



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

## RESOLUCIÓN DE ENTREGA

### SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE DATOS PERSONALES NÚMERO 89-08/2019

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas doce minutos del día treinta de agosto del año dos mil diecinueve, luego de haber recibido y admitido la **solicitud de información sobre datos personales número 89-08/2019: "Solicito actualizar en su base de DATOS de USUARIOS el correo electrónico con el que me encuentro registrado, dado que ya no poseo esa cuenta electrónica ni contraseña. Es del caso que necesito hacer un reclamo en línea y el sistema de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR no me lo permite, ya que me pide el antiguo correo que como indiqué antes ya no tengo. Siendo el correo electrónico que solicito se me registre a partir de esta fecha el siguiente: [REDACTED]"**, se analizó el fondo de lo solicitado y se realizaron las gestiones necesarias, 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. En ese sentido, habiendo verificado que la presente solicitud cumple con los requisitos señalados en los arts. 36 y 66 de la LAIP, así como, el 50, 51 y 54 de su Reglamento, se procede a realizar las siguientes consideraciones:

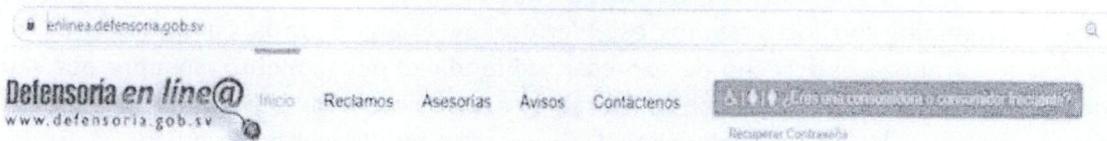
1. Que de conformidad con los derechos establecidos en el art. 6 de la Constitución de la República, se garantiza el derecho de expresar y difundir el pensamiento, siempre que no subvierta el orden público ni lesione la moral, el honor ni la vida privada de los demás. Asimismo, los arts. 19 de la Declaración 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 art. 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 arts. 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. Que el art. 36 letra "d" de la LAIP, señala que los titulares de los datos personales con previa acreditación, podrán solicitar a los entes obligados, la actualización de la información que le concierna, según sea el caso y toda vez que el procedimiento para tales modificaciones no esté regulado por una ley especial, por lo que, al tratarse de un correo electrónico administrado en la base interna de la Defensoría del Consumidor y que es registrado con el

objetivo que la persona usuaria pueda interponer: denuncias o avisos de infracción, solicitar asesorías, verificar el estado de sus casos, entre otros temas, se requirió apoyo de la unidad administrativa competente para dar respuesta a lo solicitado.

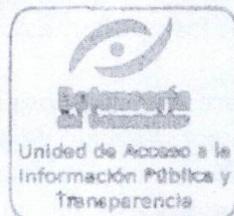
5. La Gerencia de Sistemas Informáticos (GSI), de la Dirección de Administración, de la Defensoría del Consumidor, notificó la modificación del correo electrónico solicitado por su titular, conforme al requerimiento interpuesto y en cumplimiento a lo regulado por el artículo 62 de la LAIP.
6. Con base a lo comunicado por la GSI y por tratarse de la modificación de un dato personal, que ha solicitado directamente su titular, la solicitud de información, no se encuentra dentro de las excepciones dispuestas en los arts. 19 y 24 de la LAIP.

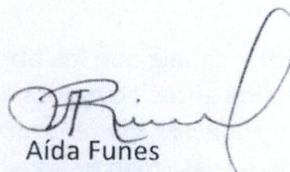
Por tanto, de acuerdo con los arts. 1, 6 y 18 de la Constitución de la República, así como el procedimiento de acceso a la información regulado por los arts. 36, 37, 62, 65, 69, 72 y 102 de la LAIP, así como, el art. 55 de su Reglamento, se resuelve:

- a) Informar a la persona solicitante que se ha realizado el cambio solicitado y se brinda la orientación para acceder a las plataformas electrónicas:
  - Se ha actualizado el correo electrónico según lo requerido a [REDACTED]
  - Puede cambiar la contraseña en el siguiente enlace <https://enlinea.defensoria.gob.sv>, en la opción recuperar contraseña, posteriormente ingresar correo electrónico y le llegará la contraseña al correo proporcionado: [REDACTED]



- Otra opción es que ingrese como usuario: el número de **DUI sin guion**, y contraseña: [REDACTED], al haber ingresado le pedirá actualización del perfil.
  - A partir de la actualización, ingresar en la opción ¿Eres una consumidora o consumidor frecuente?, para interponer un reclamo, alerta de consumo (aviso de infracción) o recibir alguna asesoría.
  - Si tuviere alguna consulta, puede solicitar apoyo a la Gerencia de Sistemas Informáticos a cargo del Ingeniero Salvador Pocasangre, por medio del teléfono: 2526-9021 y correo electrónico: [jpocasangre@defensoria.gob.sv](mailto:jpocasangre@defensoria.gob.sv).
- b) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



  
Aída Funes

Oficial de Información y Transparencia