver conflictos que se susciten entre las empresas proveedoras del Dinero

²⁹ Alianza para la Inclusión Financiera, Declaración Maya “*Ubicando la Inclusión Financiera en el mapa mundial: Informe sobre avances de la declaración maya*”, (Wattana, AFI, Tailandia, 2013), <https://studylib.es/doc/8452908/ubicando-la-inclusi%C3%B3n-financiera-en-el-mapa-mundial>.

³⁰ Melgar Rubio et al, “Consultoría hacia la promoción del uso del Dinero Electrónico en la población no bancarizada, como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador. Período 2017-2019”. 44.

³¹ *Ibíd*, 47.

Electrónico con los usuarios, de conformidad con el artículo 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, cada entidad regulada es responsable de elaborar una serie de procedimientos y políticas para solucionarlos, agotado el procedimiento que faculta a la Defensoría del Consumidor, competencia para intervenir por medio de los procedimientos alternos en la solución de conflictos. Los aspectos en función de las entidades reguladoras, fiscalizadoras y jurisdiccionales serán desarrollados en los apartados siguientes de este capítulo.

1.2.1. Banco Central de Reserva de El Salvador

El 12 de abril de 1991 fue aprobada la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador, donde se define como una institución pública, autónoma y de carácter técnico. Inicialmente fijó como objetivo fundamental, velar por la estabilidad de la moneda y cuya finalidad esencial es promover y mantener las condiciones monetarias, cambiarias, crediticias y financieras más favorables para la estabilidad de la economía nacional. Esta Ley obligó al BCR, a divulgar ampliamente la información económica y estadística que genera, con el fin de propiciar una mayor transparencia en sus operaciones.

Posteriormente el 1 de enero de 2001, entró en vigencia la Ley de Integración Monetaria³² (LIM), que estableció un tipo de cambio fijo e inalterable entre la moneda de El Salvador, el Colón y el Dólar de los Estados Unidos de América, a razón de ocho colones con setenta y cinco centavos (₡8.75) por un dólar (\$1.00)³³, otorgándole al dólar curso legal irrestricto con poder liberatorio para

³² Ley de Integración Monetaria (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2001).

³³ Banco Central de Reserva de El Salvador, “*Reseña Histórica*”, acceso el 26 de noviembre de 2018, https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=84.

el pago de obligaciones en dinero en el territorio nacional, ésta permitió también la contratación de obligaciones monetarias expresadas en cualquier otra moneda de legal circulación en el extranjero.

Con las modificaciones referidas, se le suprimió al BCR la facultad de emitir especies monetarias y la función de coordinar la política monetaria con las restantes políticas económicas que establece el gobierno salvadoreño; en ese sentido, a partir de la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria, le fueron asignadas nuevas funciones concentrándose en el manejo de las siguientes áreas estratégicas para la economía del país:

- i. Regulación y monitoreo del sistema financiero;
- ii. Servicios financieros y sistema de pagos;
- iii. Estadísticas económicas y financieras;
- iv. Asesoría e investigaciones económicas y financieras;
- v. Gestión de reservas internacionales;
- vi. Agente financiero del Estado, y
- vii. Servicios de apoyo al comercio exterior.

En cumplimiento de la función de “*Regulación y Monitoreo del Sistema Financiero*”, el BCR desde el 2011 es el responsable de la Regulación del Sistema Financiero, de acuerdo con la Ley de Supervisión y Regulación Financiera³⁴, la cual en el artículo 1 establece que el sistema de regulación le corresponde al BCR; es decir, “...*la aprobación del Marco Normativo Macro Prudencial necesario para la adecuada aplicación de ésta y las demás leyes que regulan a los integrantes del sistema financiero y demás supervisados, ...*”.

³⁴ Ley de Supervisión y Regulación Financiera (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011).

Por otra parte, de conformidad con el reporte denominado “Informe de Rendición de Cuentas”³⁵ emitido por el BCR periódicamente, que hace referencia al artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación Financiera, puntualizando que el BCR es la institución responsable de la aprobación del marco normativo técnico que debe dictarse de conformidad a esa Ley y demás leyes que regulan a los supervisados, y para cumplir con dicha responsabilidad, éste deberá velar porque el marco normativo aplicable al sistema financiero se revise periódicamente procurando su actualización oportuna;

Por tal razón, el BCR es encargado de revisar periódicamente la normativa técnica del sistema financiero, procurando impulsar su adecuado funcionamiento, estabilidad y desarrollo, a fin de resguardar los recursos de los depositantes, asegurados, inversionistas, pensionados y cotizantes, con el objetivo de mantener la integridad del sistema financiero y promover el desarrollo estable, competitivo e inclusivo del mismo.

Por su parte la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, en adelante la Ley, establece competencias al BCR, con relación a las empresas proveedoras de Dinero Electrónico, de acuerdo con el siguiente detalle:

- a) Autorización: En el artículo 2 de la Ley, establece que “...podrán administrar u operar sistemas de pagos móviles; es decir, compensar y liquidar pagos entre los proveedores de Dinero Electrónico, con la autorización del Banco Central de Reserva de El Salvador...”; es decir, para que las empresas proveedoras de Dinero Electrónico puedan operar

³⁵ Banco Central de Reserva de El Salvador, “Informe de Rendición de Cuentas, junio 2014 - mayo 2017” (El Salvador, 2017), 10.

financieramente, deben someterse a un proceso de autorización por parte del BCR, el cual es desarrollado en el capítulo III de esta Investigación;

- b) Acreditación del Depósito del capital de constitución suscrito por la Sociedad Proveedora: El inciso 2 del artículo 2 de la Ley, dispone que las Sociedades “...se constituirán con un capital social mínimo de quinientos mil dólares de los Estados Unidos de América, totalmente suscrito y pagado en efectivo, el cual debe acreditarse mediante el depósito de la suma correspondiente en el Banco Central...”; en este caso el BCR creó las “Normas para la apertura y utilización de la cuenta de depósito de los proveedores de Dinero Electrónico en el banco central de reserva de el salvador”, estas normas regulan la apertura de la cuenta de depósito que los proveedores de Dinero Electrónico deben mantener en el Banco Central como garantía del Dinero Electrónico provisto a través de su plataforma electrónica;
- c) Emitir opinión respecto al aumento de capital de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico: La parte final del inciso 2 del artículo 2 establece: “...El capital será ajustado por la Superintendencia del Sistema Financiero, en adelante Superintendencia, cada dos años, tomando en consideración la variación del Índice de Precios al Consumidor, previa opinión del referido Banco Central”;

El BCR, mediante Sesión Número CD-39/2017 del Consejo Directivo en Sesión celebrada en San Salvador, el día lunes veinticinco de septiembre de dos mil diecisiete, en el punto IV de dicha Acta, emitió opinión para el ajuste correspondiente de la siguiente forma: “ACUERDA: Dar opinión respecto a la actualización del monto del capital social de constitución de las Sociedades

Proveedoras de Dinero Electrónico, como lo establece el Artículo 2 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, actualizando dicho monto con base en la variación del Índice de Precios al Consumidor entre septiembre de 2015 a agosto de 2017, los cuales son 108.41 y 111.10, respectivamente.”;

- d) Obligación de emitir Normas Técnicas para la operatividad de las empresas proveedoras: En artículo 2, inciso 3 de la Ley, establece que *“La Superintendencia autorizará la constitución y el inicio de operaciones de acuerdo a los requisitos y procedimientos que se establezcan en las Normas Técnicas que para tal efecto dicte el Banco Central, por medio de su Comité de Normas”*. Es por ello que dicho Comité aprobó las *“Normas Técnicas para el inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico (NASF-05), el 29 de junio de 2016 y entraron en vigencia el 3 de octubre de 2016. Estas se encuentran desarrolladas en el apartado 2.3., de este capítulo, y*

- e) Facultad de establecer mecanismos de apertura de Dinero Electrónico: El artículo 7 inciso 7 de la Ley, instituye que *“El Banco Central establecerá la reglamentación para definir los mecanismos y procedimientos de apertura de los registros de Dinero Electrónico; también, las medidas de seguridad tecnológica y requerimientos de encriptación de datos, para la realización de transacciones desde los dispositivos móviles y dispositivos electrónicos en general”*.

Con base en el desarrollo de las funciones de reglamentación, de acuerdo con el Comunicado de Prensa No. 38/2016³⁶ emitido por el mismo en fecha 26 de

³⁶ Banco Central de Reserva de El Salvador, *“Aprobación de las Normas para Implementar la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera”*, Comunicado de Prensa No. 38/2016 (San Salvador; Departamento de Comunicaciones, El Salvador, 2016), 1 y 2.

agosto de 2016, en donde informó que para impulsar la implementación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, a través de su función de regulación, desarrolló la normativa necesaria para tratar temas como: autorización de constitución, autorización de inicio de operaciones, funcionamiento y respaldo del Dinero Electrónico, así como otro tipo de normativa que permitirá llevar control adecuado de las operaciones realizadas bajo la modalidad de inclusión financiera, que más adelante serán desarrolladas en este documento.

Puede concluirse que el BCR, ejerce control diario y continuo sobre la masa de Dinero Electrónico, que deberá ser un monto fijo para garantizar que no exceda al depósito de respaldo correspondiente, esto con el fin de asegurarse que la sociedad proveedora tenga liquidez con la cual responder a sus clientes ante cualquier contingencia.

Finalmente en el Informe de Rendición de Cuentas del período 2018³⁷ emitido por el BCR, menciona aspectos relacionados al Programa de Educación Financiera, conformado por diferentes instituciones gubernamentales, el BCR en su calidad de coordinador, continúa propiciando el trabajo conjunto entre los equipos técnicos de las instituciones en referencia y contando con el apoyo de entidades internacionales, está desarrollando las bases para el diseño de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, estimándose contar con la propuesta a finales de 2018.

En el mismo, también describen algunas de las actividades impulsadas en el área de inclusión financiera: como las *“Reformas al Marco Regulatorio de Dinero Electrónico y Depósitos en Cuentas de Ahorro con Requisitos*

³⁷ Banco Central de Reserva de El Salvador, *“Informe de Rendición de Cuentas, junio 2017 - mayo 2018”*. 10.

Simplificados”, respecto a la cual fueron realizadas modificaciones a las Normas y Lineamientos de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

1.2.2. Superintendencia del Sistema Financiero

Fue creada como una institución de derecho público, integrada al BCR, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de duración indefinida, con autonomía administrativa y presupuestaria para el ejercicio de las atribuciones y deberes que estipula el marco legal que la rige como ente supervisor único;³⁸ es decir, la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y otras leyes vigentes.

Dentro de esas atribuciones se integran las que correspondían a las Superintendencias del Sistema Financiero, sumando a éstas las de la Superintendencia de Pensiones y la de Valores, siendo la actual función de la Superintendencia la de preservar la estabilidad del sistema financiero, velar por la eficiencia y transparencia del mismo; todo en concordancia con las mejores prácticas internacionales.

La Superintendencia tiene como competencia cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones legales aplicables al sistema financiero, monitorear preventivamente los riesgos de las instituciones integrantes, propiciar el funcionamiento eficiente, transparente y ordenado del sistema financiero, vigilar que las instituciones supervisadas realicen sus negocios, actos y operaciones de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente, dando continuidad al eficiente trabajo de supervisión y

³⁸ Superintendencia del Sistema Financiero, “Historia” 27/11/2018 (San Salvador: Superintendencia del Sistema Financiero, El Salvador, 2018).

regulación que anteriormente realizaban las Superintendencias del Sistema Financiero, de Pensiones y de Valores.

De acuerdo con el artículo 1 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, el Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, se encuentra constituido por la Superintendencia del Sistema Financiero, en adelante “Superintendencia” y por el BCR, haciendo referencia que la supervisión de los integrantes del sistema financiero y demás supervisados corresponde a la Superintendencia; así como, la ejecución y aplicación de la Ley, y que esta deberá llevarla a cabo en coordinación con el BCR dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, siendo este último, como se ha desarrollado en párrafos anteriores el responsable emitir la regulación necesaria para que la Inclusión Financiera logre su objetivo y los usuarios del Dinero electrónico perciban el beneficio de dicha inclusión.

Según el artículo 3 de la Ley en mención la Superintendencia es responsable de supervisar³⁹ la actividad individual y consolidada de los integrantes del sistema financiero y demás personas, operaciones o entidades que mandan las leyes. En este contexto le asigna competencias, siendo las relacionadas al tema en estudio las contempladas en las letras “a” y “f”, las cuales señalan:

- a) Cumplir y hacer cumplir, en el ámbito de su competencia, las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones;
- b) Emitir y hacer cumplir las instrucciones necesarias para la aplicación de las leyes y normas;
- c) Cooperar con las instituciones responsables de la protección de los derechos del consumidor y de la competencia, y

³⁹ Ley de Supervisión y Regulación Financiera (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011), artículo 3.

- d) Como encargadas de garantizar los depósitos del público y la prevención de delitos financieros.

1.2.3. Entidades con Actividad Jurisdiccional

1.2.3.1. Defensoría del Consumidor

En 2005 se aprobó la Ley de Protección al Consumidor, estableciendo a la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores. Asimismo, se creó el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, el cual está compuesto por la Defensoría del Consumidor y por las instituciones públicas que tienen dentro de sus funciones vigilar a las empresas que operan con el público. En este sentido, la SSF juega un rol muy importante para el caso del sistema financiero nacional; tal como es desarrollado en el numeral 2.2.2., de este capítulo, la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero establece que dentro de las competencias de la SSF está la de cooperar con las instituciones responsables de la protección de los derechos del consumidor, así como recibir y atender consultas, peticiones o reclamos que formulen los depositantes, inversionistas, usuarios u otros legítimos interesados en materias de su competencia.

En materia de protección al consumidor de servicios financieros, el país ha mostrado avances importantes, creando instituciones y desarrollando marcos legales y normativos que permiten informar con mayor claridad a los usuarios sobre los productos y servicios financieros que les ofrecen las entidades; sin embargo, la aparición de nuevos productos bancarios y la expansión del uso de nuevas tecnologías en las relaciones entre proveedores con los usuarios, ponen en desventaja a algunos usuarios que desconocen en su totalidad las

características de éstos y en muchas ocasiones no son conscientes de los riesgos y compromisos que están adquiriendo, por lo que se hace necesario establecer puntos de mejora para el fortalecimiento de la protección al usuario y de esa manera, asegurar el complemento con las políticas y medidas adoptadas en materia de inclusión financiera.

Es por eso que en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera en el artículo 21 establece que las empresas proveedoras de Dinero Electrónico, en caso que se presenten conflicto entre ellas y los usuarios, deben estar preparadas para lo cual se encuentran obligadas al desarrollo de políticas de protección al consumidor, estableciendo que: *“Con la finalidad de proteger al consumidor de estos servicios, y para facilitar una pronta solución a posibles conflictos sin necesidad de la intervención de otra institución, las entidades reguladas en esta ley, elaborarán políticas que deberán contener los principios generales para garantizar al cliente la protección de sus derechos y los procedimientos a seguir para la solución de conflictos, los cuales deberán ser expeditos, obligatorios y no gravosos para el referido cliente.”*,

Asimismo, regula que dichas políticas y los procedimientos deberán ser depositados en la Defensoría del Consumidor en un plazo que no exceda los treinta días siguientes al inicio de operaciones, lo que indica que a la fecha debieron haber estado depositadas en dicha entidad. También se otorga la categoría de *“obligatorio cumplimiento”* por parte de las entidades reguladas en esta Ley, constituyéndose en una infracción muy grave, de conformidad con el artículo 44 de la Ley de Protección al Consumidor.

Agotado el procedimiento regulado en las políticas presentadas por cada empresa proveedora, sin que se hubiere llegado a una solución con el cliente, en caso que éste desee continuar con el proceso lo deberá realizar conforme

a lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, especialmente en cuanto a los Medios Alternos de Solución de Conflictos establecidos, siendo estas empresas las responsables ante sus clientes en la prestación de sus servicios y en la realización de sus operaciones, ya sea que actúen directamente o por medio de corresponsales financieros.

1.2.3.2. Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor; es un Órgano de Dirección de la Defensoría del consumidor⁴⁰, tiene como objetivo sancionar a los proveedores de manera fehaciente y comprobada, a quienes han infringido una o varias de las conductas descritas en la Ley de Protección al Consumidor o su Reglamento (Ver Anexo No. 4 y No. 5), siendo que ambos establecen el procedimiento, las infracciones y las diferentes sanciones a través de multas y/o sanciones accesorias dependiendo del caso en particular.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Constitución de la República, que corresponde única y exclusivamente al órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede sancionar mediante resolución o sentencia y previo al debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas.

Sobre la base del artículo 79 de la Ley de Protección al Consumidor, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor, tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas jurídicas o naturales,

⁴⁰ Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor (San Salvador: Presidencia de la Defensoría del Consumidor, 2018), artículo 5.

públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución suministro y comercialización, de bienes y servicios, han provocado una lesión o daños en bienes o intereses de orden colectivo o individual, que son fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

Corresponde de conformidad con la Ley, las funciones de: “a) *Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor; b) Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda, y c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, a) la sustitución del bien; b) la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio, y c) Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por Ley*”⁴¹. Por lo tanto la potestad administrativa sancionadora de la que está otorgado el Tribunal Sancionador, tiene fijado sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución, de tal forma que la valoración de los hechos, interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta en esencia a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción.

Entre estos postulados se encuentran el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de la prohibición de excesos, entre otros, los cuales en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución⁴², de tal manera que la aplicación de sanciones no es

⁴¹ *Ibíd.*, artículo 11.

⁴² Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Resolución: referencia 40-11 (El Salvador: Defensoría del Consumidor, 2011).

una potestad discrecional de la administración, sino una debida aplicación de las normas pertinentes que exige certeza respecto a los hechos sancionados, entendiendo que “No podrá haber sanción si la conducta atribuida al sujeto no puede ser subsumida en la infracción contenida en la norma”⁴³.

Por otra parte, existen criterios jurisprudenciales adoptados por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, entre los cuales se pueden mencionar: el criterio sobre el *ius puniendi* del Estado, el principio de legalidad, el derecho al honor, el derecho de información, la sana crítica y el de los cobros indebidos. Estos se encuentran ampliamente desarrollados en la investigación denominada “*Efectividad del procedimiento sancionatorio a través de las resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor*”⁴⁴

Para efecto del tema en estudio a continuación retomaremos brevemente, los criterios: a) sobre el *ius puniendi* del Estado; b) sobre el principio de legalidad; c) sobre el derecho al honor, y d) sobre el derecho de información:

- a) Criterio sobre el *ius puniendi* del Estado: Sobre las manifestaciones del *Ius Puniendi* del Estado, específicamente la Potestad Sancionadora, como uno de los postulados que rige el ejercicio de dicha facultad por parte del Tribunal Sancionador, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, ha manifestado que es la capacidad de ejercer un control social, coercitivo, ante lo tipificado como ilícito esto es en sentido amplio, las conductas constitutivas, de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos, no solo se

⁴³ Sala de Lo Contencioso Administrativo, Sentencia N° 358-2010 (San Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2014)

⁴⁴ Mirna Isabel Rivas López, Mónica Lissette Rivera Melara, y Lilian del Carmen Ticas Callejas, “Efectividad del procedimiento sancionatorio a través de las resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor”, (Tesis para optar al grado de licenciado, Universidad de El Salvador, 2014), 156-188.

manifiestan mediante el juzgamiento de los delitos o imposición de penas por parte de tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen potestades sancionatorias⁴⁵.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución de la República, corresponde única y exclusivamente al órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede sancionar mediante resolución o sentencia y previo al debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas.

- b) Criterio sobre el principio de Legalidad: El principio de legalidad en el ámbito del derecho administrativo sancionador, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, sostiene que el postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder, en razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas⁴⁶.

Lo anterior denota que para imposición de una sanción es preciso que exista prueba del hecho que la conducta del presunto se adecue a los supuestos o elementos tipo que configuran la infracción a fin de que ésta sea subsumible en la norma con base en la cual se pretende sancionar. Por otra parte es preciso señalar que la potestad sancionatoria en materia de protección al consumidor si bien comparte la potestad sancionatoria genérica de protección de intereses generales, se dirige además a la protección de un interés

⁴⁵ Sala de lo Constitucional, Sentencia de Amparo: referencia 16-2009, (El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2011).

⁴⁶ Sala de lo Constitucional, Sentencia de Amparo: referencia 47-2009 (Corte Suprema de Justicia, 2012).

específico: la calificación de ilícitos en materia de consumo, para un fin específico referente a que el bien jurídico tutelado es la defensa de los derechos del consumidor.

Esta defensa, naturalmente trasciende los intereses del consumidor concreta o potencialmente afectado por la conducta. En otros términos, configurarse un ilícito en materia de consumo, el lesionado es el interés general, específicamente, el interés de protección de los derechos del consumidor, que busca erradicar conductas contrarias a los derechos del mismo⁴⁷.

c) Criterios sobre el derecho al honor: En los casos en los cuales al realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor o de la familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas y morales, lo anterior tiene como asidero en la protección al honor regulado en la Constitución de la República, en su artículo 2, inciso 2 que se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Según la doctrina el honor puede definirse como la suma de las cualidades que se atribuyen a la persona y que son necesarias para el cumplimiento de los roles específicos que se le encomiendan. En sentido objetivo, el honor viene dado por el juicio que de una persona tienen los demás, y en sentido subjetivo, por la conciencia y el sentimiento de la persona de su valía y prestigio⁴⁸.

Por otra parte, la Sala de lo Constitucional ha definido el honor como un derecho fundamental que afecta directamente a la dignidad de la persona.

⁴⁷ Sala de lo Constitucional, Sentencia referencia 940-1121 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2011).

⁴⁸ Tribunal Sancionador, Resolución: referencia, 23-2011, (El Salvador, Defensoría del Consumidor, 2011).

En este marco la lesividad al honor se concreta al atribuir calidades que dañan la dignidad del individuo. Las dos formas más comunes de afectación al honor son las calumnias y la injuria. La primera consiste en imputar hechos falsos que dañen el honor de la persona y la segunda, en imputar hechos o juicios de valor de deshonra, descrédito o menosprecio de la persona. Ambas figuras presuponen la existencia de una intención específica, en el caso de la injuria, el llamado *animus iniurandi*, de afectar el honor del destinatario de la acción.

d) Criterios sobre el derecho de información: Este criterio se refiere a la naturaleza de la publicidad en relación con el derecho a la información, El Tribunal Sancionador⁴⁹ describe que este derecho se configura como un derecho esencial de los consumidores, cuyo cumplimiento les asegura la obtención de datos y características reales al momento de adquirir un bien o contratar un servicio, que les permite actuar, adoptar o posibilitar con prudencia y responsabilidad una correcta decisión.

La Sala de lo Constitucional en jurisprudencia⁵⁰ señala que la seguridad jurídica es el derecho a la autodeterminación informativa, en virtud de que a través de dicho valor se persigue la eficacia de los instrumentos de protección jurídica hacia el logro de bienes o valores constitucionales que se estiman imprescindibles para la convivencia social.

En el caso particular de ese derecho se busca garantizar la defensa del individuo frente a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que en atención a la naturaleza de sus actividades tienen la facultad de manejar

⁴⁹ Tribunal Sancionador, Resolución: referencia 1535-09, (El Salvador, Defensoría del Consumidor, 2012).

⁵⁰ Sala de lo Constitucional, sentencia: referencia 4-III-2011, Amparo 934-2007 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2007).

información crediticia mediante la creación de resguardos eficaces frente a los riesgos del abuso en el flujo ilimitado e incontrolado de la información personal, en donde la autodeterminación informativa, presupone respecto a las condiciones de la moderna tecnología para el procesamiento de información, que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar las actividades relacionadas con sus datos personales individuales y familiares ante su posible uso indiscriminado arbitrario o sin certeza sobre sus fines y límites.

Así, corresponde al Estado diseñar e implementar un sistema de garantías institucionales y jurídicas idóneas para el desarrollo de reglas de seguridad orientadas al control y manejo de la información de las personas a fin de evitar el uso ilegítimo de la información a espaldas del individuo; esto es sin el consentimiento de la persona titular de los datos. En efecto frente al desarrollo actual y futuro inmediato de la informática se procura satisfacer las necesidades de las personas de resguardar su identidad ante la revelación y el uso de los datos que les conciernen y los protegen frente a la ilimitada capacidad de archivarlos, relacionarlos y transmitirlos. Por lo tanto, el derecho a la autodeterminación informativa confiere al individuo la facultad para controlar el uso de la información personal que le atañe, tanto en su recolección, como en el tratamiento, conservación y transmisión de datos.

1.3. Normativa de Referencia

La inclusión financiera ha tenido un considerable avance en los últimos años, ya que han logrado aceptación por generar beneficios en la población. Por lo anterior y con el propósito de crear un desarrollo de ésta, así como también por la facilidad del acceso a la tecnología móvil, se aprobó en agosto de 2015, la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, dando paso al establecimiento de la regulación de los servicios financieros digitales en el país como el Dinero

Electrónico. Esta ley tiene por objeto propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del sistema de Dinero Electrónico.

De acuerdo con lo desarrollado en el apartado 2.2.1., párrafo 5 de la investigación, en relación al artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, el Banco Central de Reserva de El Salvador, es la entidad de administración pública a quien se le atribuye la facultad de aprobación del marco normativo técnico que debe dictarse de conformidad a la Ley en mención y demás leyes que regulan a los supervisados.

En el cumplimiento de esta responsabilidad, se crea el Comité de Normas, quien deberá velar por el marco normativo aplicable al sistema financiero.

En ese sentido, con el objetivo de impulsar la implementación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, el Banco Central de Reserva de El Salvador, a través de su función de regulación, desarrolla la normativa necesaria para tratar temas como: autorización de constitución, autorización de inicio de operaciones, funcionamiento y respaldo del Dinero Electrónico.

Razón por la cual el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, a partir de junio de 2016, luego de la entrada en vigencia de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, inició con la aprobación de normativa complementaria, misma que ordenaba la Ley y que permite una mejor regulación del Dinero Electrónico, son las siguientes:

- a) Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, (NASF-04), aprobadas en Sesión No. CN-06/2016, de fecha 27 de junio de 2016;

- b) Lineamientos Generales para la Apertura de Depósitos en Cuentas de Ahorro con Requisitos Simplificados. Aprobados en Sesión No. CD-28/2016 de fecha 27 de junio de 2016;
- c) Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico, (NASF-05), aprobadas en Sesión No. CN-07/2016, de fecha 29 de junio de 2016;
- d) Normas para la Apertura y Utilización de la Cuenta de Depósito de los Proveedores de Dinero Electrónico en el Banco Central de Reserva de El Salvador. Aprobadas en Sesión No. CD-18/2017, de fecha 15 de mayo de 2017, y
- e) Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, (NASF06), aprobadas en Sesión No. CN-03/2017, de fecha 23 de mayo de 2017.

1.3.1. Ley para Facilitar la Inclusión Financiera

El Dinero Electrónico ha tomado protagonismo dentro de los servicios financieros digitales; son muchos los países que en la actualidad utilizan este tipo de producto financiero innovador, ya que es una alternativa bastante viable para avanzar en temas de inclusión financiera.

Asimismo, la inclusión financiera se ha convertido en un tema importante debido a que promueve la cultura de ahorro, así como también puede representar un cambio positivo a nivel económico en las familias que viven en áreas donde antes no se tenía acceso a servicios financieros formales. Según el autor Jaime García Alba⁵¹, quien define la Inclusión Financiera de la

⁵¹ José García, *Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina*, Editorial: Ariel, S.A. (España, 2009), <https://bit.ly/2SRT2MR>.

siguiente forma: “*El proceso con el cual se incorpora a la población al Sistema Financiero formal*”. Es decir, una sociedad en el que todas las personas puedan tener acceso, así como también hacer uso de servicios financieros de calidad, mismos que estén regulados y vigentes, asegurando que tengan precios accesibles, que sean proveídos por una amplia gama de proveedores y que exista una debida protección de los consumidores, garantizándose que la debida educación financiera; por lo cual, se asegure que estos servicios puedan llegar a todos, incluidos las personas discapacitadas, de bajos ingresos, que habitan áreas rurales y otras personas que se encuentran en estado de exclusión.

En relación a lo anterior, la Asamblea Legislativa aprobó el 13 de agosto de 2015 la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, que pretende dar un respaldo jurídico al Dinero Electrónico con la finalidad de hacer uso de la banca móvil teniendo en cuenta las regulaciones de Protección de Datos Personales; asimismo, garantizar un marco jurídico que posibilite el acceso a la banca formal a personas de escasos recursos, fomentar la competencia en el sistema financiero nacional y reducir considerablemente los costos para usuarios y clientes del sistema de Dinero Electrónico.

En el ámbito de la Protección de Datos Personales, la Ley regula los siguientes aspectos:

a) Protección de Datos: En el artículo 9 establece lo siguiente: “*La información de los clientes y de sus operaciones, realizadas de conformidad con esta Ley, es confidencial y deberá darse a conocer únicamente al titular, al Banco Central, a la Superintendencia, a la Dirección General de Impuestos Internos cuando éstos lo requieran para el ejercicio de sus funciones, ya sea en un proceso de fiscalización o supervisión, y a las autoridades respectivas para el*

esclarecimiento de delitos.”; entendiéndose que solo el titular es el único que podrá acceder a su información en la plataforma, salvo a excepción que sea solicitado mediante oficio y justa causa por las entidades competentes.

b) Registro de Datos: Los proveedores de Dinero Electrónico podrán generar un registro de datos, que incluya a personas naturales nacionales o extranjeras que cumplan con los siguientes requisitos:

- i) Presentar Documento Único Identidad original, en el caso de extranjeros, pasaporte o carnet de extranjero, y
- ii) Completar el formulario de perfil del cliente que como mínimo deberá contener: a) nombre del titular; b) número de Documento Único de Identidad del titular; c) dirección de residencia; d) actividad económica; e) origen de sus ingresos mensuales, y f) nombre y dirección de residencia del beneficiario.

Debido a que cada proveedor solo podrá abrir un registro de datos por cliente, los proveedores deberán cerciorarse de que la persona no tenga vigente algún registro de Dinero Electrónico en su plataforma.

No obstante que la Ley establece competencias a la Superintendencia del Sistema Financiero con relación a las empresas proveedoras de Dinero Electrónico, en el sentido que pueden tener acceso a datos cuando sean requeridos en su quehacer de supervisión; sin embargo, no establece otro tipo de competencias en cuanto a la protección de datos, pues ella no contará en sus bases de datos con la información de los usuarios del Dinero Electrónico.

Actualmente según lo reportado en el Informe de Rendición de Cuentas del período 2014-2017, con fecha 26 de enero de 2017, en el cual se detalla que

fueron aprobadas una serie de reformas a la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, según lo establece el Decreto Legislativo No. 592 publicado en el Diario Oficial Número 37 Tomo No. 414 de fecha 22 de febrero de 2017, con el objetivo que las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico realicen pagos de remesa en forma directa y que los registros de Dinero Electrónico y los depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados puedan ser abiertos a través de agentes o corresponsales financieros, según corresponda, así como por medios electrónicos o digitales.⁵²

1.3.2. Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico

La Norma Técnica fue aprobada por el Comité de Normas el 27 de junio de 2016, entró en vigencia el 3 de octubre de 2016 y fue modificada en Sesión No. CN-03/2017, de fecha 23 de mayo de 2017, se encuentra dividida en tres capítulos, en el primero se describen el objeto, los sujetos a los cuales será aplicable esta normativa y los términos a utilizar.

Se describe en el segundo capítulo de dicha norma, los documentos necesarios para la constitución de la sociedad, así como el proceso que deberá de seguir el interesado en constituir una Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico y finalmente en el tercer capítulo se establece las sanciones, los aspectos no previstos y la vigencia.

En el desglose de la Norma Técnica no existen preceptos que sean relacionados a la protección de datos, debido a que el objeto central de la misma es regular los requisitos y el proceso para la autorización de

⁵² Banco Central de Reserva de El Salvador, “Informe de Rendición de Cuentas, período junio 2014 - mayo 2017”. 4.

constitución de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, siendo estas sociedades anónimas de capital fijo que proveerán Dinero Electrónico, éstas también podrán administrar u operar sistemas de pagos móviles; es decir, compensar y liquidar pagos entre los proveedores, previa autorización del Banco Central de Reserva de El Salvador.

1.3.3. Normas Técnicas para el inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico

La Norma Técnica fue aprobada el 29 de junio de 2016 por el Comité de Normas y tienen vigencia a partir del 3 de octubre de 2016. Además ha sido modificada en Sesión No. CN03/2017, de fecha 23 de mayo de 2017, el objetivo de la norma es regular los requisitos y el proceso para la autorización de inicio de operaciones y registro de los Proveedores de Dinero Electrónico; así como las disposiciones aplicables a la operatividad de éstos en el territorio nacional.

Es importante mencionar que los Proveedores de Dinero Electrónico incluyen a las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, los Bancos Comerciales, los Bancos Cooperativos y las Sociedades de Ahorro y Crédito. Adicionalmente, las entidades que a la fecha se encuentran prestando algunos de los servicios regulados por la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, deben adecuarse a los requisitos exigidos para continuar prestando dichos servicios. En el contenido de la norma técnica se constituyen los preceptos en relación con la protección de datos personales de acuerdo con el siguiente detalle:

a) Políticas de seguridad de la información: En relación a la regulación Protección de Datos Personales, en el artículo 4 letra “I” regula que una vez inscrita la Sociedad Proveedoras de Dinero Electrónico, deberán solicitar a la

Superintendencia la autorización de inicio de operaciones presentando los documentos denominados como políticas internas de la Sociedad Proveedora, una de ellas y en particular la que interesa a la temática de protección a datos es la siguiente: políticas de seguridad de la información.

En ese sentido, en el artículo 6 regula que la Sociedad Proveedora deberá instaurar una política de seguridad de la información; esto con la finalidad de la implementación de un sistema de seguridad que debe estar complementado para garantizar la información y los recursos de los proveedores, y usuarios de Dinero Electrónico.

Se define política de seguridad como "*la declaración de las reglas que se deben respetar para acceder a la información y a los recursos.*⁵³", para cumplir con esa finalidad, los documentos de la política de seguridad deben ser dinámicos; es decir, ajustándose y mejorándose continuamente según los cambios que se presenten y de acuerdo con las normas técnicas. Las políticas de seguridad se desarrollan con el fin de preservar la información y los sistemas de una empresa, y garantizando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Los documentos relativos a las políticas de seguridad deben contemplar los procedimientos para hacer cumplir las reglas y responsabilidades en todos los niveles, dichos documentos son herramientas que permiten reducir la vulnerabilidad de la información y de los recursos; aunque no se puede alcanzar el máximo nivel de seguridad, la tendencia debe ser, llegar a ese valor alto, y

⁵³ Walter Vega Velasco, *Políticas y seguridad de la información*. (Bolivia, 2010), http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2008000100008.

b) Seguridad de la información: De acuerdo al artículo 8, para garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad, el no repudio, disponibilidad y una adecuada segregación de responsabilidades y controles de autorización para la realización de operaciones a través de dispositivos móviles, la Sociedad Provedora deberá considerar, como mínimo los aspectos siguientes:

i) La plataforma electrónica deberá incluir técnicas de cifrado que garanticen efectivamente la protección del almacenamiento, transporte de la información, debiendo mantener y garantizar en todo momento la privacidad, confidencialidad; asimismo, el no repudio de los datos del cliente; así como también, de las operaciones que se realicen con Dinero Electrónico.

Entendiéndose “*plataforma electrónica*” como un software que sirve para realizar operaciones financieras, por ejemplo: a) pago de facturas; b) compra de saldo, y c) transferencias de remesas locales e internacionales.

Mientras que las “*técnicas de cifrado*”⁵⁴, se definen como la ciencia de cifrar y descifrar información utilizando técnicas matemáticas que hagan posible el intercambio de información que solo pueda ser leída por los autorizados, en ese sentido se hace referencia al uso de certificados digitales, en los que se lleva a cabo las siguientes operaciones:

Autenticación: para acceder a servicios que están restringidos y que solicitan validar la identidad del usuario que accede a ellos;

Cifrado de información: como correos electrónicos, archivos almacenados, datos personales, entre otros, y

⁵⁴ ibíd.

Firma Electrónica: de documentos requeridos para presentar solicitudes ante el proveedor de Dinero Electrónico;

- ii) Medidas para clasificar la información transmitida y almacenada en sus bases de datos de tal forma que se pueda indicar el nivel de riesgo existente para la Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico; así como, las medidas apropiadas de control que deberán asociarse a las clasificaciones;
- iii) Asignación de roles en los sistemas informáticos a través de perfiles que se deleguen por cargos o funciones, asegurando que las operaciones están siendo debidamente validadas, autorizadas, almacenadas y consultadas;
- iv) Medidas que contribuyan a la integridad, autenticidad y confiabilidad de las operaciones y de los registros de información relacionada a los servicios definidos en la Norma Técnica, y
- v) Asegurar la privacidad y confidencialidad de la información que deberán implementar la adecuada gestión de la seguridad de la información por parte de los empleados, administrar las operaciones y comunicaciones de tal forma que les permita contar con políticas y planes de renovación de infraestructura tecnológica relacionada con la seguridad de la información y así poder mitigar los riesgos de seguridad asociados a la obsolescencia de dicha infraestructura; así como también una adecuada administración de la seguridad de la información en la adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos.

CAPÍTULO II

INCLUSIÓN FINANCIERA Y APLICACIÓN JURÍDICA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DE DINERO ELECTRÓNICO

Con este capítulo se explica el alcance de la inclusión financiera; desglosando sus dimensiones y principios; así como, se da a conocer el entorno jurídico de las empresas proveedoras de Dinero Electrónico delimitando los componentes; es decir, la constitución, operatividad y funcionamiento. Finalmente se examinan las figuras de Amparo y Hábeas Data, con la en fin de determinar si existe Protección de Datos Personales en el sistema de Dinero Electrónico.

2.1. Inclusión Financiera

La inclusión financiera en los últimos años adoptó un carácter prioritario en razón de la incidencia que ésta puede tener directamente en la reducción de la pobreza o la posibilidad de mejorar las condiciones de vida de la población, es por ello que se ha vuelto uno de los principales objetivos de los reguladores financieros, para poder ajustar los marcos regulatorios que faciliten la entrada de nuevos competidores y a su vez, se transformen en productos y servicios de menor costo.

2.1.1. Generalidades

En el año 2008 se creó la Alianza para la Inclusión Financiera, en adelante AFI, una red internacional de bancos centrales y reguladores financieros de

países en desarrollo, que trabajan juntos para facilitar el acceso de más personas a los servicios financieros. En la actualidad, el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos⁵⁵, en adelante OCDE, junto con la AFI lideran las tareas de inclusión financiera en el mundo, tomando los parámetros siguientes:

- a) Publicaciones de estudios que muestran alta correlación entre pobreza y exclusión del sector financiero formal;
- b) Interés de organismos encargados de la estabilidad financiera debido al riesgo de inestabilidad generada por la forma de implementación de la inclusión financiera, y
- c) La banca tradicional lo analiza como un nicho de mercado para expandir sus negocios.

También la Declaración Maya 2011⁵⁶ reconoce el papel de las políticas de inclusión financiera en la estabilidad y la integridad financiera, en la lucha contra la pobreza y el crecimiento económico inclusivo en las economías desarrolladas y en proceso de desarrollo; diversos estudios han dado a conocer que la inclusión financiera tiene el potencial de disminuir la desigualdad y la pobreza e incentivar el crecimiento económico. Dicha declaración fue elaborada y ratificada por los miembros de la AFI, celebrada

⁵⁵ La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, es un organismo de cooperación internacional, compuesto por 37 estados cuyo objetivo es promover políticas para mejorar el bienestar social y económico de todos los pueblos en el mundo, cooperando para responder a los desafíos económicos, sociales, medioambientales y de buen gobierno, <https://www.direcon.gob.cl/ocde/>.

⁵⁶ La Declaración Maya 2011, promovida por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), fue firmada el 7 de marzo de 2013 por parte del Banco Central de Reserva y la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, quienes se comprometieron a realizar una serie de acciones concretas y medibles para fomentar el acceso a los servicios financieros durante el período comprendido entre el año 2013 y 2015, http://www.afiglobal.org/sites/default/files/publications/maya_declaration_2011_s.

en la Riviera Maya, México⁵⁷, en septiembre de 2011, con motivo del Tercer Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera, ésta contiene los compromisos medibles a través de indicadores, con la finalidad de aumentar el acceso a los servicios financieros formales para aquellas personas que no utilizan las entidades financieras para el desarrollo de las actividades sociales y económicas (personas no bancarizadas).

A principios del año 2017 el tema de la inclusión financiera comenzó a tener relevancia, como objetivo común en la agenda de la Conferencia del G-20⁵⁸, denominada “Digitalizar las finanzas, la inclusión financiera y la alfabetización financiera”, realizada en enero de 2017, asimismo en los gobiernos centrales, Hacienda Pública de cada país, organismos internacionales y bancos centrales, entre otros. Por lo que los organismos internacionales, reguladores y supervisores del sistema financiero, desarrollaron iniciativas en aspectos de medición, regulación y estrategias nacionales, promoviendo la inclusión financiera. Es así como el BCR, con el apoyo de la AFI, desarrolló actividades como la promoción de un marco regulatorio para la aplicación y generó mecanismos de medición y control que permiten verificar el nivel de inclusión financiera de El Salvador.

Con relación a las generalidades de la inclusión financiera se destaca lo siguiente:

⁵⁷ La Riviera Maya es una extensión de la costa del Caribe en la península de Yucatán al noreste de los Estados Unidos Mexicanos, <http://www.sectur.gob.mx/wpcontent/uploads/2015/02/PDF-Riviera-Maya.pdf>.

⁵⁸ El Grupo de los 20 (G-20) es un foro internacional que tiene como finalidad la cooperación económica, financiera y política entre los países que lo integran. Está integrado por la Unión Europea y 19 países: Alemania, Arabia Saudita, Argentina, Australia, Brasil, Canadá, China, Corea del Sur, Estados Unidos, Francia, India, Indonesia, Italia, Japón, México, Reino Unido, Rusia, Sudáfrica y Turquía. España es un invitado permanente de las reuniones, https://www.bbc.com/mundo/lg/economia/2009/03/090317_1530_g20_mes.shtml.

- a) Definición de inclusión financiera, se define a partir de cuatro dimensiones:
- i) *“El acceso, se define como las capacidades para poder usar los servicios financieros formales disponibles;*
 - ii) *El Uso, entendiéndose como la permanencia y la profundidad del uso de los servicios y productos financieros;*
 - iii) *La Calidad, se muestra como los atributos de los productos y servicios ajustándose a las necesidades de los clientes y evaluando si toman éstas para desarrollar mejoras en los servicios, y*
 - iv) *El Bienestar, entendido como el efecto positivo que un dispositivo o servicio financiero ha tenido en la vida de los consumidores”.*⁵⁹

En ese sentido, la inclusión financiera constituye la integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, contribuyendo al crecimiento económico, en la medida que permita reducir de forma efectiva los costos de los servicios financieros, el aseguramiento y el manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas, y

- b) Principios de la inclusión financiera: La inclusión financiera se rige por los principios que fueron presentados por el G-20, basándose en experiencias y lecciones aprendidas de políticas implementadas en diferentes países, especialmente en aquellos en desarrollo; por lo que la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, explicó en su presentación denominada “Retos y Medidas de la Inclusión Financiera”⁶⁰, los más importantes:

⁵⁹ Alianza por la Inclusión Financiera (AFI), Medición de la inclusión financiera Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera, (México, 2013), https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/69640/Indicadores_AFI.pdf.

⁶⁰ Superintendencia del Sistema Financiero, “Retos y Medidas de la Inclusión Financiera”, (El Salvador, 2015), <https://ssf.gob.sv/images/Presentacion2%20Retos%20Inclusion%20F.pdf>.

- i) Liderazgo: que el gobierno fomente compromisos de base amplia para ejecutar la inclusión financiera;
- ii) Diversidad: establecer políticas con énfasis en la competencia y ofrecer incentivos al mercado para el acceso sostenible de las finanzas;
- iii) Innovación: promover la innovación tecnológica e institucional como un medio para ampliar el acceso y la utilización del sistema financiero;
- iv) Protección: fomentar un enfoque global de protección a los usuarios de los servicios financieros;
- v) Empoderamiento: desarrollar la alfabetización financiera y las capacidades y habilidades financieras, y
- vi) Cooperación: crear un entorno institucional con líneas claras de rendición de cuentas y la coordinación dentro del gobierno; además de fomentar asociaciones y consultas directas entre el gobierno, empresas y otros interesados.

2.1.2. Instrumentos financieros

Son los productos y servicios que ofrece el mercado, cuya función es crear un vínculo entre empresas, personas o bancos; es decir, una herramienta intangible, un servicio o producto ofrecido por una entidad financiera, intermediario, agente económico que poseen autoridad y potestad para ofrecerlo o demandarlo.⁶¹ Se definen los instrumentos siguientes:

- a) Dinero Electrónico: Según la Norma NASF-05, en el artículo 3, hace referencia a la definición de Dinero Electrónico, como valor monetario

⁶¹ Comisión Europea, Glosario para la Orientación para los Estados miembros sobre instrumentos financieros, (España, 2015), <https://www.fi-compass.eu/publication/ec-regulatory-guidance-guidance-member-states-financial-instruments-glossary>.

registrado a favor de un titular o cliente, que constituye una obligación de pago exigible a su Proveedor de Dinero Electrónico, el cual es aceptado por los demás actores que hayan convenido recibir o prestar este servicio, como medio de pago en un monto equivalente al dinero en efectivo entregado y se almacena en un soporte electrónico, y

- b) Cuentas de Ahorro Simplificadas: Son cuentas de ahorro que permiten que las personas de menores ingresos puedan acceder al sistema financiero con una simplificación de requerimientos de documentación y requisitos de apertura, garantizando a la vez, la seguridad y confiabilidad en el manejo de los fondos que cada persona tiene con una determinada institución financiera; asimismo, existen límites de transacción y saldo, al igual que con el Dinero Electrónico.⁶²

2.1.3. La inclusión financiera en El Salvador

El BCR en su rol de regulador, responsable de las políticas públicas para el sistema financiero y promotor de la inclusión financiera, está en permanente impulso del tema, para lo cual propicia entre otros aspectos un marco regulatorio y normativo relativo a la implementación de productos como el Dinero Electrónico, sin dejar de lado la medición de la inclusión financiera a través de indicadores; asimismo para el año 2018 se desarrolló la propuesta de Política Nacional. En ese sentido, el “Programa de Inclusión Financiera”⁶³, fue un proyecto de políticas para promover la inclusión financiera a través de

⁶² Programa de Educación Financiera. Manual de Educación Financiera, (El Salvador, 2018), http://www.educacionfinanciera.sv/wpcontent/uploads/2018/10/MANUALDEFORMADORES_2018.pdf.

⁶³ Comisión Económica para América Latina, Inclusión Financiera El Salvador, (Chile, 2016), https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/inclusion_financiera._estudio_de_caso_el_salvador__0.pdf.

acciones específicas, con el objetivo de promover el acceso y uso responsable de los productos y servicios financieros, estos últimos deben ser integrales, confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diferentes segmentos de la población.

El diseño del plan de acción se enfatizó a través de las líneas de trabajo siguientes:

- a) Fomento del ahorro;
- b) Pagos por vía electrónica;
- c) Financiamiento de créditos accesibles;
- d) Seguros;
- e) Protección al consumidor;
- f) Educación financiera, y
- g) Inserción grupos vulnerables.

También se establecieron metas que se enfocaron en lograr mayor profundidad en los mercados financieros, ampliación de la cobertura física, lograr un mayor uso de los medios de pago digitales y lograr un entorno financiero confiable y seguro para la población en general. Estas metas, se midieron a través de indicadores, que permitieron revisar el avance.

La cronología de la inclusión financiera en El Salvador, inicia en el año 2008 con las reformas financieras y debates sobre la inclusión financiera, lo que dio paso a la realización del proyecto de inclusión financiera con la formulación de un grupo de apoyo a esos temas, cuya finalidad fue la formulación del anteproyecto de la ley, en ese sentido, para el año 2015 fue aprobada la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y sus reformas aprobadas en 2016, asimismo se realizó la Encuesta Nacional de Acceso a los Servicios Financieros, en esta se detallan la cantidad de personas que han sido

beneficiadas y el nivel de avance en las políticas de inclusión financiera y finalmente en 2018 se crea la Comisión Nacional de Inclusión Financiera.

El programa de inclusión financiera en El Salvador consistió en ejecutar los siguientes elementos:

- a) Marco regulatorio y normativo: El principal marco regulatorio es la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, aprobada el 13 de agosto de 2015 por la Asamblea Legislativa. Asimismo, la elaboración y aprobación de las Normas Técnicas descritas en el apartado 2.3.2. y 2.3.3., de esta investigación;

- b) Consejo Nacional de Inclusión Financiera: La Creación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera, fue aprobado mediante Decreto Ejecutivo No. 35, publicado en el Diario Oficial No. 126, Tomo No. 420 de fecha 9 de julio de 2018, con la finalidad de crear una instancia de coordinación que permita formular, instrumentar y dar seguimiento a la Política Nacional de Inclusión Financiera, dicho Consejo estará integrado por los titulares de las siguientes instituciones:
 - i) Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia;
 - ii) Banco Central de Reserva de El Salvador;
 - iii) Superintendencia del Sistema Financiero;
 - iv) Banco de Desarrollo de El Salvador;
 - v) Defensoría del Consumidor, y
 - vi) Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa.

El decreto en mención establece las funciones del Consejo Nacional de Inclusión Financiera, contenidas en su artículo 3:

- i) Establecer las metas de inclusión financiera de corto, mediano y largo plazo;
- ii) Proponer la Política Nacional de Inclusión Financiera y velar por su implementación;
- iii) Dar seguimiento a iniciativas, lineamientos y actividades de sus miembros relacionados con la inclusión financiera, así como monitorear su implementación;
- iv) Propiciar cambios necesarios para el desarrollo de un sistema financiero inclusivo;
- v) Definir mecanismos para compartir información referente a inclusión financiera entre las entidades públicas relacionadas;
- vi) Dar seguimiento al desarrollo de actividades para promover la educación financiera en la población y fortalecer el empoderamiento del consumidor financiero;
- vii) Aprobar lineamientos para el funcionamiento del Consejo Nacional, y
- viii) Otras funciones que sean necesarias para la ejecución de la Política Nacional de Inclusión Financiera y actividades en materia de inclusión financiera.

En ese sentido, los integrantes del Consejo Nacional, promoverán en el ámbito de sus respectivas competencias legales la implementación de las políticas, iniciativas, programas y lineamientos propuestos por el mismo Consejo, respetando las facultades y atribuciones que la legislación le otorga a cada institución miembro;

- c) Política Nacional de Inclusión Financiera de El Salvador: El objetivo de la Política Nacional de Inclusión Financiera es definir directrices generales para promover un sistema financiero inclusivo, con la finalidad de beneficiar las personas de escasos recursos, las mujeres, las micro y pequeñas

empresas; asimismo, éstas puedan acceder y usar los servicios financieros con mejores condiciones de seguridad. Por lo tanto, los ejes de acción de la propuesta son los siguientes:

- i) Servicios de transacciones para población en general;
 - ii) Promover el uso de servicios financieros para los hogares, mediante la banca móvil, diseño de productos a la medida y promoción de nuevos puntos de cobertura en establecimientos comerciales;
 - iii) Impulsar el acceso y uso de servicios financieros para el sector rural, a través de la revisión del esquema actual de subsidios en la financiación del sector agropecuario, y
 - iv) Definir una estrategia de educación financiera, con la finalidad de promover los avances en esta materia;
- d) Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, Los objetivos generales de la encuesta son:
- i) Proporcionar información que permita diseñar políticas públicas en materia de uso, acceso a servicios y productos financieros, y
 - ii) Generar indicadores oficiales a nivel nacional que permitan a las entidades públicas el diagnóstico y establecimiento de metas a corto y largo plazo.

De esta manera, la “*Encuesta Nacional de Acceso a los Servicios Financieros 2016*”⁶⁴, se vuelve en un instrumento adicional de medición nacional de la Inclusión Financiera, que recopila información en zonas geográficas

⁶⁴ Banco Central de Reserva de El Salvador, “*Encuesta Nacional de Acceso a los Servicios Financieros*”, (El Salvador, 2016), <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/983098167.pdf>.

representativas y que genera una visión más completa de la Inclusión Financiera en El Salvador, y

- e) Estadísticas de la Inclusión Financiera, El BCR es la entidad encargada de recopilar la información de inclusión financiera proporcionada de forma trimestral por las empresas, proveedores o personas que tienen acceso a servicios financieros. Las bases de datos son utilizadas para el cálculo y seguimiento de indicadores básicos que permiten medir el nivel de acceso y uso de los productos y servicios financieros en El Salvador; así como apoyar el desarrollo, implementación y evaluación de políticas que fomenten la inclusión financiera.

2.1.4. Análisis e Interpretación de datos estadísticos

El desarrollo de este apartado tiene como propósito plantearle al lector el análisis e interpretación de las estadísticas sobre inclusión financiera que se encuentran en la “Encuesta Nacional de Acceso a Servicios Financieros en El Salvador 2016”⁶⁵.

Cabe resaltar que en la actualidad es el único instrumento de medición de carácter técnico y especializado sobre el Dinero Electrónico, debido a través de la resolución de acceso a la información número 077/2019 pronunciada por la suscrita Oficial de Información del Banco Central de Reserva de El Salvador de fecha 10 de junio del año 2019, se confirmó la inexistencia de información estadística sobre usuarios de Dinero Electrónico; por tanto el instrumento en mención es la fuente principal de datos sobre el objeto de estudio de esta investigación, por lo que se examina el instrumento siguiente:

⁶⁵ Ibíd

- a) *La Encuesta Nacional de Acceso a Servicios Financieros en El Salvador 2016*: La cual presenta Los indicadores de inclusión financiera, elaborados por organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional y la Alianza para la Inclusión Financiera cuyo objetivo es conocer la evolución de los países en materia del acceso y uso de los servicios financieros, lo cual se obtiene mediante información proporcionada por las instituciones financieras, a través de sus datos estadísticos y bases de datos, como también por medio de encuestas nacionales.

En el caso de El Salvador en julio 2016, el Banco Central de Reserva publicó una base de indicadores de inclusión financiera, la cual se obtuvo a partir de los resultados de la Encuesta Nacional de Acceso a Servicios Financieros en El Salvador 2016, realizada a personas mayores de 18 años, con una muestra representativa de 5,211 personas y fue desarrollada a nivel nacional.⁶⁶

A continuación se presentan indicadores con sus resultados sobre ahorro y crédito asociados con la inclusión financiera en el país:

- i) Personas que poseen cuenta de ahorro en una institución financiera y que han obtenido algún préstamo o crédito;
- ii) En promedio a nivel nacional solo el 23% de los habitantes tiene cuenta de ahorro en una institución financiera, lo que representa niveles bajos de bancarización, lo cual se agudiza al incluir servicios financieros como

⁶⁶ Melgar Rubio et al, "Consultoría hacia la promoción del uso del Dinero Electrónico en la población no bancarizada, como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador. Período 2017-2019". 61.

el acceso al crédito, ya que solo el 12% de los encuestados ha obtenido un préstamo o crédito en los últimos 12 meses;

- iii) Instituciones en las que posee cuenta de ahorro y crédito: Los bancos privados representan la primera opción como institución financiera para la apertura de cuentas de ahorro con un 76% de los usuarios a favor; sin embargo existe un marcado contraste con respecto al crédito o préstamo ya que solo el 29% de los usuarios poseen dicho servicio financiero en los bancos privados, en un mayor porcentaje 58% de usuarios lo adquirieron en otras entidades no supervisadas, es decir fuera del sistema financiero formal, relacionado con cooperativas de ahorro y crédito y prestamistas;
- iv) Personas que no poseen cuenta de ahorro en una institución financiera y que no han obtenido préstamo o crédito: En promedio el 77% de los habitantes de El Salvador no tiene cuenta de ahorro en una institución financiera, y el 88% no ha obtenido un préstamo o crédito en los últimos 12 meses; evidenciando la necesidad de la población en cuanto a acceder a los servicios financieros.

Lo anterior representa una oportunidad de negocio para los proveedores de dinero electrónico, en cuanto a la promoción de los productos y servicios financieros relacionados con el dinero electrónico y para las instituciones públicas, en cuanto a impulsar la inclusión financiera en El Salvador;

- v) Causa del porqué no posee cuenta de ahorro y préstamo: Aquellos que no tienen cuenta de ahorro, el 69% es porque no les alcanza sus ingresos para ahorrar y un 14% manifiesta no interesarles o no necesitar dicho producto financiero, en el caso de los encuestados que no han obtenido

algún préstamo o crédito en los últimos 12 meses, entre las razones principales están: 27% no les interesa o no lo necesitan y 24% manifiestan no cumplir con los requisitos que les solicitan; lo anterior representa retos no solo para las instituciones del sistema financiero tradicional, en cuanto a incentivar el ahorro e incrementar el acceso al crédito (vía reducción de costos de los usuarios y simplificación de trámites o de requisitos), sino también para la industria del Dinero Electrónico, en lo relacionado a la introducción y promoción de nuevos productos (como la billetera electrónica);

- vi) Porcentaje de usuarios dispuestos a guardar y manejar su dinero desde su celular: En promedio el 79% de los encuestados poseen su propio teléfono celular; sin embargo al 72 % no les interesa utilizar su aparato celular para guardar y manejar su dinero, ya que consideran que el teléfono celular no debe ser utilizado para este servicio, no confían del todo en el servicio o creen que es un servicio de alto riesgo, por lo que representa un importante desafío para las empresas proveedoras de Dinero Electrónico el romper dichos paradigmas, y

- vii) Porcentaje de usuario que conocen algún servicio de transferencia y pagos por medio de teléfono celular: El 77% respondió que sí conoce algún servicio de transferencia y pagos por medio de teléfono celular, sin embargo solo el 27% de ellos ha usado el servicio en los últimos 12 meses;

Lo expuesto revela aspectos importantes a tomar en cuenta por los proveedores de dinero electrónico, en el diseño de estrategias que promuevan el uso del dinero desde su celular, como medio alternativo, confiable y seguro.

2.2. Empresas Proveedoras de Dinero Electrónico

Sin duda la utilización del Dinero Electrónico y el surgimiento de las empresas proveedoras de Dinero Electrónico, fueron analizados previamente por entes internacionales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD⁶⁷, quien impulsó novedoso proyecto de banca móvil, basándose que en América Latina casi el 70% de los adultos carecían de acceso a servicios financieros formales, pero tenían acceso a celulares (Anexo No. 6 y 7).

Fundamentado en lo anterior el Sistema de las Naciones Unidas⁶⁸ apoyó la implementación de un modelo innovador que permitió la inclusión financiera de familias que se encuentran a la base de la pirámide social, a través del uso de teléfonos móviles.⁶⁹

Es por ello que el tema del Dinero Electrónico es novedoso y requiere atender definiciones como las que se mostrarán en los siguientes párrafos, en las cuales tienen mucha relación la tecnología, los celulares y el Dinero Electrónico.

2.2.1. Generalidades

En El Salvador el Dinero Electrónico en los últimos años ha tomado protagonismo dentro de los servicios financieros digitales; ya que es una

⁶⁷ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), <http://www.pnud.org.sv/2007/content/view/1191/122/>.

⁶⁸ El Sistema de las Naciones Unidas está constituido por seis órganos principales, con los cuales se forma la compleja red de organizaciones, tratados y convenios creados por la Organización de las Naciones Unidas, http://www.un.org/es/aboutun/structure/pdf/unchart_11x17_sp_color.pdf.

⁶⁹ Mobile Móvil Centroamérica (Conferencia MoMo), https://nanopdf.com/download/mobile-money-banco-central-de-reserva-de-el-salvador_pdf.

alternativa viable para avanzar en temas de inclusión financiera. Pero el Dinero Electrónico es operado por un *proveedor de Dinero Electrónico*, que son todas aquellas entidades autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero para proveer Dinero Electrónico, tales como sociedades proveedoras, Bancos comerciales, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.⁷⁰

De acuerdo con la definición anterior, debemos comprender el significado de las *sociedades proveedoras de Dinero Electrónico* las cuales son sociedades anónimas de capital fijo; cuya finalidad es proveer Dinero Electrónico, asimismo podrán administrar u operar sistemas de pagos móviles; es decir, compensar y liquidar pagos entre los proveedores de Dinero Electrónico, con la autorización del Banco Central de El Salvador.⁷¹

En ese sentido se debe explicar la definición de *Dinero Electrónico* de la manera siguiente: Es el valor almacenado, mantenido en las cuentas de los usuarios, agentes y el proveedor del servicio de dinero móvil; normalmente el total del valor del Dinero Electrónico está respaldado en una cuenta bancaria, de tal forma que incluso si el proveedor del servicio de dinero móvil fuera a quiebra, los usuarios podrían recobrar el 100% del valor almacenado en sus cuentas.

Dicho esto, los depósitos bancarios pueden devengar intereses mientras que tradicionalmente, el Dinero Electrónico no puede hacerlo.⁷² En otra

⁷⁰ Viera Pineda, “*Boletín Económico BCR enero-marzo 2017*”, 10.

⁷¹ Ley para Facilitar la Inclusión Financiera (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2015), artículo 2.

⁷² Mireya Almazán y Jennifer Frydrych, *Servicios financieros móviles en América Latina y el Caribe: Situación actual, modelos comerciales y enfoques regulatorios (GSMA)*, (Mayo 2015), 31.

conceptualización el Dinero Electrónico es el valor monetario registrado a favor de un titular o cliente, que constituye una obligación de pago exigible a su proveedor de Dinero Electrónico, el cual es aceptado por los demás sujetos que hayan convenido recibir o prestar este servicio, como medio de pago en un monto equivalente al dinero en efectivo entregado y se almacena en un soporte electrónico. Por tanto, debido a la importancia que tiene esta modalidad de dinero, se menciona a continuación las *ventajas del Dinero Electrónico*:⁷³

- a) Disminución de riesgo por manejo de efectivo;
- b) Dinero Electrónico respaldado en Banco Central de Reserva;
- c) Ahorro en tiempo al posibilitar su uso 24/7;
- d) Facilita los pagos y transferencias;
- e) Identificación del origen y destino de los fondos reduciendo el riesgo de lavado de dinero;
- f) Producto financiero sencillo y seguro;
- g) Confianza de los clientes en utilizar el servicio provisto por una entidad regulada y supervisada;
- h) Al ser extraviado o robado el dispositivo móvil, el Dinero Electrónico se mantiene en el registro del usuario, e
- i) Disminución de costos en las transacciones financieras.

Utilizar dinero electrónico, implica realizar *Depósitos en Cuentas de Ahorro con Requisitos Simplificados*, que son depósitos en cuentas de ahorro sujetos a límites de saldo y transacción, por lo que se simplifican los requisitos para acceder a este tipo de productos⁷⁴.

⁷³ Viera Pineda, "Boletín Económico BCR enero-marzo 2017", 4 y 5.

⁷⁴ Ibid, 10.

En toda transacción de Dinero Electrónico, es indispensable la utilización de la *Plataforma Electrónica*, que significa el conjunto de componentes de hardware y software, en los cuales se recolecta, procesa, transmite y almacena la información, utilizados para administrar la totalidad del Dinero Electrónico habilitado por el proveedor de Dinero Electrónico.

Actualmente el monto máximo por transacción no podrá superar al valor de un salario mínimo urbano mensual del sector comercio y servicio (US\$300.00) y el monto máximo de transacciones acumuladas en un mes, así como el saldo máximo acreditado por cada persona natural no deberá superar en ningún momento los cuatro salarios mínimos urbanos mensuales del sector comercio y servicio (US\$1,200.00), vigentes según Sesión No. CN-02/2017, celebrada en fecha 8 de marzo de 2017, por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.

En El Salvador, muchas personas han utilizado una aplicación que no es un banco pero que le ha servido para hacer pagos, cobro de remesas o comprar saldo y aunque el usuario no lo sabía es una *“Fintech”*⁷⁵ (Tecnología Financiera), éste *“se ha convertido en el término omnipresente para referirse a cualquier innovación de tecnología aplicada a los servicios financieros, siguiendo el patrón de lo que se ha hecho desde el sector de la tecnología con las industrias de los medios de comunicación, turismo y telecomunicaciones en los últimos años.”*⁷⁶ Por tanto, este modelo es exitoso porque logra acercar a segmentos que anteriormente no han tenido contacto en el sistema

⁷⁵ María José Saavedra, “Es tiempo de las “Fintech” en C.A.”, La Prensa Gráfica, 17 de enero de 2019, sección Economía.

⁷⁶ Carlos Nicolás Fernández Linares, *FinTech y RegTech*; Desafíos para la supervisión en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (El Salvador, 2018), <http://joomla.ssf.gob.sv/images/stories/columnas/Oportunidades%20y%20desaf%C3%ADos%20FinTech%20y%20RegTechFinal.pdf>

financiero. En cuanto a la utilización de los *servicios financieros móviles*⁷⁷ en función de la tecnología, surge cierta confusión entre los términos que se mencionan:

- a) Comercio móvil, es la compra de artículos y servicios utilizando un dispositivo móvil;
- b) Pagos móviles, es el uso de un dispositivo móvil para realizar pagos, entre otras transferencias/remesas móviles;
- c) Banca móvil, es el uso de un dispositivo móvil para realizar transacciones bancarias, y
- d) Banca electrónica, es el uso de canales electrónicos para realizar actividades bancarias, tales como internet y cajeros automáticos.

A la fecha existen empresas proveedoras de Dinero Electrónico autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero y otras que se encuentran en proceso de autorización, para ello se presenta un resumen de algunas compañías que realizan transacciones de Dinero Electrónico:

- a) *Tigo Money*: En la IX Conferencia Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas, denominada “Inclusión Financiera en Mercados Competitivos y entornos desafiantes”, desarrollada en San Salvador en el mes de agosto de 2018. La experiencia expuesta por el Director Ejecutivo de esta empresa, la misma comenzó a adecuar e impulsar el desarrollo de sus plataformas y servicios, aumentando su número de clientes de 315,000 a más de 1 millón en el año 2018, por medio de los teléfonos móviles de Tigo.

⁷⁷ Banco Central de Reserva de El Salvador, *Servicios Financieros Móviles* (El Salvador, 2015), 4, <https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1112280046.pdf>.

Entre los servicios que ofrece la plataforma están el envío de dinero, la recepción de remesas y el pago de servicios como agua y energía eléctrica. En la actualidad cuentan con 1 millón de clientes que realizan un promedio de 22 millones de transacciones al año, moviendo más de US\$530 millones anuales y con más de 2,300 puntos Tigo Money en todo el país, en más del 90% de los municipios del país, contabilizan \$50 millones de transacciones mensuales⁷⁸.

b) *Mobile Money*: Pertenece a un conglomerado estadounidense e inició operaciones en El Salvador a partir del mes de noviembre de 2015. Actualmente ofrece servicios de Dinero Electrónico, transferencias locales e incluyendo el pago de remesas internacionales.

Cuenta con más de 100,000⁷⁹ clientes activos y con una red de más de 450 agentes o puntos de atención, lo que facilita a los clientes realizar transacciones financieras en tiempo real y en línea desde sus dispositivos móviles. Funciona a través de una aplicación y puede ser utilizada desde cualquier teléfono celular, sin importar su gama u operador de telefonía. El cliente que desee abrir un registro, solo debe acercarse a un agente y presentar su Documento Único de Identidad (DUI), el dispositivo móvil con el que se registrará, y llenar un formulario. Una vez instalada la aplicación, el cliente puede acreditar Dinero Electrónico, retirar efectivo, hacer compras en comercios afiliados, pagos de servicios, e inclusive pagos de salarios y subsidios.

⁷⁸ Rosa María Pastrán, “Tigo Money recibe aval como proveedor de dinero electrónico”, La Prensa Gráfica, 3 de julio de 2018, sección Economía. <https://www.elsalvador.com/noticias/negocios/tigo-money-moviliza-530-millones-anualmente/512395/2018/>.

⁷⁹ Banco Central de Reserva de El Salvador “*Boletín Económico 2017, Ley para facilitar la Inclusión Financiera en El Salvador: regulación de nuevos servicios financieros digitales*” (San Salvador, 2017), Pág. 6.

Actualmente cuenta con una alianza con el Banco de Fomento Agropecuario (BFA), con el cual realiza desembolsos masivos de pago de subsidios y bonos que el gobierno otorga, esto a través de programas como Bono Educación y Adulto Mayor, realizando transferencias convertidas a Dinero Electrónico de entre US\$40.00 y hasta US\$200.00 a personas beneficiarias de los programas.

- c) *Pagos 7/24*: Inició operaciones en mayo de 2015, contando con alrededor de 1,200 clientes y un estimado de transacciones mensuales en pagos de servicios de 5,000 transacciones⁸⁰, incursionando en este mercado debido a que observaron la falta de servicios financieros para las personas que conforman la base de la pirámide, lo que planteaba una gran oportunidad para Pagos 7/24.

En la actualidad trabaja con empresas, cooperativas y microfinancieras realizando desde transferencias entre personas hasta desembolsos de pagos masivos, a nivel nacional cuenta con 54 puntos de atención y espera que a finales del año logren cerrar con 400 puntos de atención, brindando servicios a por lo menos 200,000 clientes que podrían mover cerca de US\$1 millón en transacciones.

2.2.2. Constitución

La Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, en el artículo 1, regula el objeto y es propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema, estableciendo las regulaciones mínimas para:

⁸⁰ Ibid, 7.

- a) Requisitos de constitución, autorización, operación, capital social, garantías y causales de revocatoria de las sociedades proveedoras de Dinero Electrónico;
- b) Requisitos que deben cumplir los bancos comerciales, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito para proveer Dinero Electrónico y las consecuencias legales en caso de incumplirlo, y
- c) Dinero Electrónico, generación, utilización y entidades que lo podrían proveer.

En cuanto al artículo 2 de la misma Ley, norma que las sociedades proveedoras son sociedades anónimas de capital fijo; su finalidad es la de proveer Dinero Electrónico; también podrán administrar u operar sistemas de pagos móviles; es decir, compensar y liquidar pagos entre los proveedores de Dinero Electrónico, con la autorización del Banco Central de Reserva de El Salvador, en adelante Banco Central y observando los requisitos establecidos por éste para tal efecto.

Se constituirán con un capital social mínimo de quinientos mil 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (US\$500,000.00), totalmente suscrito y pagado en efectivo, el cual debe acreditarse mediante el depósito de la suma correspondiente en el Banco Central de Reserva de El Salvador.

Sin embargo, el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero en sesión No. CD-37/2017 de fecha 28 de septiembre de 2017 acordó: “Ajustar el capital social mínimo aumentándolo en doce mil cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$12,400.00), según lo establecido en el artículo 2 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, pasando el capital social mínimo de las sociedades proveedoras de Dinero Electrónico a quinientos doce mil cuatrocientos dólares de los

Estados Unidos de América (US\$512,400.00), el cual estará vigente a partir del 1 de septiembre de 2017 al 31 de agosto de 2019⁸¹.

El Banco Central de Reserva de El Salvador, el 27 de junio de 2016, aprobó las Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, cuyo objeto normado en el artículo 1, es regular los requisitos y el proceso para la autorización de constitución de las sociedades proveedoras de Dinero Electrónico, de conformidad a lo dispuesto en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

En el artículo 4, regula que las sociedades proveedoras se constituirán de conformidad a lo establecido en el artículo 2 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y se regirán por lo dispuesto en dicha Ley, por las Normas Técnicas emitidas por el Banco Central de Reserva a través de su Comité de Normas, así como por la legislación vigente que les sea aplicable.

En cuanto al procedimiento, el artículo 7 de las Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades de Dinero Electrónico, detalla que deben presentar por escrito a la Superintendencia del Sistema Financiero, la solicitud que deberá contener información personal de los solicitantes así como de los potenciales accionistas, entre otros requisitos.

Asimismo el artículo 8, norma que la solicitud de autorización, deberá estar acompañada de documentación como el proyecto de escritura de constitución, proyecto de los estatutos de la sociedad, documento de identidad de cada uno de los potenciales accionistas, declaración jurada otorgada ante notario, entre otros documentos.

⁸¹ Superintendencia del Sistema Financiero, <https://ssf.gob.sv/capital-de-dinero-electronico/>.

2.2.3. Operatividad y funcionamiento

El artículo 4 de las Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico, regula que inscrita en el Registro de Comercio la Escritura Pública de constitución, la Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico solicitará a la Superintendencia del Sistema Financiero el inicio de operaciones, debiendo presentar la nota suscrita por el representante legal de la sociedad proveedoradora, fotocopia legible de la escritura de constitución en la que conste la certificación del Punto de Acta de Junta General de Accionistas donde se muestre la elección de Junta Directiva, copia legible del Número de Identificación Tributaria y del Número de Registro de Contribuyente de la sociedad proveedoradora, entre otros requisitos.

2.3. *Análisis de la protección jurídica de los datos personales en El Salvador*

La protección de datos personales puede realizarse adaptando diversas modalidades, la Constitución de la República de El Salvador dispone de formas de hacer valer los derechos que el Hábeas Data protege, por una parte, en el artículo 2, establece que toda persona tiene derecho a ser protegida en la conservación y defensa de los derechos y por otra, en atención a lo que prescribe en el artículo 247, inciso 1, que "*Toda persona puede pedir Amparo ante La Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia por violación de los derechos que otorga la presente Constitución*".

Sobre ese contexto la Sala, infiere que los derechos reconocidos en la Constitución, tanto expresa como implícitamente, deben ser garantizados a toda persona a través de los mecanismos de protección establecidos para su ejercicio. Y continúa la Sala, de manera que aunque no se disponga de una

Ley que prescriba los presupuestos procesales para materializar tal figura, se puede decir que la protección del derecho en mención, puede ser efectuada sin ningún obstáculo a través del Proceso Constitucional de Amparo.

2.3.1. Mecanismos de Protección de Datos Personales en El Salvador

La Protección de Datos Personales puede realizarse por diversas formas; es decir, para la defensa del derecho a la intimidad personal, manifestada en los datos personales, según los tratadistas Miguel Eckmekdjian y Calogero Pizzolo, en su Tesis, "*Hábeas Data. El derecho a la intimidad frente a la revolución informática*", describen que se encuentran los códigos de conducta, que son "*las regulaciones ad-hoc para los encargados de aplicar el manejo y trata de datos*" ⁸² y el contrato-acuerdo, que "*son los que se dan en las empresas internacionales dedicadas a la trata de datos, utilizados en algunos países como Noruega, Francia, Italia, etc.*" ⁸³.

Asimismo, la protección y tutela que se hace por leyes sectoriales y la que se hace a través de leyes con carácter general; para esta investigación, interesa destacar las dos últimas que son la protección a través de leyes sectoriales y la protección a través de leyes de carácter general. La última modalidad de protección que se hace a través de leyes de carácter general se distingue, por la existencia de reglas sustantivas generales aplicables, si se trata de datos de personas identificadas o identificables, atribuyendo derechos al titular de los datos y carga de obligaciones a los responsables de los ficheros, ésta es rígida y tiene dificultades para amoldarse al desarrollo de nuevas tecnologías, la aplican la mayoría de países Europeos.

⁸² Rivas López, et al, "Efectividad del procedimiento sancionatorio".

⁸³ *Ibíd.*

La modalidad de protección a través de leyes de carácter sectorial, pretende proteger al individuo en áreas específicas, suponiendo que protege sólo en determinados sectores, hay carencia de una institución pública encargada de tutelar los derechos individuales que pueden salir perjudicados con el tratamiento de la información, esta es la modalidad adoptada en los países de Latinoamérica e incluidos los Estados Unidos de Norte América⁸⁴ y El Salvador tal como es desarrollado en el capítulo II de esta investigación, donde se ha desarrollado la normativa que contiene disposiciones relacionadas con la protección de datos personales en El Salvador.

2.3.1.1. Protección por Proceso de Amparo

La doctrina califica al Amparo como un proceso y la Jurisprudencia Constitucional Salvadoreña también lo perfila como tal en sus pronunciamientos, destacando algunas características, como:

a) es un proceso autónomo, en virtud del cual no opera como una instancia superior de conocimiento en la revisión de las actuaciones de las autoridades que actúan dentro de sus atribuciones, y

b) es un mecanismo procesal constitucional especial y extraordinario en su materia; donde el carácter especial, viene dado por ser un proceso estructurado constitucionalmente para la tutela eficaz y reforzada de los derechos y categorías subjetivas de rango constitucional y el carácter extraordinario, por la materia sobre la que versa⁸⁵. Asimismo, es importante delimitar la competencia para conocer y resolver el Proceso de Amparo, así

⁸⁴ *Ibíd.*

⁸⁵ Sentencia de Amparo, referencia: 111-2001 (San Salvador: Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, 2001).

como de los derechos que pueden ser tutelados mediante dicho Proceso, según detalle:

- a) Competencia para conocer y resolver el Proceso de Amparo: El artículo 247 de la Constitución y el artículo 12 de la Ley de Procedimientos Constitucionales, determinan la competencia de la Sala, para conocer el proceso de Amparo frente a vulneración de derechos que otorga la Constitución, habiendo sido homologado por la Jurisprudencia de la Sala de lo Constitucional, en sus resoluciones; es decir, *“siempre que la fundamentación de la pretensión de Amparo sea en la normativa constitucional, habilitará a la Sala, para conocer y resolver la cuestión, analizando que cuando carece manifiestamente del fundamento requerido, la demanda es fallida y amerita desestimarla -in limine litis, ya que decidir al respecto de lo planteado, significaría invadir la esfera de la legalidad, lo cual no corresponde al conocimiento de la Sala*⁸⁶.

- b) Derechos protegibles mediante Amparo: Son protegibles los derechos tutelados mediante la vía del Amparo según la Constitución, refiriéndose a que *“Toda persona puede pedir Amparo por violación de los derechos que otorga la Constitución”*; es decir, a los derechos positivados tanto implícita como expresamente en el texto constitucional. En el mismo sentido la Ley de Procedimientos Constitucionales en los artículos 3 y 12 hacen referencia a que se puede pedir Amparo por violación de los derechos que otorga la Constitución. Aclarando además que el vocablo derecho, no sólo comprende la categoría técnico jurídico de derechos subjetivos, sino que agrupa a varias otras, concluyendo que dichas categorías jurídicas

⁸⁶ Sentencia de Amparo, referencia: 164-98 (San Salvador, Sala de lo constitucional, Corte Suprema de Justicia, 1998).

constituyen el ámbito mínimo de aplicación que la misma Constitución ordena, por lo tanto, el instrumento procesal del Amparo procede contra todo acto de autoridad que vulnere cualquiera de las categorías subjetivas protegidas por la Constitución⁸⁷.

2.3.1.2. Amparo como garantía supletoria del Hábeas Data en el ordenamiento jurídico salvadoreño

Es necesario hacer un breve análisis de la garantía de Amparo que tutela la autodeterminación informativa: el Proceso Constitucional de Amparo, está configurado para la protección de los derechos fundamentales, explícitos e implícitos, constitucionalmente reconocidos, ante posibles violaciones del Estado o particulares ya sea por acciones u omisiones, encontrándose éstos últimos en una posición de poder⁸⁸, también es “*un mecanismo procesal que tiene por objeto dar una protección reforzada de los derechos u otras categorías jurídicas subjetivas protegibles de rango constitucional*”⁸⁹, el Amparo no reemplaza los procesos ordinarios, sino que realiza una tutela extraordinaria a los derechos fundamentales vulnerados; destacándose que la demanda del Amparo debe fundamentarse sobre pretensiones constitucionales y no meras ilegalidades⁹⁰.

El Amparo es la última garantía con la que cuenta el ordenamiento jurídico Salvadoreño, para la defensa de los derechos fundamentales (a excepción del derecho a la libertad personal garantizada por el proceso de Hábeas Corpus);

⁸⁷ Sentencia de Amparo, referencia: 22-A-94 (San Salvador, Sala de lo constitucional, Corte Suprema de Justicia, 1996).

⁸⁸ Rivas López et al., “Efectividad del procedimiento sancionatorio”.

⁸⁹ Sentencia de Amparo, referencia: 114-2001 (San Salvador: Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, 2001).

⁹⁰ Sentencia de Amparo con referencia SA 674-2001 (San Salvador: Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, 2003).

esta tarea no debe corresponder, en un primer momento, a la Sala de lo Constitucional sino a las instituciones del Estado y tribunales que han sido creados para esta finalidad, por lo que únicamente habiendo acudido previamente a las instancias configuradas para este fin y de haber obtenido un resultado atentatorio a los derechos del titular puede invocarse el Amparo.

2.3.1.3. Análisis comparativo de Amparo versus Hábeas Data

Los requisitos de procedencia de la demanda que dan lugar a los respectivos procesos son similares; sin embargo en el Amparo es necesario agotar la vía judicial y administrativa respectivamente, como requisito de procedencia de la demanda; mientras que en el Hábeas Data, es necesario e indispensable el agotamiento de la vía administrativa únicamente, esto en cuanto a la petición que hace la parte agraviada al ente administrador de la información personal, para su acceso, rectificación, supresión o las acciones a las cuales tiene derecho por ser titular de los datos, habiéndosele denegado alguno de estos derechos, procede el proceso extraordinario de Hábeas Data, de lo contrario no sería procedente.

El Hábeas Data común se presenta en un procedimiento sumario y eficaz, que no necesita correrse traslado a ningún sujeto para que manifieste su opinión más que a las partes procesales, siempre cumpliendo con el derecho de audiencia y defensa de las partes litigiosas; es sumario⁹¹ por poseer plazos cortos que permiten dar cumplimiento a los principios de celeridad y economía procesal; asimismo goza de dicha característica en tanto que es importante obtener una pronta respuesta para hacer efectivo el derecho a la autodeterminación informativa, frente al sujeto pasivo que lo ha vulnerado y ha

⁹¹ Rivas López et al, “Efectividad del procedimiento sancionatorio”.

creado una esfera de inseguridad jurídica atentatoria contra la intimidad personal; puede observarse que quedaría el proceso de Amparo como ineficaz o que no brinda protección a los derechos fundamentales; No obstante que como proceso constitucional cumple con la finalidad para la cual ha sido creado, al tratarse de derechos como la autodeterminación informativa que buscan eficacia respecto a su protección, no resulta ser el medio idóneo.

2.3.1.4. Análisis Jurisprudencial

La Sala de lo Contencioso Administrativo, tiene como exclusividad la competencia de resolver las controversias entre los particulares y la administración; es una jurisdicción especializada pero centralizada por ser el único tribunal jurisdiccional en donde los administradores pueden impugnar los actos administrativos que consideren ilegales y que le ocasionen agravio⁹².

El único mecanismo jurisdiccional que podría invocarse para controlar una decisión de la Sala de lo Contencioso Administrativo es por medio del Proceso de Amparo, pero la pretensión debe estar fundamentada en la invocación de un derecho Constitucional de lo contrario no habría otra forma.

De acuerdo a la resolución de fecha 04 de marzo de 2011, correspondiente a la Sentencia emitida por la Sala de lo Constitucional al proceso de Amparo con número de referencia: 934-2007, en el romano III, número 1.A.a menciona que en la Sentencia 2-II-2004, relacionada con el proceso con referencia Amp.118-2002, se afirmó que “*el derecho a la autodeterminación informativa es una manifestación del derecho a la intimidad...*” aclarando que si la intimidad personal hace referencia al ámbito que se encuentra reservado ad intra de

⁹² *Ibíd.* 200.

cada persona, en el ámbito informático tal derecho implicaría la protección de todo individuo frente a la posibilidad de acceso a la información personal que se encuentre contenida en bancos informatizados, lo que implicaría *“la posibilidad y la facultad de toda persona a controlar, de forma razonable, la transmisión o distribución de la información personal que le afecte o que le pudiera afectar en el futuro.”*

La sentencia citada en el romano III letra B.a. respecto al proceso de Inconstitucionalidad con referencia Inc.36-2004, establece que *“el derecho a la autodeterminación informativa es una manifestación del libre desarrollo de la personalidad, en tanto que de tal noción deriva la capacidad de los individuos de decidir cuándo y dentro de qué límites son públicos los asuntos de su vida personal. Si el desarrollo de la personalidad se proyecta como un concepto relacional, también implica la autodeterminación y autonomía de la persona dentro de una sociedad democrática”* y que por lo tanto debe reafirmarse que el derecho a la autodeterminación informativa tiene un claro vínculo con la intimidad, y además es la tutela de áreas de seguridad y resguardo ante el mal uso de los datos, no sólo ante su exposición, implicando facultades que protegen al individuo al momento de autodeterminarse, como el mismo nombre lo indica, en la gestación y desarrollo de su plan de vida.

Es libertad y control a la vez, aclarando que el referido derecho tendrá por objeto preservar la información individual que se encuentra contenida en registros públicos o privados, especialmente la almacenada a través de los medios informáticos, frente a su utilización arbitraria, sin que los datos deban ser necesariamente íntimos *“el ámbito de protección de este derecho no puede limitarse a determinado tipo de datos; es decir, sensibles o íntimos, lo decisivo es la utilidad y el tipo de procesamiento que de los mismos se haga. Es decir,*

la vulneración al derecho en mención depende de la finalidad que dicha actividad persiga y de los mecanismos de control que al efecto se prevean”.

Además, la autodeterminación informativa es libertad y control a la vez, Libertad porque genera autonomía (faceta material y preventiva); y control porque la resguarda y restablece ante restricciones arbitrarias (faceta instrumental de protección y reparación), en este sentido la seguridad jurídica sirve de fundamento a la autodeterminación informativa al trazar el rumbo hacia el cual debe orientarse la defensa del individuo frente al poder fáctico o jurídico: la instauración de resguardos eficaces frente a los riesgos del abuso en el flujo ilimitado e incontrolado de la información personal. Entre los derechos o modos de ejercicio de esta faceta material resulta pertinente mencionar:

- a) *La facultad de conocer la existencia de bancos de datos automatizados, es decir, que toda persona tiene derecho a conocer si los datos que le conciernen son objeto de uso o tratamiento por terceros.*
- b) *La libertad de acceso a la información, facultad que implica la posibilidad de comprobar si se dispone de información sobre uno mismo y conocer el origen del que procede y la finalidad que se persigue.*
- c) *La facultad de rectificación, integración y cancelación, para asegurar la calidad de los datos y el acceso a los mismos, exige, por un lado, la modificación de los datos que aparecen erróneamente consignados y obtener así la integración de los que sean incompletos; y, por otro, la facultad de cancelación o anulación de los datos por la falta de relevancia y actualidad de la información para los fines del banco de datos o, simplemente, por el propósito de permitir al titular que recupere la disponibilidad sobre cualquier faceta de su personalidad y de sus datos*

Íntimos o estrictamente privados, que figuran en la memoria informática o en el fichero respectivo.

- d) *La de conocer la transmisión de los datos personales hacia terceros. No se trata solamente de conocer, anticipadamente, la finalidad perseguida por la base de datos y que ésta implique la posibilidad de poner en circulación la información personal; sino, sobre todo, consiste en obtener de los responsables del banco de datos, noticia completa de a quién se ha facilitado y con qué extensión, uso y finalidad.*

Y en su faceta instrumental, el derecho a la autodeterminación informativa está caracterizado, básicamente, como un derecho al control de la información personal sistematizada o contenida en bancos de datos informáticos o ficheros, no supone, en principio, solo una barrera al legislador; por el contrario, su plena eficacia requiere de colaboración legislativa. Y ello porque *dicho derecho fundamental no queda satisfecho con la mera abstención por parte de los poderes públicos; sino que implica principalmente pretensiones de control y seguridad en el manejo de los datos personales.*

Finalmente es analizado en la sentencia que en esta delimitación del derecho, deben tomarse en cuenta los principios que informan su resguardo, de los cuales se destacan:

- a) *El principio de transparencia sobre el tipo, dimensión, uso y fines del procesamiento de datos. El sujeto que recopila o mantiene datos de otros debe dar a conocer hacia quiénes y con qué fines se realizará la transmisión o tratamiento de ellos;*
- b) *El principio de sujeción al fin del procesamiento para el cual el individuo ha dado su consentimiento, y respecto del cual la autoridad o particular que realiza el uso y tratamiento no puede desviarse o ignorar;*

- c) *El principio de prohibición del procesamiento de datos para almacenarlos, con el fin de facilitar la verificación de un tratamiento de datos no autorizado posterior, y la prohibición de la construcción de perfiles a partir del procesamiento de datos personales, y*
- d) *El principio de olvido (o de temporalidad) mediante la implementación de reglas de destrucción de los datos personales, una vez ha sido cumplido el fin para el cual fueron recopilados.*

Además de los principios mencionados funcionan otras reglas que tienen como sentido potenciar los efectos preventivos que se desprenden de estos principios; por ejemplo, las reglas de anonimidad de los datos, las cuales funcionan para facilitar el procesamiento de datos personales, pero a la vez para proteger al individuo de un seguimiento de sus datos mediante la asignación automática de características que permitan individualizarlo, aclarando que en materia de manejo de datos estadísticos, esta regla es determinante.

La titularidad del derecho a la autodeterminación informativa no sólo es predicable de las personas físicas, sino también de las personas jurídicas; es decir, que si el objetivo y función de los derechos fundamentales es la protección integral de la persona humana, ya sea a título individual o como parte de la colectividad, es posible que las organizaciones que las personas naturales crean para la protección de sus intereses sean titulares de derechos fundamentales, cuando éstos protejan su propia existencia e identidad, a fin de asegurar el libre desarrollo de su personalidad y autonomía, pudiendo las personas jurídicas actuar como titulares de un derecho a la autodeterminación informativa, respecto de aquellos datos que por su naturaleza le sean aplicables como “personales”, es decir, datos propios de la entidad.

A continuación se retoman las ideas respecto al análisis realizado por Mirna Isabel Rivas López, Mónica Lisette Rivera Melara y Lilian del Carmen Ticas Callejas, en su Tesis “Efectividad del procedimiento sancionatorio a través de las resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor”⁹³:

- a) Sentencia Desestimatoria de Amparo 118-2002 de 02 de marzo de 2004: Decretada por la Sala de lo Constitucional, analizando a continuación que parte de las siguientes premisas: la parte demandante reclamó en primer lugar que DICOM mantuvo en su base de datos sus referencias personales y crediticias sin su consentimiento, en las que aparecía en mora de un crédito ya cancelado.

En segundo lugar, la General Automotriz por no haber actualizado sus referencias comerciales y básicamente sus estatutos crediticios en la relación comercial que tuvo con ésta. Ambos supuestos, para el demandante, constituyeron una violación a su derecho a la intimidad. El demandante tuvo un estado moratorio en el año de 1999, deuda que canceló con posterioridad en el año 2000, sin embargo, DICOM mantuvo este registro de incumplimiento. A criterio de la parte actora, si bien es cierto que en ese momento apareció actualizado en sus pagos, aún se conservaba en los registros antecedente crediticio moratorio no siendo posible su actualización ni mucho menos su eliminación.

El Amparo en el Salvador ha sido diseñado, como lo establece la jurisprudencia de la Sala de lo Constitucional, a fin de limitar las actuaciones del Estado consideradas como arbitrarias, al encontrarse éste en una situación de superioridad.

⁹³ Ibidem.

Analizada la sentencia logramos percatarnos que efectivamente, en nuestro ordenamiento jurídico, al menos de forma implícita, se reconoce el derecho a la autodeterminación.

b) Análisis de la jurisprudencia de la Sala de lo Constitucional respecto al Hábeas Data

En las dos sentencias relacionadas al tema de estudio, emitidas por la Sala de lo Constitucional, Amparo 118-2002 e Inconstitucionalidad 36-2004, y luego de un análisis de las mismas inferimos que no existe uniformidad de criterios para resolver los Hábeas Datas interpuestos, ya que en cuanto a la sentencia de Amparo 118-2002, la que en un primer momento establece al Amparo como mecanismo de protección que existe en nuestro ordenamiento jurídico para la defensa del derecho a la autodeterminación informativa, considerándolo como un Amparo especializado: Se puede decir que la protección del derecho en mención (derecho a la autodeterminación informativa) puede ser efectiva a través del proceso Constitucional de Amparo no importando la naturaleza de la empresa o ente a quien se le atribuya la vulneración de dicho derecho.

De lo anterior, la Sala ha sostenido que el derecho en estudio no se encuentra de ninguna forma en un estado de indefensión absoluto, porque se cuenta con el Amparo, proceso constitucional diseñado para proteger derechos fundamentales, establecidos en la Constitución.

Frente a la ausencia de un desarrollo legislativo de Hábeas Data, la admisión de la pretensión constitucional del demandante, relativo a señalar actuaciones que han afectado el derecho a la autodeterminación informativa, que encaja dentro de la figura del Amparo contra particulares, la Sala de lo Constitucional es de la postura que esta modalidad de Amparo es suficiente para garantizar

la autodeterminación informativa. No obstante más adelante, y siempre dentro de la misma sentencia se reconoce la ausencia de un marco adecuado de regulación que ofrezca una protección adecuada a dicho derecho.

En cuanto a los fragmentos de la sentencia citados y analizados es evidente la necesidad de emitir una normativa especializada, en materia de autodeterminación informativa, ante una auténtica eficacia que pueda ofrecer el proceso constitucional de Amparo. Avocándonos un poco al derecho comparado tal y como la misma Sala lo ha hecho en su sentencia de inconstitucionalidad 36-2004, en cuanto que legislaciones como la Colombiana, Española, Brasileña, Argentina, entre otras, han tenido a bien establecer leyes especiales que regulan la Protección de Datos Personales brindando mayor seguridad jurídica respecto a esa esfera de derechos fundamentales.

Asimismo en la sentencia de inconstitucionalidad proveída el 2 de septiembre de 2005, la Sala estableció la inexistencia de una inconstitucionalidad por omisión al no haberse emitido una ley, por parte del legislador, que regulase la autodeterminación informativa y su mecanismo de protección el Hábeas Data, aclarando que es *“el legislador quien debe tomar en consideración las circunstancias propias a fin de determinar la necesidad y conveniencia de instaurar una competencia especializada de esta naturaleza (una normativa y proceso autónomo que regule el derecho a la autodeterminación informativa)”*.

CAPÍTULO III

EFFECTOS DE LA PROTECCIÓN JURÍDICA DE LOS DATOS PERSONALES EN LOS USUARIOS DEL DINERO ELECTRÓNICO

Conocer el análisis jurídico de la Protección de Datos Personales con relación a la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, la Ley de Protección al Consumidor; así como de los términos y condiciones de las empresas proveedoras de Dinero Electrónico, con la finalidad de que se comprendan los aspectos importantes a considerar para la creación e incorporación del Derecho de Protección de Datos Personales en una Ley General en la materia.

3.1. Efectos de la regulación jurídica vigente sobre la Protección de Datos Personales en relación con las empresas proveedoras de Dinero Electrónico

Con la vigencia de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, se establecieron algunas disposiciones relacionadas con la Protección de Datos Personales, como el artículo 9 el cual regula que es confidencial toda la información de los clientes y de las operaciones que realicen, siendo los únicos terceros facultados para conocer y tener acceso a dicha información:

- a) Banco Central de Reserva de El Salvador;
- b) Superintendencia del Sistema Financiero;
- c) Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, y
- d) Autoridades jurídicas con relación al esclarecimiento de delitos.

Es decir, la información es privada; pero además del titular existen otros entes que bajo precepto de Ley tienen acceso a los datos personales, tal como fue

desarrollado en capítulos anteriores, el artículo 21 de la Ley en mención, establece que las sociedades proveedoras de Dinero Electrónico deberán elaborar políticas que contengan principios generales que garanticen a los clientes la protección de sus derechos así como los procedimientos para solucionar conflictos, que deberán ser expeditos, obligatorios y no gravosos.

Las sociedades proveedoras de Dinero Electrónico que incumplan con la obligación de depositar la política de protección al consumidor; así como con cualquier disposición que infrinja en el marco de la misma política debidamente depositada, constituirá infracción grave; además si hubiese conflicto entre las empresas proveedoras de Dinero Electrónico y el consumidor, deberá someterse al procedimiento normado en esa política y en caso de no haber llegado a una solución, se estará a lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor, en cuanto a los medios alternos de solución de conflictos de esa Ley, como lo son:

- a) avenimiento;
- b) conciliación, y
- c) arbitraje.

Con base en lo anterior en los siguientes párrafos, se han analizado los términos y condiciones de empresas que realizan transacciones de Dinero Electrónico:

Con relación a Tigo Money, al analizar los términos y condiciones⁹⁴ utilizados por esa sociedad para la contratación de los servicios de transferencias de

⁹⁴ Términos y condiciones para la prestación de servicios Tigo Money, <https://www.tigo.com.sv/tigo-money/terminos-tigo-money>.

Dinero Electrónico, en el apartado “Legislación Aplicable y Domicilio”, establece: *“Las partes acuerdan que las presentes condiciones generales se rigen bajo la legislación de la República de El Salvador, y los conflictos derivados de los mismos se sujetan a las reglas de jurisdicción y competencia del Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles.”* Esta situación se vuelve a detallar en el contrato denominado “Terminación del Presente Contrato”.

Esta empresa proveedora de Dinero Electrónico, no tiene sus términos y condiciones armonizados con la legislación vigente; es decir, con el artículo 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera o en dado caso con la Ley de Protección al Consumidor, lo cual pone en desventaja a todos los usuarios ya que de manera obligatoria deben firmar el contrato para hacer uso del Dinero Electrónico que esta empresa facilita.

En cuanto a Mobil Money (MoMo), en los términos y condiciones⁹⁵ de uso del servicio de Dinero Electrónico, ha establecido en el término número “6. Responsabilidad”, letra “h”, que: *“Mobile Money no será responsable de las consecuencias que emanen del uso forzoso, hurto, robo o apropiación de los datos de identificación de ingreso al sistema y contraseña, sean identificación de usuario, claves o pin de uso del cliente, quien al percatarse de dicho hecho deberá comunicarlo de forma inmediata con el objeto de poder establecer las medidas de seguridad que se estimen convenientes.”*,

Como se puede analizar las empresas proveedoras de Dinero Electrónico, aprovechan la inexistencia de una Ley General de Protección de Datos Personales, tratando de desligar la responsabilidad en la administración de los

⁹⁵ Términos y condiciones para la prestación de servicios, Mobil Money, <http://www.mobilemoney.com.sv/terminosycondiciones.html>.

Datos Personales de sus clientes, eximiéndose de responsabilidad, lo cual genera inseguridad jurídica sobre la garantía que tienen los usuarios en la protección a sus Datos Personales, cuando hacen uso del Dinero Electrónico.

Asimismo en “10. Manejo de la información”, mencionan que: *“La Información es de uso estrictamente personal, por lo cual el Cliente deberá adoptar las precauciones necesarias, ya sea a través del cambio de PIN o protección u otras medidas de seguridad, para que una vez recibida, la información no sea visualizada y conocida por terceros. La información será enviada en formato electrónico y/o digital, y cuando sea recibida en el terminal será descriptada por lo cual estará visible para la lectura del Cliente, circunstancia que es reconocida y aceptada por el Cliente.”*, analizando este término se puede visualizar en la redacción que hace creer, que por ser información estrictamente personal de cada usuario del Dinero Electrónico, lo vuelve responsable de sus Datos Personales, por lo tanto nuevamente la empresa trata de exonerarse de toda responsabilidad en cuanto a la Protección de Datos Personales.

Por último, en “13. Resolución de Conflictos”, expresa que: *“Todo conflicto que surja entre las partes, será resuelto de conformidad a las Leyes de El Salvador, y para tal efecto las partes señalan como domicilio especial para el cumplimiento de las obligaciones emanadas de este contrato, la ciudad de San Salvador, a cuyos tribunales expresamente se someten.”*, quedando abiertamente que en caso de conflicto hace caso omiso a las políticas que requiere el artículo 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera o a la resolución de conflictos de la Ley de Protección al Consumidor.

Por tanto, se observa que en la actualidad los datos personales de los usuarios han quedado desprotegidos jurídicamente, ya que no existe norma jurídica

adecuada ni tribunales capacitados para el discernimiento de conflictos que puedan ocurrir entre las empresas proveedoras de Dinero Electrónico y los titulares de la información.

Dejando en evidencia el vacío legal que existe, de tal forma que al inicio de sus términos y condiciones, establece que en caso de que el usuario no esté de acuerdo, le sugieren que no acceda ya que ese proveedor de Dinero Electrónico solo funciona con base a dichos términos, quedando manifiesto que no hay seguridad jurídica suficiente.

3.2. *Ventajas y desventajas de la Protección de Datos Personales en el uso del Dinero Electrónico*

Las ventajas son todas aquellas situaciones que favorecen a los usuarios del Dinero Electrónico al proteger sus Datos Personales, se puede mencionar:

- a) Existencia de normativa legal que deben cumplir todas las empresas proveedoras de Dinero Electrónico que estén autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, debiendo aplicar la normativa técnica emitida por el Banco Central de Reserva de El Salvador y los lineamientos de la Superintendencia del Sistema Financiero;
- b) Cualquier empresa proveedora de Dinero Electrónico, nacional o extranjera que desee operar en El Salvador, deberá cumplir con el ordenamiento jurídico salvadoreño y estar sometida al proceso administrativo y a los tribunales correspondientes;
- c) Regulación de forma estricta sobre el consentimiento de los titulares de información personal, para poder ser utilizada en las operaciones que realice, ya que la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera establece quiénes por mandato de Ley podrán tener acceso a los datos personales;

- d) El Banco Central de Reserva de El Salvador, certifica el correcto funcionamiento de las interfaces entre ellos y el proveedor de Dinero Electrónico con la finalidad de controlar el Dinero Electrónico, y
- e) En cuanto al acceso a la base de datos alimentada por los titulares de la información que hacen uso del Dinero Electrónico; no es exclusiva de la empresa proveedora; sino también, el Banco Central de Reserva, la Superintendencia del Sistema Financiero y la Dirección General de Impuestos Internos, lo cual crea un posible mecanismo de seguridad por la vigilancia que estas instituciones realizan en sus procesos de revisión que podrían determinar oportunamente cualquier vulneración en los Datos Personales.

Las desventajas son todas aquellas situaciones que desfavorecen a los usuarios, al no tener Protección de Datos Personales en el uso del Dinero Electrónico, entre las cuales se mencionan:

- a) En El Salvador, a la fecha no hay una garantía del cien por ciento por daños y perjuicios en caso de utilizar inadecuadamente la información personal de los usuarios;
- b) Se ha regulado el número de transacciones y operaciones que se pueden realizar con el Dinero Electrónico, pero no queda evidencia que las operaciones han sido efectuadas por el titular de información, ya que no hay forma para comprobarlo, pues se hace uso de un dispositivo móvil y una clave de acceso, quedando vulnerable la Protección de Datos Personales;
- c) A la fecha de realización de esta investigación, el ente regulador y el supervisor de las empresas proveedoras de Dinero Electrónico, no han emitido postura sobre la forma de proteger los Datos Personales de quienes hacen uso del Dinero Electrónico, a pesar que existe la primera

- empresa proveedora de Dinero Electrónico autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero y que ésta no ha depositado en la Defensoría del Consumidor (Anexo No. 8), las políticas de protección de sus derechos y los procedimientos para la solución de conflictos. Quedando por el momento el derecho a la intimidad y a la autodeterminación informativa sujeto a procedimientos especiales, para que cada sujeto pueda ejercer su derecho como mejor lo pueda hacer;
- d) La irregularidad del sistema de Dinero Electrónico y el incumplimiento de las políticas de seguridad, la Ley y las normas técnicas, hacen vulnerable el derecho a la intimidad;
 - e) Los términos y condiciones para hacer uso del Dinero Electrónico por medio de las empresas proveedoras, son generales y ambiguas en cuanto a la protección de Datos Personales, por lo que no existe una garantía jurídica clara para el titular de la información, y
 - f) Los usuarios del Dinero Electrónico no tienen a su disposición el Derecho de supresión de sus datos personales, ya que no está al alcance de éstos los mecanismos necesarios de modificación de información o incluso de eliminación de su cuenta, ya que depende de la voluntad de las empresas proveedoras de Dinero Electrónico.

3.3. *Importancia de incorporar el Derecho de Protección de Datos Personales en una Ley General*

Para la protección de los datos personales, existe una serie de principios generales, garantías y excepciones que garantizan en forma directa, la adecuada protección de la información personal e indirectamente sirven para salvaguardar los derechos a la privacidad y al honor, entre otros; sin embargo, ello requiere la generación de un apropiado marco jurídico en donde puedan hacerse efectivos.

Con el análisis realizado en la Revista Electrónica “Privacidad y Protección de Datos: un análisis de legislación comparada⁹⁶”, los principios generales responden a los siguientes fundamentos⁹⁷:

- a) Legitimidad y buena fe: La información personal debe ser procesada en forma legítima y no pueda ser utilizada con fines contrarios a la buena fe;
- b) Especificación de la finalidad, racionalidad y duración: El tratamiento de la información debe tener un fin determinado, explícito y legítimo; además conservarse por un período razonable;
- c) Pertinencia y exactitud: Debe ser adecuada, pertinente y no excesiva con relación al ámbito y los fines;
- d) No discriminación: Evitar el tratamiento de los datos de las personas que pueda converger en actos ilegítimos o discriminatorios, y
- e) Confidencialidad y seguridad de la información: Garantizar que la información personal, solo será tratada por personas autorizadas y esta información estará protegida contra destrucción, pérdida, alteración o difusión, accesos no autorizados, utilización fraudulenta, contaminación por virus de computadoras, entre otros, adoptando medidas técnicas de seguridad y de organización necesarias.

Estos principios deben ofrecer determinado grado de garantías importantes en el ambiente de comercio electrónico, debiendo proteger derechos como:

⁹⁶ Susan Chen Mok, directora de la sede del pacífico de la universidad de costa rica, desde 2002 hasta 2012, doctora en ciencias de la administración, máster en telemática y licenciada en ciencias de la computación e informática. profesora catedrática de diversos cursos de las carreras: bachillerato en informática empresarial, dirección de empresas, investigadora en temáticas de computación, derecho informático, revista electrónica “privacidad y protección de datos: un análisis de legislación comparada”, http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1409-469x2010000100004.

⁹⁷ Andrea Viviana Sarra, “Comercio electrónico y derecho. Aspectos jurídicos de los negocios en internet”, editorial: Astrea (Buenos aires, Argentina, 2001).

- a) Derecho de conocimiento: Deberán ser previamente, informados de modo expreso, preciso e inequívoco de:
- i) La existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de recogida de éstos y de los destinatarios de la información;
 - ii) Las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa de suministrarlos;
 - iii) Carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas;
 - iv) La posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, y
 - v) La identidad y dirección del responsable del tratamiento o de su representante.

También analiza que el uso del internet para la realización de transacciones tiene sus riesgos, lo que implica:

- i) Amenaza para la privacidad de los consumidores al realizar transacciones por internet: El comercio electrónico por medio del uso de internet permite a los proveedores recolectar, analizar y usar la información con gran facilidad y eficiencia, en muchos casos, sin que el propio consumidor se dé cuenta de ello; es decir, no advierten claramente el uso que se le va a dar, no señalan las medidas de protección que tendrán, ni los derechos que tienen sobre ella (acceso, rectificación, oposición), una transacción por internet generalmente requiere que el consumidor provea de una cantidad de información que normalmente en el comercio habitual no se solicita.

Además, en el internet es frecuente el ofrecimiento de servicios gratuitos a cambio de información de los usuarios, y

- ii) Riesgos de interrumpir la privacidad de los consumidores al navegar por internet: Cuando el consumidor navega por internet, él desconoce que su rutina puede ser grabada por mecanismos de seguimiento, las compañías de comercio electrónico utilizan cuantiosos métodos para identificar y efectuar seguimientos de los consumidores en la red.

Uno de los métodos más conocidos en la actualidad consiste en la utilización de las denominadas “cookies⁹⁸”, que consisten en que los sitios donde se visita deja una pista en el disco duro (“cookie”) del usuario, esta pista permite al sitio conocer las veces que el consumidor visita al sitio y hacer un seguimiento de la actividad del consumidor, pudiéndose crear así un perfil de gustos de éste, el titular del sitio puede negociar, con determinadas empresas, la transmisión de los datos; que luego, será utilizado en campañas publicitarias dirigidas a seguros potenciales consumidores, llegando hasta la ilicitud debido a la invasión de la esfera personal y la vulneración del derecho a la intimidad de una persona, tal es el caso de la publicidad que las personas reciben en su celular, con la idea que eso le conviene, proveniente de empresas que aparentemente conocen sus preferencias, siendo objeto de comunicaciones comerciales no solicitadas, ni deseadas que agrava dichas conductas;

- b) Derecho a que los datos sean de calidad: Los datos que se recolecten deben ser exactos, pertinentes, adecuados y no excesivos, y recolectados

⁹⁸ Gadwoman, La Tecnología que te interesa, “¿Qué es una cookie y para qué sirve? ¿Tengo que aceptarlas?”, publicación 30/04/2013 Una cookie (galleta, en inglés) es un pequeño texto que envía una web al navegador de un ordenador, tableta o móvil para que sea capaz de reconocerlo la próxima vez que le visite.”, <https://gadwoman.com/2013/04/que-es-una-cookie-y-para-que-sirve-tengo-que-aceptarlas/>.

para los fines determinados, deben ser solo para la identificación del usuario o consumidor no debiendo solicitar datos que no sean relevantes para la transacción que se está realizando; además, deben ser exactos, sin errores que luego pueda perjudicar al propio consumidor.

En cuanto a la pertinencia, en el caso de una compra y venta electrónica, los datos serán los necesarios para realizar la contratación electrónica, no debiendo pedir más datos de los necesarios, ya que solo serán usados para llevar a cabo la compra o venta, y almacenados el tiempo necesario para respaldar la transacción y cualquier reclamo de garantía u otra disconformidad;

- c) Derecho de acceso: Las personas tendrán derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevé hacer de los mismos.

Este derecho según permitirá conocer el flujo de datos que sobre ellas se tiene y lograr ejercer los derechos de cancelación y oposición, si lo desean, este derecho junto al de conocimiento, componen el denominado “Hábeas Data o Hábeas Scriptum”⁹⁹. Tomando en cuenta que cuando el mismo usuario no tiene control de todos los sitios Web que ha visitado y menos aquellos en donde ha entregado información personal, es difícil que pueda ejercer un derecho de acceso a sus datos, cuando no se acuerda de los sitios visitados;

- d) Derecho de rectificación y cancelación: Permite que el interesado solicite una modificación en los términos de alteración o ampliación, una

⁹⁹ Emilio del Peso Navarro y Ramos, Confidencialidad y seguridad de la información: La LORTAD y sus implicaciones socioeconómicas, 1994.

supresión o cancelación de aquellos datos que referidos a su persona, considere como inexactos o irrelevantes o que requieran actualizarse. Muchas veces ocurre que los datos son almacenados por un período largo, en bases de datos de los sistemas de información y no son actualizados.

Es deber del titular, conocer en dónde ha entregado datos y solicitar la rectificación cuando no sean correctos. También es deber del propietario de la base de datos, eliminar los datos después de un tiempo prudencial, este tiempo debe ser solo lo suficiente para respaldar la transacción comercial de eventuales reclamos;

- e) Derecho de oposición: Permite a los interesados a oponerse, al tratamiento de los datos que le conciernen, en este caso, sus datos deben ser dados de baja en el tratamiento, cancelándose las informaciones a su simple solicitud; sin embargo para que la oposición se pueda dar, el titular de los datos debe conocer la utilización que se les está dando a ellos y esto en el ambiente electrónico, puede ser difícil puesto que el titular entrega los datos para la transacción que realiza, pero desconoce la utilización que le puedan dar posteriormente, por lo que el problema viene dado debido a la falta de control que tiene el titular sobre los datos personales que entrega;

- f) Derecho al consentimiento: En todo procesamiento de datos se requiere que el interesado otorgue su consentimiento, salvo cuando exista una disposición en contrario, siendo en la actualidad muy frecuente el problema de venta o cesión de la información personal de los consumidores, sin el consentimiento de los titulares de la misma, en estos casos no hay control del titular de sus propios datos y una vez que los

datos han sido cedidos o vendidos, no es posible para el titular saber para qué serán utilizados, solo media la confianza de que el proveedor los utilizará para los fines de la transacción electrónica, pero no hay certeza de que así lo sea; sin embargo, con la existencia de una Ley General de Protección de Datos Personales podría regular la obligación de que los datos personales solo puedan ser procesados o cedidos a terceros si el titular ha consentido su procesamiento y lo haya autorizado, dando la posibilidad de reclamar cuando este derecho se haya vulnerado;

- g) Derecho a fijar el nivel de protección: el derecho de autodeterminación informativa tal como es desarrollado a lo largo de esta investigación, otorga a la persona la posibilidad de determinar el nivel de protección que desea que se otorgue a los datos que le conciernen, del mismo modo que al responsable del tratamiento de los datos le corresponde adoptar medidas técnicas y de organización apropiadas para asegurar la protección de los datos contra daños, pérdidas o accesos no autorizados;

La decisión referida conlleva el establecimiento de ciertos parámetros de tipo técnico que por desconocimiento no los realiza el propio usuario; consecuentemente, el nivel de seguridad en la práctica no lo define el usuario, sino que debe confiar en la definición del nivel de seguridad que realiza una tercera persona llámese administrador de la Red, proveedor de servicios, u otros, lo que implica que serían los proveedores quienes deberían ofrecer el máximo nivel de seguridad a la información personal que solicitan, para proteger los datos de usos fraudulentos, accesos no autorizados, pérdida, alteración o difusión;

- h) Derecho de uso conforme al fin: Consiste en que el interesado pueda exigir que su información personal sea destinada para los objetivos específicos

por los cuales se proveyó; es decir, el proveedor debe garantizar que la información no será utilizada para otros fines, ya que ocurre que los datos que recopila del consumidor luego los utiliza para enviarle publicidad no solicitada o también puede pasar que su información sea vendida o cedida a otras empresas para fines mercadotécnicos.

En El Salvador, actualmente no existen legalmente definidos, mecanismos para que el consumidor pueda saber quién usa y controla los datos que entrega en una transacción de comercio electrónico, tampoco existe normativa específica vigente que indique cuáles procedimientos existen para poder reclamar, al proveedor en el momento en que el consumidor se da cuenta que sus datos están siendo usados para otros fines.

- i) Derecho para la prohibición de interconexión de archivos: Este derecho se refiere a que las distintas bases de datos que contienen información personal no puedan consultarse y/o vincularse indistintamente por cualquier persona o empresa, pues en el ambiente de comercio electrónico, es muy importante, porque puede evitar la interconexión de archivos para la creación de perfiles del usuario o para conocer con detalle todas las transacciones que realiza así como llevar seguimiento de donde se encuentre ubicado, ya que la interconexión de bases de datos permite la recopilación masiva, instantánea e indiscriminada de datos sobre una persona desde cualquier parte del mundo; es decir, es fácil incorporar información personal en bases de datos y transferirla a terceros u otras bases de datos ubicadas en cualquier parte del mundo; además, puede ser unida y compilada en segundos para hacer referencia a cualquier aspecto de la persona: datos biográficos, datos de domicilio, datos familiares, datos laborales, información: financiera, médica, ideológica,

académica, policíaca, pasatiempos, hábitos, información sobre viajes y comunicaciones e información patrimonial, entre otros;

- j) Derecho a la impugnación de valoraciones basadas sólo en datos procesados automáticamente: Este derecho pretende asegurar al interesado que no será sometido a una decisión que pudiera tener efectos jurídicos significativos sobre él, cuando ésta hubiere sido adoptada sobre la única base de un tratamiento automatizado de datos y fuera destinada a evaluar determinados aspectos de su personalidad, conducta, fiabilidad, rendimiento laboral, u otros, procurando otorgar al interesado la posibilidad de impugnar los actos administrativos o cualquier decisión privada que implique una valoración de su comportamiento en las circunstancias aludidas.

Hoy en día, prácticamente todos los procesos de selección y otorgamiento de beneficios, becas, incentivos, bonos, transferencias de Dinero Electrónico, créditos u cualquier otro tipo de operación, se realizan a través de sistemas de información automatizados. Estos sistemas se alimentan con datos de los solicitantes y mediante una fórmula diseñada, automáticamente, con parámetros establecidos en la programación (que estandarizan una situación) realizan la valoración de cada una de las solicitudes y da un resultado que permite a la administración u otra tomar las decisiones de otorgamiento de los beneficios. Generalmente, esta fórmula se diseña para capturar los valores de los datos con los cuales realiza el cálculo o evaluación correspondiente;

- k) Derecho de indemnización: Este derecho se refiere a la facultad que poseen los afectados por infracciones a la normativa de protección de datos, de ser indemnizados. Resultando importante, en el comercio electrónico donde interviene un consumidor, que es la parte más

vulnerable y que debe ser protegida por el Estado garantizando que cualquier daño que sufra el consumidor, debido a la transacción comercial electrónica, sea indemnizado por el proveedor, al establecer mecanismos que permitan la indemnización de forma ágil y eficaz para los consumidores;

- l) Derecho de tutela: Este derecho otorga a las personas la facultad de reclamar ante la autoridad competente, frente a las actuaciones contrarias o que violen sus derechos sobre la protección de sus datos personales, para ello el Estado debe establecer el organismo competente o los procedimientos adecuados que asegurarán la protección de las personas frente al tratamiento indebido de sus datos personales, cuando se le deniegue el ejercicio de cualquiera de sus derechos, debiendo establecer mecanismos ágiles y eficientes siendo conscientes que garantía de ciertos derechos solo puede proveerla el Estado (tutela, indemnización), y

- m) Derecho a la no discriminación: Se refiere a que se prohibirá la recolección de datos sensibles que puedan resultar en la discriminación de las personas por su condición, ya sea: social, étnica, sexual, salud, política, religiosa, filosófica, gremial u otros; es decir, que en el comercio electrónico debe haber garantía que no se va a recolectar datos sensibles, debiendo recolectar únicamente aquellos datos necesarios para concretar una contratación de compra y venta electrónica.

Sin embargo, se debe tener muy en cuenta la educación y conocimiento del consumidor sobre sus derechos y responsabilidades, que le permita un adecuado equilibrio entre el desarrollo de la economía y su protección como ciudadano.

3.4. Argumentos a considerar para la creación de una Ley General de Protección de Datos Personales

Por lo expuesto en los apartados que anteceden, surge la necesidad de una Ley General de Protección de Datos Personales que regule la manera de cómo las instituciones tanto públicas como privadas, procesan, conservan, acceden y hacen uso de los datos de las personas naturales; en ese sentido, El Salvador debe cumplir con estándares mínimos de protección de datos personales, tales como:

- a) creación de una Ley General en esa materia;
- b) formular una política nacional de protección de datos, y
- c) instaurar una institución que vele por la protección de datos¹⁰⁰.

Lo anterior con la finalidad de garantizar la seguridad jurídica y un marco regulatorio para la Protección de Datos Personales.

3.4.1. Fundamentación

En la utilización de los sistemas de automatización de la información se realza la importancia de la Protección de Datos Personales, como un mecanismo jurídico para proteger el derecho a la intimidad y a la autodeterminación informativa consagrado en el artículo 2 y 247 de la Constitución; es decir, el tratamiento de datos personales se entiende como las operaciones que permiten procesar, conservar, transferir, registrar o alterar dichos datos y como tratamiento automatizado cuando los datos ingresan a los sistemas de

¹⁰⁰ Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos. Perspectivas de la OCDE sobre la Economía Digital (México, 2017), <https://bit.ly/2EnPXzc>.

información; en otros términos, basta con que los datos personales sean ingresados a una base informática, escaneados o enviados por medio de comunicación electrónica, para que exista tratamiento automatizado. Por lo que se argumenta los siguientes elementos:

- a) Las necesidades a satisfacer: En el contenido de la Ley General de Protección de Datos Personales, se deberá satisfacer las necesidades de los ciudadanos puesto que el control de sus datos personales pertenece únicamente al titular; asimismo, el Estado deberá garantizar la protección de éstos en el tratamiento que ejercen las empresas proveedoras de Dinero Electrónico;
- b) Objeto y finalidad: La finalidad de la Ley General de Protección de Datos Personales, deberá garantizar la protección y el buen tratamiento de los datos de carácter personal, en el sentido que garantice los derechos consagrados en el ordenamiento jurídico vigente, tales como:
 - i) Honor;
 - ii) Intimidad;
 - iii) Privacidad personal y familiar, y
 - iv) Autodeterminación Informativa;
- c) Efectos: En este apartado, deberá considerarse los efectos de la existencia de una Ley General, lo cual ayudaría a modernizar el régimen legal de Protección de Datos Personales, regulando aspectos como las operaciones de los sistemas automatizados de información y la difusión de éstos. Por tanto, la proyección a futuro de los efectos de la aprobación de una Ley General en materia de Protección de Datos Personales son:
 - i) Lograr medidas eficaces para la protección de la privacidad y las libertades individuales;

- ii) Establecer prohibiciones de las prácticas que impliquen vulneración o violación de los derechos de los usuarios, y
- iii) Obtener bases de datos estandarizadas y procedimientos o mecanismos de protección ante la jurisdicción correspondiente¹⁰¹.

3.4.2. Ámbito de Aplicación

En la Ley General de Protección de Datos Personales, sus dos objetivos primordiales serían: primero conferir y reconocer las facultades de los titulares sobre los datos personales frente a terceros que manejan la información, en virtud de la tutela jurídica de la intimidad y segundo regular la recopilación, modificación, cesión o cualquier tipo de tratamiento sobre los datos personales que reposan en archivos, ficheros, bancos, registros, entre otros.

En ese sentido, el contenido de la Ley, deberá referirse a lo siguiente:

- a) Implementación de los derechos al acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales por el titular en cualquier escenario de presunta vulneración de la privacidad o intimidad;
- b) Determinar los principios rectores que sustenten la regulación del tratamiento y Protección de Datos Personales, en referencia a los principios de licitud del tratamiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad, responsabilidad y derecho de defensa;
- c) Establecer definiciones legales tales como dato personal, banco de datos, responsable del tratamiento; de igual importancia al esclarecimiento de los conceptos utilizados en la Ley;

¹⁰¹ Jorge Infante González y Lorraine Porciuncula. Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: Un manual para la economía (México: OCDE Publicaciones 2016), 426.

- d) Diseñar e implementar un plan que impulse la creación de la Política Nacional de Protección de Datos Personales;
- e) Obligaciones del responsable del tratamiento; es decir, cualquier persona o entidad que realice algún tipo de tratamiento de los datos personales, deberá cumplir con las obligaciones legales, tales como obtener el consentimiento del titular previo al tratamiento del dato personal y atender al titular cuando haga uso de los derechos, entre otras;
- f) Instaurar la institución responsable de velar por la Protección de Datos Personales y la designación del delegado que posea conocimientos especializados del derecho y la práctica en materia de protección de datos, y
- g) Estructurar un procedimiento administrativo para sancionar las infracciones cometidas o el incumplimiento de las obligaciones legales por parte de los responsables del tratamiento o del usuario de datos personales¹⁰².

¹⁰² Ibid. 478.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- a) En El Salvador existe legislación como la Ley de Acceso a la Información Pública y Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, que protege aspectos particulares y en forma dispersa del uso de Datos Personales; pero no existe una Ley General de Protección de Datos Personales, que tutele a usuarios del Dinero Electrónico;
- b) Existencia de una limitada garantía de la Protección de Datos Personales en los usuarios del Dinero Electrónico, ya que el artículo 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, no regula claramente el alcance de las políticas y procedimientos siendo estas aplicadas supletoriamente así como el sistema sancionatorio establecido en la Ley de Protección al Consumidor;
- c) De acuerdo a jurisprudencia, para la Sala de lo Constitucional es aceptable que el proceso de amparo es una vía procesal adecuada para la protección del derecho a la autodeterminación informativa; asimismo, las consideraciones de conveniencia de un proceso de Hábeas Data especializado pertenecen al ámbito de libertad de configuración del legislador;
- d) Según la Encuesta Nacional de Acceso a Servicios Financieros en El Salvador 2016, en promedio el 77% de los habitantes de El Salvador, no tiene una cuenta de ahorro en una institución financiera, así como el 88% no ha obtenido un préstamo en los últimos 12 meses, lo cual evidencia la

necesidad de la población de acceder a servicios financieros no tradicionales como las SPDE; y

- e) Por otra parte, el 77% de los habitantes de El Salvador, conocen algún servicio de transferencia y pago por medio de teléfono celular; sin embargo, el 27% de ellos ha hecho uso del servicio, lo que significa que las SPDE deben diseñar su estrategia de negocio para hacer uso del dispositivo móvil, como medio alternativo, confiable y seguro que garantice la protección de Datos Personales.

RECOMENDACIONES

- a) Creación de una Ley General de Protección de Datos Personales, tomando en consideración los antecedentes nacionales, los avances normativos y tecnológicos a nivel internacional de países que han progresado jurídicamente al paso de la tecnología, como España y Portugal;
- b) Que el Órgano Ejecutivo exija a las instituciones reguladoras y supervisoras, como el Banco Central de Reserva y la Superintendencia del Sistema Financiero, el cumplimiento de sus competencias, respecto a las SPDE; debido, a la actitud pasiva que dichas instituciones han mostrado frente a la Protección de Datos Personales;
- c) Ejecutar estrategias nacionales de inclusión financiera que garanticen el acceso y uso de servicios financieros confiables y que los derechos de usuarios frente al tratamiento de sus Datos Personales estén protegidos, incluyendo a sectores priorizados por la inclusión financiera; de tal manera, que se minimice el riesgo de vulneración de los Datos Personales;

- d) Fomentar acuerdos regionales de cooperación para facilitar el intercambio de experiencias regulatorias y buenas prácticas de Protección de Datos Personales, promoviendo la creación de legislación que incluya y garantice el derecho de protección de Datos Personales y ampliando conocimientos a través de capacitaciones o programas virtuales de enseñanza,y

- e) Que las políticas y procedimientos de las SPDE incluyan seguridad jurídica de la protección de Datos Personales, por medio del sistema de Criptografía, con autoridades certificantes y firmas digitales tanto en los lugares de recepción como en los de almacenamiento de la información de los usuarios del Dinero Electrónico.

BIBLIOGRAFIA

1. Libros

Bertrand Galindo, Francisco y otros. Manual de Derecho Constitucional. Tomo II. 3ª Edición. Centro de Información Jurídica. Ministerio de Justicia y Seguridad Pública. San Salvador.

Chirino Alfredo, Manual operativo de protección de datos en El Salvador, Cyan Proyectos Editoriales, S.A., Madrid, España, 2015.

Del Peso Navarro y Ramos, Emilio. Confidencialidad y seguridad de la información: La LORTAD y sus implicaciones socioeconómicas, 1994.

Organización de la Naciones Unidas. “*Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor*”. El Salvador: Defensoría del Consumidor. 2016.

García González, Aristeo. La Protección de Datos Personales: Derecho Fundamental Del Siglo XXI. Universidad Nacional Autónoma de México. México, 2007.

Giuliani Fonrouge, Carlos. Derecho Financiero. 2ª ed. ampliada y actualizada. Ediciones Depalma. Buenos Aires 1970.

Jorge Infante González y Lorryne Porciuncula. Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: Un manual para la economía. México: OCDE Publicaciones, 2016.

Sarra, Andrea Viviana. “Comercio electrónico y derecho. Aspectos jurídicos de los negocios en internet”, editorial: Astrea. Buenos aires, Argentina, 2001.

2. Tesis

Alvarado Bonilla, Karla Maria, Karen Arely Rivera Rivera y Amanda Mariela Zamora Guevara. “El Hábeas Data como garantía de protección de las personas frente al tratamiento de sus datos personales”. Tesis para optar al grado de licenciado. Universidad de El Salvador, 2004.

Gavidia Valladares María Magdalena y Martha Guadalupe Pérez Barahona. “La necesidad de crear una Ley que regule el Hábeas Data como mecanismo de Protección de Datos Personales en El Salvador”, Tesis para optar al grado de Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, 2012.

Martínez Opico, Ruth Isai, Iris Lissette Martínez Ramírez e Irene Elizabeth Recinos Realegeño. “El derecho de acceso a la información pública ante la discrecionalidad en declarar cierta información pública en información reservada por parte de la administración pública”. Tesis para optar al grado de licenciado. Universidad de El Salvador, 2017.

Medina Gámez, Francisco Amadeo. “Riesgos y beneficios de la Inclusión Financiera a través de la telefonía móvil en El Salvador”. Tesis para optar al grado de maestría. Universidad de El Salvador, 2016.

Melgar Rubio, Karla Vanessa y Marco Antonio Nolasco Valencia. “Consultoría hacia la promoción del uso del Dinero Electrónico en la población no bancarizada, como insumo para impulsar la inclusión financiera en El

Salvador. Período 2017-2019”. Tesis para optar al grado de maestría. Universidad de El Salvador, 2017.

Rivas López, Mirna Isabel, Mónica Lissette Rivera Melara, y Lilian del Carmen Ticas Callejas, “Efectividad del procedimiento sancionatorio a través de las resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor”, Tesis para optar al grado de licenciado, Universidad de El Salvador, 2014.

Saltor, Carlos Eduardo. “La protección de datos personales: estudio comparativo Europa -América con especial análisis de la situación Argentina”. Tesis Doctoral: Universidad Complutense de Madrid, 2013.

Suárez Rueda, Oscar. “Estudio comparado de las regulaciones jurídicas sobre la protección de datos personales de España y México”. Tesis para optar al grado de licenciado. Universidad Autónoma del Estado de México, 2016.

Zarceño García, Javier Armando y Pedro de Jesús Canales Garay. “La protección de datos personales: un análisis constitucional de la Ley de Acceso a la Información Pública”, Tesis para optar al grado de Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, 2013.

3. *Legislación*

Constitución de la República de El Salvador. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1983.

Constitución política de la República Federativa del Brasil. Brasil: Asamblea Nacional Constituyente de Brasil, 1988.

Convenio No. 108, Protección de las Personas con respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal. Estrasburgo: Consejo de Europa, Francia, 1981.

Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica”, Ratificación. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1978.

Defensoría del Consumidor, Ley de Protección al Consumidor, Versión Comentada, San Salvador, El Salvador, 2008

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. Organización de Estados Americanos. Bogotá, Colombia, 1948.

Declaración Universal de Derechos Humanos, Asamblea General de las Naciones Unidas, París, Francia, 1948.

Ley de Acceso a la Información Pública. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011.

Ley de Firma Electrónica. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2015.

Ley de Integración Monetaria. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2001.

Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016.

Ley de Protección al Consumidor. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2005.

Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales. Costa Rica: La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2011.

Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011.

Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. España: Cortes Generales, 1999.

Ley de Telecomunicaciones. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016.

Ley de Supervisión y Regulación Financiera. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDP PP. Pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDP_PP.Pdf)

Ley No. 787, Protección de Datos Personales, artículos 2 y 28. http://www.redipd.es/legislacion/common/legislacion/nicaragua/Ley_787.pdf.

Ley 67/98, Protección de Datos Personales, de 26 de Octubre, artículo 21. [http://www.cumplir-la-lopd.com/documentos/Lei67_98. pdf](http://www.cumplir-la-lopd.com/documentos/Lei67_98.pdf).

Ley No. 18.331. Uruguay, 11 de Noviembre de 2008. http://www.redipd.es/legislación/common/legislacion/uruguay/ley_18331.pdf.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Ratificación San Salvador. Junta Revolucionaria de Gobierno. El Salvador, 1979.

Principios rectores para la reglamentación de los ficheros computadorizados de Datos Personales. México: Asamblea General de Naciones Unidas, 1990.

Protección de las personas con respecto al tratamiento automatizado de Datos de Carácter Personal. Europa: Consejo de Europa, 1981.

Reglamento General de Protección de Datos. Bruselas: Comisión Europea, Bélgica 2016.

Reformas a la Ley de Protección al Consumidor. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2018.

Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor. San Salvador: Presidencia de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal. España: Cortes Generales, 1992.

4. *Jurisprudencia*

Corte Constitucional. Sentencia de Tutela, Referencia: T-413/93, Colombia, 1993. <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1993/T-413-93.htm>.

Sala de lo Constitucional. Sentencia de Amparo. Referencia 118-2002. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2004.

Sala de lo Constitucional. Sentencia de Amparo. Referencia 934-2007. El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2011.

Sala de Lo Contencioso Administrativo, Sentencia N° 358-2010. San Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2014.

Sala de lo Constitucional, Sentencia de Amparo. Referencia: 142-2012 El Salvador: Corte Suprema de Justicia, 2014

Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Resolución: referencia 40-11. El Salvador: Defensoría del Consumidor, 2011.

5. Instituciones

Alianza para la Inclusión Financiera, Declaración Maya “Ubicando la Inclusión Financiera en el mapa mundial: Informe sobre avances de la declaración maya”, Wattana AFI, Tailandia, 2013, <https://bit.ly/2VNAnno>.

Banco Central de Reserva de El Salvador, “Informe de Rendición de Cuentas, junio 2014 - mayo 2017”. San Salvador: Banco Central de Reserva, El Salvador, 2017.

Banco Central de Reserva de El Salvador, Comunicado de Prensa No. 38/2016 “Aprobación de las Normas para Implementar la Ley para Facilitar la

Inclusión Financiera”. San Salvador; Departamento de Comunicaciones, El Salvador, 2016.

Banco Central de Reserva de El Salvador, “Informe de Rendición de Cuentas, junio 2017 - mayo 2018”. San Salvador: Banco Central de Reserva, El Salvador, 2018.

Banco Central de Reserva de El Salvador. Ley de Firma Electrónica en El Salvador. Principales Elementos. Conferencia, octubre 2015, <https://bit.ly/2ET7n74>.

Banco Central de Reserva de El Salvador, “Reseña Histórica del Banco Central de Reserva de El Salvador”, acceso el 26 de noviembre de 2018, https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=84.

Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos. Perspectivas de la OCDE sobre la Economía Digital. México, 2017, <https://bit.ly/2EnPXzc>.

Superintendencia del Sistema Financiero, “Historia” 27/11/2018. San Salvador, El Salvador, 2018.

Universidad Católica y Universidad Nacional de La Plata, <https://aaep.org.ar/anales/works06/LlosasHernan.pdf>.

6. Revistas, Periódicos

Alas, Gustavo. “Reformas a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas”. *Revista Jurídica Enfoque Jurídico*. (2014), <http://www.enfoquejuridico.info/wp/archivos/4749>.

Borgucci, Emmanuel. 2016. "Pensamiento económico de Gustav Cassel, a los 150 años de su nacimiento". Revista de Ciencias Sociales (Ve) XXII (4): 144-161, www.redalyc.org.

Castells M., Manuel, La era de la Información: economía, sociedad y cultura, Volumen I, La Sociedad Red, Versión castellana de Carmen Martínez Gimeno y Jesús Alborés, segunda edición, Alianza Editorial, S.A., Madrid, España, 2008, 60. <https://bit.ly/2H6ZUEZ>.

El Mundo "Qué son los datos biométricos", sección noticias, 05 de diciembre de 2013, España <https://www.elmundo.es/espana/2013/12/05/52a0749d63fd3d8c498b456b.html>.

Eraso, Ezequiel Santiago. El dinero electrónico en el derecho Argentino, Jóvenes Abogados No. 96, Buenos Aires, Argentina, 2016. <https://bit.ly/2EZ8GIV>.

Ortega y Gasset, José. Meditación de la Técnica, Edición Revista de Occidente, 3a. edición en castellano, Madrid, España 1957. <https://bit.ly/1PCpevw>.

Pastrán, Rosa María. "Tigo Money recibe aval como proveedor de dinero electrónico", La Prensa Gráfica, 3 de julio de 2018, sección Economía.

Oscar Gilberto Canjura Zelaya. "Avances en la tutela del comercio electrónico" Revista Agenda Profesionales & Negocios. Nov-Dic 2018.

Rodríguez Luna, Víctor Manuel, Análisis jurídico de los delitos contenidos en los capítulos I, II, III y V del Título Segundo de la Ley Especial contra los Delitos

Informáticos y Conexos. San Salvador: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito para Centroamérica y el Caribe, Fiscalía General de la República, escuela de capacitación fiscal, El Salvador, 2018. <https://bit.ly/2ESn922>.

Saldaña, María Nieves. La protección de la privacidad en la sociedad tecnológica: El derecho constitucional a la privacidad de la información personal en los Estados Unidos, Araucaria, No.18, 2007. <https://bit.ly/2CaX8uc>.

Sánchez Pérez, Gabriel e Isaí Rojas González. Leyes de protección de datos personales en el mundo y la protección de datos biométricos, Parte I, Revista Seguridad bimensual electrónica. México, Universidad Autónoma de México, 2018), <https://bit.ly/2Jg8EKT>.

Viera Pineda, Gabriela Michelle, “Boletín Económico BCR enero-marzo 2017”, San Salvador: Banco Central de Reserva de El Salvador, El Salvador 2017.
Warren, Samuel y Brandeis, Louis, El derecho a la intimidad, Civitas, No. 145, Madrid, España, 1995.

7. Dictionarios

Osorio, Manuel. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Editorial: Datascan, S.A., Edición Electrónica, Guatemala.

Enciclopedia Jurídica. España, 2014, <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/inicio-encyclopedia-diccionario-juridico.html>.

Pérez, Oscar Montoya. Diccionario Jurídico. Publicación electrónica. México, 2018. <http://www.diccionariojuridico.mx/definicion/soft-law/>.

8. Páginas Electrónicas

Álvarez Rodríguez, Lilibeth. Observatorio Iberoamericano de Protección de Datos, Iniciativa sobre privacidad, protección de datos y Hábeas Data en Iberoamérica, No uniformidad Legislativa: Países con legislación en protección de datos y sin legislación específica. <https://bit.ly/2NT01Y1>.

Organización de los Estados Americanos, http://www.oas.org/es/sla/ddi/proteccion_datos_personales.asp.

Términos y condiciones para la prestación de servicios, Mobil Money, <http://www.mobilemoney.com.sv/terminosycondiciones.html>.

ANEXOS

Anexo No. 1

Países con Legislación Específica en Protección de Datos.

PAÍS Y LEY	CONSTITUCIÓN	ÁMBITO DE APLICACIÓN
<p>Argentina. Ley de Protección de Datos Personales, de fecha 24 de noviembre de 2005.</p>	<p>Artículo 43. Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquellos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística.</p>	<p>Se reconoce a nivel constitucional la acción de <i>Hábeas Data</i> junto con el amparo y <i>Hábeas Corpus</i>, su legislación en materia de protección de datos es aplicable al sector público y privado, cuenta con un órgano de control, descentralizado del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (Dirección Nacional de Protección de Datos de Argentina).</p>
<p>Colombia Ley Estatutaria sobre Disposiciones Generales Para la Protección de Datos Personales, de fecha 17 de octubre de 2012.</p>	<p>Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.</p>	<p>Legislación aplicable a entidades públicas y privadas, contempla como autoridad en protección de datos a la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales quien ejercerá la vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios derechos y garantías previstos en la Ley.</p>
<p>Costa Rica Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, de fecha 7 de julio de 2011.</p>	<p>Artículo 24. Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República. Sin embargo, la ley, cuya aprobación y reforma requerirá los votos de dos tercios de los Diputados de la Asamblea Legislativa, fijará en qué casos podrán los Tribunales de Justicia ordenar el secuestro, registro o examen de los documentos privados, cuando sea absolutamente indispensable para esclarecer asuntos sometidos a su conocimiento.</p>	<p>Legislación aplicable a los datos personales que figuren en bases de datos automatizadas o manuales de organismos públicos y privados, como autoridad de control contempla a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, órgano de desconcentración máxima adscrito al Ministerio de Justicia y Paz que goza de personalidad jurídica instrumental propia en el desempeño de sus funciones, en la administración de sus recursos y presupuesto, así como para suscribir contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones.</p>

PAÍS Y LEY	CONSTITUCIÓN	ÁMBITO DE APLICACIÓN
<p>Chile Ley sobre Protección de la Vida Privada de fecha 28 de agosto de 1999.</p>	<p>Artículo 19.4. La Constitución asegura a todas las personas: El respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y de su familia.</p>	<p>Legislación aplicable al tratamiento de datos de carácter personal en registros o bancos de datos de organismos públicos y por particulares, no contempla una autoridad de control o única encargada de garantizar la protección de datos, ya que únicamente se señala la obligación para el Servicio de Registro Civil e identificación de llevar el registro de los bancos de datos en poder de organismos públicos.</p>
<p>España Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de fecha 13 de diciembre de 1999.</p>	<p>Artículo 18.4. La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos</p>	<p>Legislación aplicable a los sectores público y privado. La autoridad de Control es la Agencia Española de Protección de Datos, ente de derecho público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que actúa con plena independencia de las Administraciones públicas en el ejercicio de sus funciones.</p>
<p>México Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, de fecha 5 de julio de 2010.</p>	<p>Artículo 6. [...] La información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes. Artículo 16 inciso dos, Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción a los principios que rijan el tratamiento de datos, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas o para proteger los derechos de terceros.</p>	<p>Legislación aplicable al sector privado, la autoridad de control es el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales antes (Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, quien a raíz de la reforma constitucional en materia de transparencia del año 2014, se le otorgo autonomía constitucional. Como consecuencia de las reformas constitucionales que poco a poco han ido reconociendo a la Protección de Datos Personales como un derecho independiente, se tiene contemplada la expedición de la Ley General de Protección de Datos Personales aplicable al sector público.</p>
<p>Nicaragua Ley de Protección de Datos Personales, de fecha 23 de marzo de 2012.</p>	<p>Artículo 26. Toda persona tiene derecho: A su vida privada y la de su familia; A la Inviolabilidad de su domicilio, su correspondencia y sus comunicaciones de todo tipo;(...). A conocer toda información que sobre ella hayan registrado las autoridades</p>	<p>Legislación aplicable al sector público y privado. La autoridad de control es la Dirección de Protección de Datos Personales, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que contará con un director designado por la máxima autoridad administrativa de dicho</p>

PAÍS Y LEY	CONSTITUCIÓN	ÁMBITO DE APLICACIÓN
	estatales, así como el derecho de saber por qué y con qué finalidad tiene esa información.	Ministerio y que tiene por objeto el control, supervisión y protección del tratamiento de los datos personales contenidos en ficheros de datos de naturaleza pública y privada.
Perú Ley de Protección de Datos Personales, de fecha 3 de julio de 2011.	Artículo 2. Toda persona tiene derecho a: 5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional. 6. A que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar.	Legislación aplicable a la administración pública y privada. La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales es el Ministerio de Justicia, a través de la Dirección Nacional de Justicia, misma que ejerce funciones administrativas, orientadoras, normativas, resolutivas, fiscalizadoras y sancionadoras.
Portugal Ley de Protección de Datos Personales de fecha 26 de Octubre 1999.	Artículo 35. "Utilización de la informática", establece: 2. La ley define el concepto de datos personales, y las condiciones aplicables a su tratamiento automatizado, conexión, transmisión y utilización, y garantiza su protección por medio de un órgano administrativo independiente. 3. Límites utilización de la informática. 4. Prohibición Acceso a los datos personales de terceros, salvo en casos excepcionales previstos por la ley.	La autoridad de control es la "Comissão Nacional de Protecção de Dados", que es una entidad administrativa independiente con funciones de autoridad, que funciona junto a la Asamblea de la República.
Uruguay Ley por la que se establecen Normas de protección de Datos Personales, de fecha 11 de Noviembre de 2008.	Artículo 7. Los habitantes de la República tienen derecho a ser protegidos en el goce de su vida, honor, libertad, seguridad, trabajo y propiedad... Artículo 28. Los papeles de los particulares y su correspondencia epistolar, telegráfica o de cualquier otra especie, son inviolables.	Legislación aplicable al ámbito público y privado, el órgano de control es la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento, que se encuentra dotada de autonomía técnica, la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales estará dirigida por un Consejo integrado por tres miembros, asimismo se destaca que dicho Consejo estará asistido por un Consejo Consultivo integrado por 5 miembros.

Anexo No. 2

Países sin Legislación en Protección de Datos o que cuentan con alguna norma de carácter sectorial o dispersa.

PAÍS Y REGULACIÓN SECTORIAL	CONSTITUCIÓN
<p>Brasil Ley número 9.296, del 24 de junio de 1996, en la que se reglamenta la interceptación de comunicaciones telefónicas en los artículos del 1 al 10. Ley número 9.507, del 12 de noviembre de 1997, regula el Derecho de Acceso a la Información y reglamenta el “Hábeas Data” en el artículo 1. Código Penal, regula la violación del domicilio, de correspondencia; de comunicación telefónica, divulgación de secreto; violación de secreto profesional. Ley Complementaria número 105, regula el Secreto de las operaciones de instituciones financieras. Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>	<p>Artículo 5. LXXII se concederá “Hábeas Data”: a) para asegurar el conocimiento de informaciones relativas a la persona del impetrante que consten en registros o bancos de datos de entidades gubernamentales o de carácter público; b) para la rectificación de datos, cuando no se prefiera hacerlo por procedimiento secreto, judicial o administrativo (...). LXXVII son gratuitas las acciones de “Hábeas Corpus” y “Hábeas Data” y, en la forma de la ley, los actos necesarios al ejercicio de la ciudadanía.</p>
<p>Bolivia Ley Número 28168, del 18 de mayo de 2005, regula el Acceso a la Información del Poder Ejecutivo estableciendo en el artículo 19 la Petición de Hábeas Data. Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, del 8 de agosto de 2011, ésta regula en los artículos 54, los derechos de los usuarios; 56 La inviolabilidad y secreto de las comunicaciones; 59 las obligaciones de los operadores y proveedores; 89 el correo electrónico personal; 90 el correo electrónico laboral, y en el artículo 91 las comunicaciones comerciales publicitarias por correo electrónico o medios electrónicos.</p>	<p>Artículo 21.2. “Las bolivianas y los bolivianos tienen los siguientes derechos: a la privacidad, intimidad, honra, propia imagen y dignidad.” Artículo 130. I. Toda persona individual o colectiva que crea estar indebida o ilegalmente impedida de conocer, objetar la eliminación o rectificación de los datos registrados por cualquier medio físico, electrónico, magnético o informático, en archivos o bancos de datos públicos o privados, o que afecten a su derecho fundamental a la intimidad y privacidad personal o familiar, o a su propia imagen, honra y reputación, podrá interponer la Acción de Protección de Privacidad. II. La acción de Protección de Privacidad no procederá para levantar el secreto en materia de prensa. Artículo 131. I. La acción de Protección de Privacidad tendrá lugar de acuerdo con el procedimiento previsto para la acción de Amparo Constitucional II. Si el tribunal o juez competente declara procedente la acción, ordenará la revelación, eliminación o rectificación de los datos cuyo registro fue impugnado. III. La decisión se elevará de oficio, en revisión ante el Tribunal Constitucional Plurinacional en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la emisión del fallo, sin que por ellos se suspenda la ejecución. IV. La decisión final que conceda la Acción de Protección de Privacidad será ejecutada inmediatamente y sin observación. En caso de resistencia se procederá de acuerdo con lo señalado</p>

PAÍS Y REGULACIÓN SECTORIAL	CONSTITUCIÓN
	en la Acción de Libertad. La autoridad judicial que no proceda conforme lo dispuesto por este artículo quedará sujeta a las sanciones previstas por la Ley.
<p>Ecuador Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, de fecha 31 de marzo de 2010; Ley de Burós de Información Crediticia, de fecha 18 de octubre de 2005, artículos del 5 al 10; Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de 18 de mayo de 2004; Ley Especial de Telecomunicaciones, de fecha 10 de agosto de 1992, artículos 1, 14 y 39).</p>	<p>Número 9: "Determina que el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución, lo cual implica la obligación estatal de adecuar formal y materialmente, las leyes y normas de inferior jerarquía a la Constitución y los instrumentos internacionales, e implementar las normas que sean necesarias para garantizar la dignidad del ser humano." Artículo 66. Número 19: El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley. Número 20: El derecho a la intimidad personal y familiar. Número 21: El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación.</p>
<p>El Salvador Ley de Acceso a la Información Pública, de fecha 30 de marzo de 2011, regula en el Título III, la Protección de Datos Personales; Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública. De fecha 1 de septiembre de 2012; Ley de regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, de fecha 27 de julio de 2011; Ley Protección al Consumidor. De fecha 8 de septiembre de 2005; Ley Telecomunicaciones y Energía, de fecha 6 de noviembre de 1997 (Reformada oct. 2008); Código Penal. Delitos relativos a la intimidad, del 26 de abril de 1997. Ha sufrido diversas reformas parciales, la última en diciembre de 2013, y Reglamento General de Ley Penitenciaria. Establece algunas disposiciones sobre privacidad de datos del interno.</p>	<p>Artículo 2. Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.</p>
<p>Guatemala Ley de Acceso a la Información Pública, en el artículo 9; Ley de Protección al Consumidor y Usuario;</p>	<p>Artículo 24. Inviolabilidad de correspondencia, documentos y libros. Se garantiza el secreto de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas,</p>

PAÍS Y REGULACIÓN SECTORIAL	CONSTITUCIÓN
<p>Ley para el reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas; Código Penal, en el artículo 274, inciso D) se establece como un delito informático la creación de registros prohibidos, regulando que se impondrá prisión de 6 meses a 4 años y multa de Q.200 a Q.1,000, al que creare un banco de datos o un registro informático con datos que puedan afectar la intimidad de las personas.</p>	<p>radiofónicas, cablegráficas y otros productos de la tecnología moderna". Artículo 30. Publicidad de los actos administrativos. Artículo 31. Acceso a archivos y registros estatales, así como a corrección, rectificación y actualización. Quedan prohibidos los registros y archivos de filiación política, excepto los propios de las autoridades electorales y de los partidos políticos.</p>
<p>Honduras Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Regula en los artículos 23 el Hábeas Data; en el 24 la Sistematización de archivos personales y su acceso y en el 25 la Prohibición entrega de información.</p>	<p>Artículo 76. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal, familiar y a la propia imagen. Decreto Legislativo número 381-2005. se reformó el Capítulo I, del Título IV de la Constitución de la República, donde el Estado de Honduras reconoce la garantía del Hábeas Data: Que toda persona tiene el derecho a acceder a la información sobre si misma o sus bienes en forma expedita y no onerosa, ya esté contenida en bases de datos, registros públicos o privados y, en el caso de que fuere necesario, actualizarla, rectificarla y /o enmendarla.</p>
<p>Panamá Ley Transparencia y Acceso Información Pública, del 22 de enero de 2002, la cual en los artículos 3, 13 y 17 establece acción de Hábeas Data. Ley que regula el servicio de información sobre el historial de crédito del 22 de mayo de 2002, artículos 23 y 30.</p>	<p>Artículo 29. La correspondencia y demás documentos privados son inviolables y no pueden ser ocupados o examinados sino por disposición de autoridad competente, para fines específicos y mediante formalidades legales. (...) se guardará reserva sobre los asuntos ajenos al objeto de la ocupación o del examen. Igualmente, las comunicaciones telefónicas privadas son inviolables y no podrán ser interceptadas. Artículo del 42 al 44. Derecho Acceso de Información y Hábeas Data.</p>
<p>Paraguay Código Penal, y sus reformas del 16 de julio de 2008 y del 3 de octubre de 2011, que modifican y amplían artículos 146 b., c. y d.; 174 inciso uno y literal b.; 175 inciso uno y literal b., y 188; Ley que reglamenta la información de carácter privado, de fecha 16 de enero de 2001; Ley de validez jurídica de la firma electrónica, la firma digital, los mensajes de datos y el expediente electrónico, de fecha 23 de diciembre de 2010; Ley de Comercio electrónico de fecha 26 de febrero de 2013; Reglamento de la Ley de Comercio electrónico, de fecha 27 de enero de 2014, y Ley de creación del marco de aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en el sector público y creación</p>	<p>Artículo 33. Del Derecho a la Intimidad, La intimidad personal y familiar, así como el respeto a la vida privada, son inviolables. La conducta de las personas, en tanto no afecte al orden público establecido en la ley o a los derechos de terceros, está exenta de la autoridad pública. Se garantizan el derecho a la protección de la intimidad, de la dignidad y de la imagen privada de las personas. Artículo 135. Del Hábeas Data, toda persona puede acceder a la información y a los datos que sobre sí misma, o sobre sus bienes, obren en registros oficiales o privados de carácter público, así como conocer el uso que se haga de los mismos y de su finalidad. Podrá solicitar ante el magistrado competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectarán ilegítimamente sus derechos.</p>

PAÍS Y REGULACIÓN SECTORIAL	CONSTITUCIÓN
la Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación, del 9 de agosto de 2013.	
<p>Venezuela</p> <p>Ley de registro de antecedentes penales del 3 de Agosto de 1979, artículos del 6 al 8;</p> <p>Ley sobre Protección a la Privacidad de las Comunicaciones del 16 de Diciembre de 1991;</p> <p>Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente, de fecha 10 de Febrero de 1998, artículos del 65 al 68;</p> <p>Ley Especial contra Delitos Informáticos del 30 de Octubre de 2001, artículos 20 al 30.</p>	<p>Artículo 28. Toda persona tiene derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados...conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y a solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas...;</p> <p>Artículo 60. Toda persona tiene derecho a la protección de su honor, vida privada, intimidad, propia imagen, confidencialidad y reputación. La ley limitará el uso de la informática.;</p> <p>Artículo 281. Son atribuciones del Defensor o Defensora del Pueblo: en el número 3, establece: Interponer las acciones de inconstitucionalidad, amparo, Hábeas Corpus, Hábeas Data y las demás acciones o recursos necesarios para ejercer las atribuciones señaladas en los ordinales anteriores, cuando fuere procedente de conformidad con la ley.</p>

Anexo No. 3



Secretaría del Consejo Directivo

Certificación No. 100/2018

La Infrascrita Directora Secretaria del Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, **CERTIFICA:** Que en el punto **VI)** del acta de la sesión No. CD-23/2018 celebrada el 21 de junio de 2018, aparece asentado el acuerdo, que en los romanos I, II y III literalmente dice: "I) Autorizar el inicio de operaciones de la Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, Sociedad Anónima, a partir del día 1 de agosto de 2018; II) Autorizar los asientos registrales de la Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, Sociedad Anónima, en los registros relativos a: 1) De los miembros de Junta Directiva y Director Ejecutivo, siguientes: Director Presidente: Esteban Cristian Iriarte, Director Vicepresidente: Xavier Charles Rocoplan, Director Secretario: Harold Lynn Rogers, Director Vocal: José Enrique Sorto Campbell, Directores Suplentes: Marcelo Julio Alemán Zapata, Mauricio Alfonso Marengo Rodríguez y Álvaro José Mayora Re; y del Director Ejecutivo: Daniel Wilfredo Barrientos Sorto; y 2) De accionistas de la sociedad correspondientes a: Millicom International One, S.L. y Millicom Spain, S.L.; III) Instruir a la Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, Sociedad Anónima, que de conformidad al artículo 10 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, efectúe el traslado de los fondos a la cuenta de depósito aperturada en Banco Central de Reserva, que respaldarán el cien por ciento del dinero electrónico en circulación previo al inicio de operaciones".

Es conforme con su original con el cual fue confrontado, y para los efectos legales consiguientes, extendiendo, firmo y sello la presente Certificación en San Salvador, a los veinticinco días del mes de junio de dos mil dieciocho.


Ana Virginia de Guadalupe Samayoa Barón
Secretaria del Consejo Directivo



Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor sanciona a Tigo por proporcionar información errónea de consumidor

Septiembre 8, 2017

Noticias

Plan de La Laguna, 8 de septiembre de 2017. El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor sancionó a Telemovil El Salvador, S.A. de C.V. (Tigo), con multa de \$44,842.00, por infracciones graves a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP).

De acuerdo con la resolución 1462-12, el Tribunal Sancionador comprobó que el proveedor denunciado Telemovil (Tigo), desatendió la solicitud de un consumidor de rectificar, modificar o cancelar datos personales (art. 28, literal a); y que al mismo tiempo, proporcionó, mantuvo y transmitió datos no exactos o veraces (art. 28, literal i), vulnerando el derecho al honor, a la intimidad y la protección de los datos de la persona consumidora.

Según el Tribunal Sancionador, **Telemovil (Tigo) “no atendió el reclamo presentado por el consumidor en el cual solicitaba la rectificación de su historial crediticio, ya que se encontraba siendo reportado con información negativa proveniente de un servicio que no había contratado, situación que debía ser resuelta en el plazo de tres días hábiles después de interpuesta la queja...”** un mes cuatro días después de recibido el reclamo, la información no había sido rectificadas y el consumidor continuaba siendo reportado con mora histórica y deuda comercial inexistente en la base de datos de la agencia de información.

El Tribunal Sancionador también ordenó a Telemovil (Tigo) cancelar dicho reporte de la base de datos de Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.; agencia de información a la cual este tribunal absolvió por las infracciones atribuidas al artículo 28, literal c) e i) de la LRSIHCP, por cuanto la información proporcionada y transmitida, corresponde a los datos proporcionados por Telemovil El Salvador, S.A. de C.V.

La autoridad administrativa resaltó que Telemovil ya había sido sancionado en otro proceso (354-12), lo cual resulta en “reincidencia” e “incumplimiento reiterado”, criterios que fueron tomados en cuenta para la imposición de la sanción al proveedor denunciado.

Por infracciones al art. 28, literal a) el Tribunal Sancionador impuso multa a Telemovil (Tigo) por la suma de \$ 22,421.00, equivalente a 100 salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios; y, por infracción al art. 28, literal i, una segunda multa de \$ 22,421.00.

En cumplimiento del art. 149 de la Ley de Protección al Consumidor, la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Yanci Urbina, presentó recientemente solicitud a la Fiscalía General de la República para que realice la “ejecución forzosa” del pago de la multa por parte de Telemovil (Tigo), debido a que ha concluido el plazo legal de 10 días desde el 20 de julio de 2017, fecha en que se notificó la resolución 1462-12, sin que a la fecha el proveedor haya comprobado su pago.

Fuente: [Defensoría del Consumidor](#) > [Noticias](#) > Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor sanciona a Tigo por proporcionar información errónea de consumidor.

Anexo No. 5

Tigo es multada por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor por vulnerar derecho al honor, a la intimidad y protección de datos de consumidores

Agosto 30, 2018, Noticias

Plan de La Laguna, 30 de agosto de 2018. El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor sancionó a Telemovil El Salvador, S.A. de C.V. (Tigo), con **cuatro multas que suman un total de \$ 201,690.00, por infracciones graves** a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP).

De acuerdo con el Tribunal Sancionador, Telemovil (Tigo), desatendió la solicitud de cinco consumidores, quienes ejerciendo sus derechos pidieron al proveedor denunciado, rectificar, modificar o cancelar datos personales (art. 28, literal a); y, al mismo tiempo, proporcionó, mantuvo y transmitió datos no exactos o veraces (art. 28, literal i), vulnerando el derecho al honor, a la intimidad y la protección de datos de las personas consumidoras.

En el primero de los dos casos sancionados, según resolución 1464-12 Acum, por afectación de derechos en perjuicio de 4 consumidores; y, uno más, conforme a la resolución 1596-12 Acum. Actualmente, este último caso está siendo controvertido en el juzgado 2º de lo Contencioso Administrativo de Santa Tecla.

De acuerdo con el Tribunal Sancionador, Telemovil (Tigo) no solo “no respondió” la solicitud de los denunciantes en el plazo (5 días) establecido en el art. 22 de la LRSIHCP, sino que tampoco atendió la petición de rectificación, modificación o cancelación de datos personales en el plazo de tres días hábiles después de interpuesta la solicitud, ya que continuaban siendo reportados con información negativa.

El Tribunal Sancionador comprobó que Telemovil “actuó con negligencia grave” al proporcionar, mantener y transmitir “datos del historial crediticio que... no correspondían a su comportamiento crediticio, sino que provenían de obligaciones crediticias que el mismo agente económico reconoció que se referían a operaciones fraudulentas realizadas por «terceras personas» lo que ocasionó menoscabo al derecho al honor y a la intimidad” de las personas consumidoras, detalla el Tribunal en la resolución 1596-12 Acum.

Por infracción al art. 28, literal a) el Tribunal Sancionador impuso dos multas a Telemovil (Tigo), una por \$ 44,820.00, equivalente a 200 salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios; y otra de \$ 22,410.00, (100 salarios mínimos mensuales urbanos...), sumando en total \$ 67,230.00.

Por infracción al art. 28, literal i) el Tribunal sancionó con dos multas equivalentes a 300 salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, por un monto de \$ 67,230 cada una, que en total suman \$ 134,460.00.

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor también ordenó a Telemovil (Tigo) cancelar dicho reporte de la base de datos de Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.; agencia de información a la cual este tribunal absolvió por las infracciones atribuidas al artículo 28, literal c) e i) de la LRSIHCP, por cuanto la información proporcionada y transmitida, corresponde a los datos proporcionados por Telemovil El Salvador, S.A. de C.V.

Tigo observa conducta reincidente

Esta sería la cuarta ocasión en que Telemovil (Tigo) es multado por el Tribunal Sancionador. La resolución más reciente (1462-12), data del 20 de julio de 2017, ocasión en la que la autoridad administrativa resaltó que el proveedor denunciado ya había sido sancionado en otro proceso (354-12), lo cual resultó para el Tribunal, en “reincidencia” e “incumplimiento reiterado”, criterios que fueron tomados en cuenta para condenarle en aquella ocasión al pago de una multa por la suma de \$44,842.00, por la vulneración al derecho al honor, a la intimidad y la protección de los datos de la persona consumidora.

Derecho de personas consumidoras a la rectificación, modificación y eliminación de información

Todo consumidor o cliente tiene derecho a exigir la rectificación, modificación o eliminación de información en caso que un dato registrado sobre su historial de crédito sea erróneo, inexacto, equívoco, incompleto, desactualizado o falso, de conformidad a los arts. 14, literal e) y 23, 24 y 25 de la LRSIHCP.

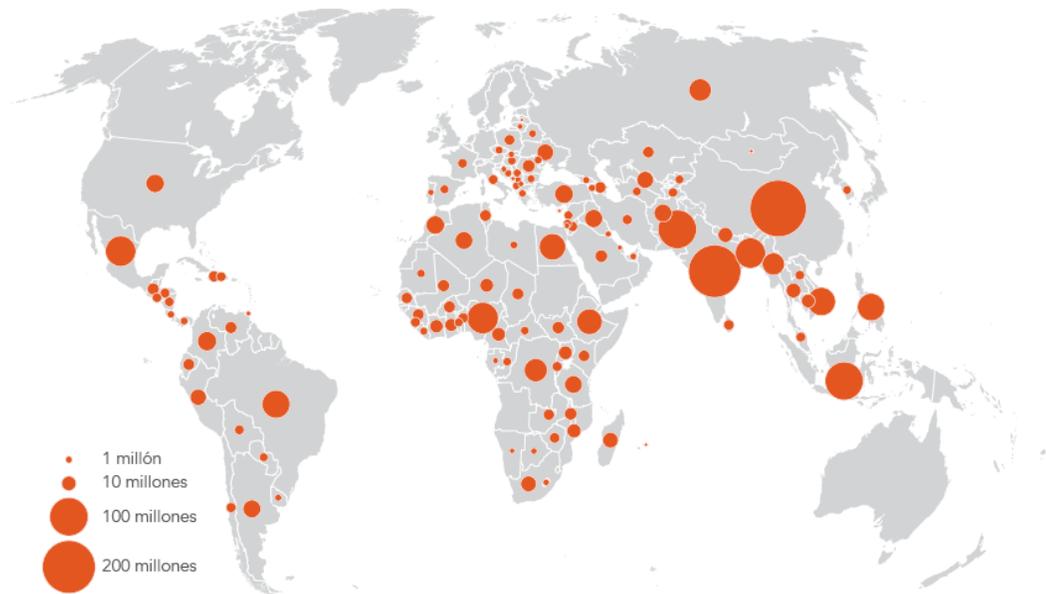
La Defensoría del Consumidor informa a las personas consumidoras usuarias de servicios y productos financieros, que pueden pedir asesoría o interponer algún tipo de aviso relacionado con esta comunicación, llamando al teléfono 910, escribiendo al WhatsApp de los consumidores 7860-9704 ó a través de Defensoría en línea: www.defensoria.gob.sv y en sus cuentas en Twitter: @Defensoria_910 y Facebook: DefensoriadelConsumidor.SV.

La Defensoría del Consumidor exige a los proveedores de productos y servicios financieros que cumplan la Ley de Protección al Consumidor y la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP).

Fuente: [Defensoría del Consumidor](#) > [Noticias](#) > Tigo es multada por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor por vulnerar derecho al honor, a la intimidad y protección de datos de consumidores.

Anexo No. 6

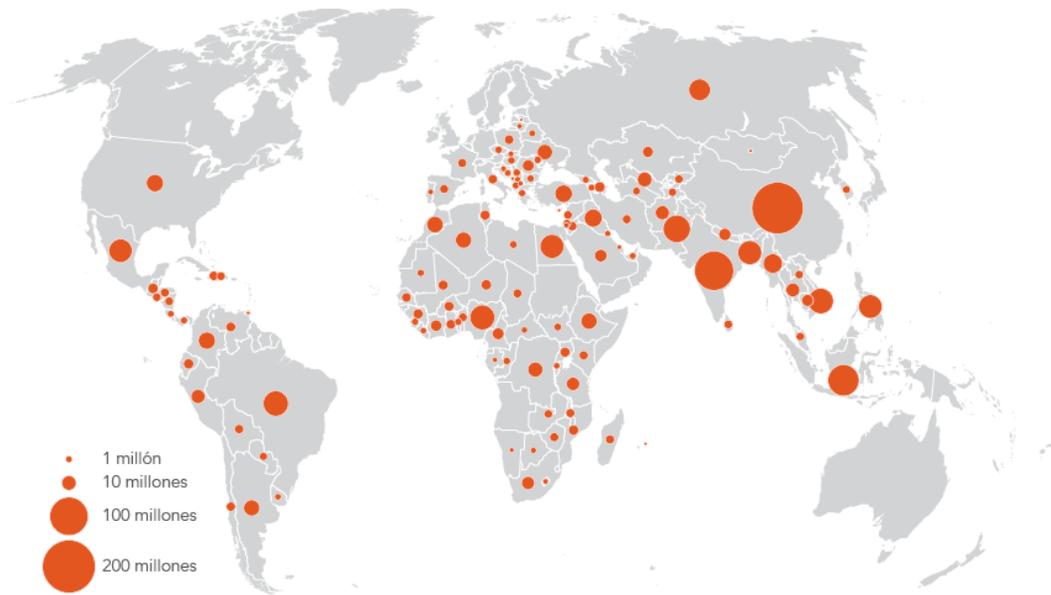
En el mundo, 1700 millones de adultos no tienen cuenta
Adultos sin cuenta, 2017



Fuente: Base de datos Global Findex.

Nota: No se muestra datos referentes a economías en las que la proporción de adultos sin cuenta es el 5 % o menos.

Dos tercios de los adultos no bancarizados tienen teléfono celular
Adultos sin cuenta que tienen teléfono celular, 2017



Fuentes: Base de datos Global Findex; Encuesta mundial de Gallup 2017.

Nota: No se muestra datos referentes a economías en las que la proporción de adultos sin cuenta es el 5 % o menos.

**RESOLUCIÓN SOBRE SOLICITUD DE INFORMACIÓN
NÚMERO 001-01/2018**

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas y treinta y seis minutos del día diez de enero del año dos mil dieciocho luego de haber recibido y admitido la **solicitud de información número 001-01/2018**, presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta dependencia, conteniendo: **“En referencia al Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, me dirijo a ustedes para solicitarles las políticas y procedimientos para la solución de reclamos que son obligatorias de depositar en la Defensoría del Consumidor para las instituciones que estén operando bajo esa Ley. En este caso en específico solicito las políticas y procedimientos para la solución de conflictos depositada por: Tigo Money y Banco de Fomento Agropecuario que opera con MoMo (Mobile Money).”**, se verificó que la solicitud cumple con los requisitos establecidos en el Artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, y 50, 52 y 53 del Reglamento de la LAIP, así como se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias ante la unidad administrativa competente; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento a los Artículos 50 letra "d" y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP, por lo que, previo a resolver sobre la presente solicitud, se realizan las siguientes consideraciones:

1. Que de conformidad con los derechos establecidos en el Artículo 6 de la Constitución de la República, se garantiza el derecho de expresar y difundir el pensamiento, siempre que no subvierta el orden público ni lesione la moral, el honor ni la vida privada de los demás. Asimismo, los Artículos 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 4 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y 13.1 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, señalan que el acceso a la información pública es una herramienta eficaz en el ejercicio del derecho al acceso a la información.
2. Que con base al Artículo 2 de la LAIP; establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.

3. En el marco de la competencia subjetiva, inmersa en los Artículos 50 y 70 de la LAIP, otorgan a los oficiales de información las potestades requeridas para dar trámite a las solicitudes de información interpuestas ante las Unidades de Acceso a la Información Pública, y son responsables de diligenciarlas para dar una respuesta a los solicitantes.

4. En respuesta al requerimiento de información, la Dirección Jurídica de la Defensoría del Consumidor comunicó lo siguiente: “De conformidad con el Artículo 2 inciso 3º de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera -en adelante LPFIF-, la Superintendencia del Sistema Financiero -SSF- es la entidad administrativa competente para autorizar la constitución y el inicio de operaciones de las sociedad proveedoras de dinero electrónico, en atención a los requisitos que al respecto de establezcan en las normas técnicas correspondientes. De ahí que, según lo prescrito en el Artículo 2 ya mencionado, las sociedades que quieran funcionar como proveedoras de dinero electrónico, deben realizar su trámite de autorización, tanto para su constitución como para el inicio de sus operaciones ante la SSF, entidad que luego de evaluar los requisitos establecidos en la normativa resolverá autorizar o no la constitución e inicio de operaciones de las mismas, conforme a los parámetros de la LPFIF y demás normativa técnica aplicable.

De otro lado, el Artículo 21 de la LPFIF establece que las entidades reguladas por esa normativa -como las sociedades proveedoras de dinero electrónico-, presentarán ante la Defensoría para depósito las políticas y procedimientos para la solución de conflictos; y, según el inciso 2º de la referida disposición, las mismas se presentarán en un plazo que no exceda los 30 días desde el inicio de sus operaciones, esto implica, desde que la SSF les haya autorizado para iniciar operaciones, como lo prescribe el Artículo 2 de la LPFIF.

En este sentido, dichas sociedades aún no han depositado en esta Defensoría las políticas y procedimientos a que se refiere el Artículo 21 de la LPFIF, razón por la que, no es posible proporcionar la información solicitada.”

Por tanto, tomando en cuenta lo antes expuesto en observancia a los Artículos 1, 6 y 18 de la Constitución, así como el procedimiento de acceso a la información, establecido en los Artículos 50 letras "h" e "i", 61, 62, 65, 69, 72 y 102 de la LAIP, se resuelve:

- a) Que en base con lo informado por la Dirección Jurídica de la Defensoría del Consumidor, las sociedades referidas por el momento no han depositado en esta institución las políticas y procedimientos a las que hace referencia el Artículo 21 de la LPFIF y en consecuencia, no es posible brindar la información de interés a la solicitante.
- b) Notificar a la solicitante la presente resolución a su correo electrónico, como medio indicado para recibir notificaciones.

Se hace constar que, la Defensoría del Consumidor respondió a la solicitud de información número 001-01/2018, dentro del plazo legal establecido en el Artículo 71 inciso primero de la LAIP y comunicado en la Constancia de recepción y Resolución de admisibilidad, respectivamente.

Rúbrica

Fuente; Oficial de Información y Transparencia.
Defensoría del Consumidor