



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR


GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES

(CÓDIGO: PTUAIP003, VERSIÓN: 03)

Aprobado:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Fecha:

 <p>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</p> <p>GOBIERNO DE</p>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 1 de 15

1. BASE LEGAL.

Constitución de la República, Arts. 1, 6 y 18.

Declaración Universal de los Derechos Humanos, Arts. 7 y 19.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, Arts. 4 y 24.

Convención Americana sobre los Derechos Humanos, Arts. 13.1 y 24.

Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, Art. 10.

Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), Arts. 6, 24, 25, 28, 31 al 39, 61 al 75 y 102.

Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), Arts. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10 inciso 1, 11, 12, 13, 16, 18, 19, 31, 42, 72, 81, 82, 86 numeral 1, 88 inciso 1, 90 numeral 1, 100, 134 y 135.

Ley de Protección al Consumidor (LPC), Art. 96.

Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública (Reglamento LAIP), Arts. 3, 5, 39 al 43 y 49 al 59.

Política de Transparencia de la Defensoría del Consumidor.

Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor, Art. 20.

Acta número 28 de fecha 24 de julio de 2017, emitida por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), sobre el tratamiento de recepción y respuesta de las Solicitudes de información sobre datos personales.

2. OBJETIVO.

Gestionar los requerimientos de solicitudes de datos personales a fin de responder en forma eficiente, a las personas usuarias, así como, llevar el debido registro de los mismos.

3. ALCANCE.

El presente documento es aplicable a la atención de Solicitudes de datos personales generados, administrados y en poder de la Defensoría del Consumidor (DC).

4. VIGENCIA.

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS.

NOUPYC003 elaboración de documentos normativos.


6. RESPONSABLE.

Los(Las) responsables(as) de aplicar este procedimiento son Presidencia, Miembros y Secretario(a) del Tribunal Sancionador, Direcciones, Jefaturas Staff, Gerencias y Jefaturas intermedias; que generen, administren o tengan en su poder los datos personales solicitados por el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, a fin de brindar respuesta a las personas usuarias

7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA.

Admisibilidad: Notificación dirigida a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), para hacer de su conocimiento que su solicitud cumple los requisitos establecidos en los artículos 36 y 66 de la LAIP.

Constancia de Recepción: Notificación dirigida a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), para hacer de su conocimiento que fue recibida su solicitud. Art. 66 inciso 8 de la LAIP.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE</small>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 2 de 15

Datos Personales: La información privada concerniente a una persona, identificada o identificable, relativa a su nacionalidad, domicilio, patrimonio, dirección electrónica, número telefónico u otra análoga. Art. 6 literal a) de la LAIP.

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 intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Art. 6 literal b) de la LAIP.

Derechos ARCO¹: Los derechos a acceder, rectificar y cancelar su información personal en posesión del Estado, así como a oponerse a su uso, estos derechos son también llamados: “ARCO”, reconocidos en el Art. 31 de la LAIP, los cuales pueden definirse de la siguiente manera:

- a) **Derecho al Acceso:** una persona puede solicitar a un ente determinado que informe si en sus bases de datos se tienen alguno de sus datos personales, a fin de conocer cuáles son y el estado en que se encuentran; es decir, para conocer si dicha información es correcta y actualizada, o para conocer para qué fines se utiliza. Asimismo, a conseguir una reproducción inteligible de ella sin demora.
- b) **Derecho a la Rectificación:** derecho que se otorga a un individuo, para que se corrijan aquellos datos personales que estén contenidos en las bases de datos de cierta entidad, cuando estos son incorrectos, imprecisos, incompletos o están desactualizados.
- c) **Derecho a la Cancelación:** facultad que se otorga a un individuo para que solicite la cancelación de sus datos de las bases que tenga un ente determinado, el cual deberá dejar de tratar sus datos, en especial cuando dicho tratamiento no cumpla con las disposiciones legales aplicables. En tal caso, dicho datos deberán ser bloqueados y, posteriormente, suprimidos de las bases de datos.
- d) **Derecho a la Oposición:** consiste en la facultad que tiene un individuo para solicitar al ente que pretenda realizar el tratamiento de sus datos personales que se abstenga de hacerlo en determinadas situaciones.


Gestión de solicitud de datos personales: Es el procedimiento administrativo mediante el cual, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la DC, solicita a las unidades administrativas correspondientes, que proporcionen la información.

Inadmisibilidad: Notificación dirigida a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), para hacer de su conocimiento que su solicitud no cumple los requisitos establecidos en los artículos 36 y 66 de la LAIP.

Información Confidencial: Es aquella información privada en poder de la DC cuyo acceso público se prohíbe por mandato constitucional o legal en razón de un interés personal jurídicamente protegido. Se encuentra establecida en los arts. 6 literal “F” y 24 de la LAIP. En este tipo de información están incluidos los datos personales.

Persona solicitante: Persona nacional o extranjera (natural o jurídica), que requiere información generada, administrada o en poder de la Defensoría del Consumidor.

^{1/} Resolución ejecutoriada IAIP NUE 191 y 238-A-2015 (MV). Septiembre 2016.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE</small>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 3 de 15

Receptor(a): El(La) Oficial de información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia.

Recurso de apelación: Petición por parte de la persona solicitante o su representante o apoderado(a), sobre la resolución emitida que deniegue el acceso total o parcial a la información solicitada, afirme la inexistencia de la misma o incurra en cualquiera de las causales del art. 83 de la LAIP.

Solicitud: Término que se implementa para referirse a la Solicitud de datos personales.

Solicitud de Información confidencial: Requerimiento de información y/o documentos clasificados como confidenciales conforme a lo establecido en el art. 24 de la LAIP y que son generados, administrados o en poder de la DC.

Subsanación: Notificación dirigida a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), para hacer de su conocimiento que la solicitud no reúne los requisitos necesarios o los detalles proporcionados no bastan para localizar la información requerida o son erróneos, según lo establecen los artículos 36 y 66 de la LAIP, por lo que, deberá subsanarlos. Art. 72 y 90 numeral 1 de la LPA.


Unidades Administrativas Responsables (UAR): Aquellas que de acuerdo con la organización de la DC poseen los datos personales solicitados. Entiéndase Presidencia, Miembros y Secretario(a) del Tribunal Sancionador, Direcciones o Jefaturas Staff o Gerencias, Jefaturas intermedias. Art. 6 literal "i" de la LAIP.

8. REQUISITOS

- 8.1. Las solicitudes, podrán ser recibidas a través de los siguientes medios:
 - a. Escrito.
 - b. Verbal.
 - c. Otras Unidades Administrativas.
- 8.2. La solicitud de datos personales, debe llenar los requisitos establecidos en los artículos 36 y 66 de la LAIP, así como, 51 y 53 del Reglamento LAIP.

Asimismo, conforme al acta número 28 emitida por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), de fecha 24 de julio de 2017, sobre el formulario aprobado para la recepción de las solicitudes de información sobre datos personales, los miembros establecen el criterio que éstas serán respondidas vía electrónica, únicamente cuando el(la) titular presente de manera personal ante la UAIP, la solicitud e indique ese medio y se responsabilice de su funcionamiento y seguridad, mientras exista un medio tecnológico que permita certificar de manera inequívoca a el(la) titular del dato personal. En ese sentido, las solicitudes de datos personales, no deben ser recibidas vía electrónica y en el caso que se interponga de esta manera, se debe orientar a las personas solicitantes los medios pertinentes, en que puede interponer su solicitud (medidas de la DC, para asegurar la custodia de información confidencial (Art. 27 de la LAIP).

- 8.3. En el formulario o escrito que contenga la solicitud de datos personales, debe llevar la firma de el(la) titular o de su representante o apoderado(a). Ésta, debe confrontarse con el documento de identidad presentado. Esto se debe requerir, cada vez que el(la) titular o su representante o apoderado(a) requieran datos personales.
- 8.4. Cada vez que el(la) titular o su representante o apoderado(a), requiera sus datos personales y resida fuera del territorio nacional, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, puede recibir la solicitud de datos personales por medio de el(la) cónsul donde se presente aquella, y quien debe revisar la documentación de identidad, colocar una nota de remisión en la

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 4 de 15


parte final del formulario, estampar su firma autógrafa y enviarla a esta unidad, teniéndose por cumplido el requisito establecido en el punto 8.3.

En caso que el(la) titular de los datos personales, haya fallecido, la persona solicitante debe acreditarse ante el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, con acta de defunción de el(la) titular y su documento de identificación que demuestre el parentesco por consanguinidad o documentación que acredite el interés jurídico de quien pretende ejercer los derechos ARCO (si aplica).

- 8.5. Si una solicitud, es interpuesta ante una unidad administrativa de la DC distinta a la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia (UAIP), debe remitirla a ésta, a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes de haber sido recibida y orientar a la persona solicitante o su representante o apoderado(a) la ubicación de la UAIP e informarle que su solicitud será tramitada desde la recepción en dicha oficina (Arts. 66 inciso sexto LAIP y 10 inciso primero LPA).
- 8.6. Si la información, se requiere en copia simple o en formato digital, las Unidades Administrativas Responsables (UAR), deben remitir la información al correo electrónico transparencia@defensoria.gob.sv, en los formatos Excel, Word, PDF u otros similares y en modalidad OCR, que permita la selección de su contenido. En cambio, si se pide que sea entregada en copia certificada, ésta debe ser remitida a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia en formato impreso con firma y sello de el(la) funcionario(a) responsable. Esto también aplica para las versiones públicas, haciendo constar en nota una razón que exprese la supresión de información confidencial de terceros.
- 8.7. Para la interposición de la solicitud de datos personales, es obligatorio que el(la) titular de la información presente un documento de identidad vigente y su estado debe permitir visualizar todos los datos (Art. 66 inciso 4 de la LAIP). Esto aplica tanto para personas nacionales como extranjeras.
En caso que la solicitud sea interpuesta a través de representante o apoderado(a), este debe legitimar adecuadamente la personería con la que actúa, con facultad expresa otorgada por la persona solicitante, ya sea por testimonio de escritura pública o copia certificada por notario(a).
- 8.8. Las constancias, requerimientos de subsanación, resoluciones o notificaciones dirigidas a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), deben ser firmadas por el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la DC; de acuerdo con el art. 72 de la LAIP.
- 8.9. La respuesta a las solicitudes debe ser notificada a la persona solicitante o su representante o apoderado(a) en el menor tiempo posible, para lo cual el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información y Transparencia o personal técnico asignado, debe remitir el o los requerimientos que contenga la solicitud de datos personales a la o las UAR (Arts. 50 letras "b" y "d", así como, art. 70 de la LAIP), a más tardar, al siguiente día hábil de la recepción en la UAIP.

La o las UAR, deben entregar la respuesta, a más tardar a los 5 días hábiles contados a partir del día siguiente del o los requerimientos de datos personales por parte de la UAIP. En caso de necesitar más tiempo debe solicitarlo y justificarlo, sin que éste sobrepase los plazos establecidos en el art. 36 de la LAIP.

Si la respuesta a la solicitud contiene información que no pertenece a el(la) titular, la o las UAR deben entregar una versión pública, en la que se supriman u oculten estos elementos, de modo que, se impida su lectura o identificación, de conformidad a lo establecido en el art. 30 de la LAIP y 42 de su Reglamento. La

 GOBIERNO DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 5 de 15

versión pública, incluye una razón que exprese que se han efectuado supresiones y la base legal en que se fundamenten, indicando claramente la causal que corresponda al artículo 24 de la LAIP, que les sirva de justificación.

En caso que, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, advierta que la o las UAR, están remitiendo información reservada o confidencial, ordena a la o las UAR subsanar esa situación.

De conformidad al art. 36 de la LAIP, para los literales a, b y c, el plazo de respuesta no puede ser mayor de 10 días hábiles y en el caso del literal “d”, el plazo de hasta 30 días hábiles; ambos plazos, deben ser contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la solicitud de datos personales en la UAIP.


Para el caso del literal “d” del artículo 36 de la LAIP, la solicitud de datos personales, debe estar acompañada de la documentación que respalde el o los requerimientos.

- 8.10. La o las UAR deben entregar a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia², los datos personales requeridos de manera: clara, completa, actualizada y legible.
- 8.11. Las resoluciones emitidas por el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia sobre la solicitud de datos personales, las realiza con base en lo establecido por los artículos 36, 37, 61, 62, 63, 65, 66, 70, 71, 72, 73, 74 y 102 de la LAIP, así como el art. 56 del Reglamento LAIP, así como, los artículos 10 inciso primero, 72, 86 numeral primero y 90 numeral primero de la LPA.
- 8.12. La respuesta a las solicitudes de datos personales, deben ser revisadas por el(la) Especialista Jurídico(a) o por la Dirección Jurídica o Gerencia de Procuración, previo a su entrega.
- 8.13. Las notificaciones a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), se deben realizar a través de los medios indicados por la misma (Art. 72 de la LAIP). Al respecto, con el propósito de tomar medidas de seguridad en los datos personales que se entregan desde la UAIP a las personas jurídicas, solamente se admiten direcciones de correo electrónico de empresas o del despacho de el(la) representante o apoderado(a).

En caso que exista algún inconveniente con alguno de estos medios, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o el personal técnico asignado, si es posible, se comunicará con la persona solicitante o su representante o apoderado(a) para que indique uno alternativo. Si no se logra la comunicación, la notificación se realizará en la cartelera de notificaciones de la UAIP y será justificado en las resoluciones que se publiquen (Art. 100 de la LPA).

Asimismo, de conformidad a los artículos 98 y 101 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la realización de la notificación debe acreditarse mediante una Constancia de acuse de recibo, en la que se haga constar el lugar, hora, fecha, nombre de la persona que recibe la notificación, documento y número de identificación, documentos entregados con los cuales se da respuesta a la solicitud, así como las firmas de la persona

² Artículo 76 LAIP Son infracciones graves: literal “c” No proporcionar la información cuya entrega haya sido ordenada por un Oficial de Información.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE</small>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 6 de 15

notificada y la persona que realiza la notificación. Si la persona que recibió no sabe, no puede o no quiere firmar, se debe dejar constancia de ello.

Cuando la notificación se realice por medios electrónicos, se debe emitir un Aviso de notificación, que contenga lugar, hora, fecha, documentos entregados con los cuales se da respuesta a la solicitud, nombre de la persona que recibe la notificación y el correo electrónico al que se envió. Asimismo, debe contener la firma de la persona que realiza la notificación.

8.14. Los requerimientos de datos personales que estén en el Tribunal Sancionador, deben ser requeridos directamente ante esa instancia.

9. PASOS.

9.1. RECEPCIÓN:

Solicitud interpuesta de forma verbal (presencial).

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y/o personal técnico legal asignado:

- Entrega a la persona solicitante, el Formulario de Solicitud de Datos Personales - Inclusivo³, emitido por el Instituto de Acceso a la Información Pública, para que lo complete.
- Solicita un documento de identidad o poder o acta de autorización que lo faculte para requerir los datos personales en nombre de la persona solicitante.
- Revisa el formulario lleno, verifica que esté firmado y que cumpla con los requisitos establecidos en los artículos 36 y 66 de la LAIP. Si falta(n) alguno(s) de estos, brinda orientación para completarlos.
- Asigna y coloca número correlativo de registro.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Coloca fecha, firma y sella el formulario.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y/o personal técnico legal asignado:

Brinda copia del formulario a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a).

Solicitud interpuesta por otros medios como: Escrito y otras unidades administrativas.


El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y/o personal técnico legal asignado:

Recibe y revisa el contenido de la solicitud de datos personales, verificando que cumpla con los requisitos establecidos en los artículos 36 y 66 de la LAIP. Si cumple continúa el paso 9.2.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y/o personal técnico legal asignado:

Si la solicitud de datos personales o su respectiva documentación de respaldo, no está completa, puede orientar, con el fin de evitar, reparar o subsanar cualquier defecto que pueda derivar en la inadmisibilidad de la solicitud de datos personales, o notificar a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), un requerimiento de

³ Documento proporcionado por el Instituto de Acceso a la Información Pública en fecha 21 de septiembre de 2022, mediante Acta número 15 en sesión ordinaria de fecha 7 de septiembre de 2022, con la cual el Pleno aprobó modificaciones al formulario de Solicitud de Datos Personales con perspectiva de inclusión, derechos humanos y género.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE CHILE</small>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 7 de 15

subsanción, en caso que las observaciones no sean atendidas por la persona solicitante (ver apartado número 9.9.1.).

Nota aclaratoria: Con el formulario original, la copia del documento de identidad, poder o acta de autorización, inicia el expediente de solicitud de datos personales que es administrado por la UAIP.

9.2. REGISTRO:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Asigna y coloca número correlativo de registro y sello de recepción en la solicitud.

9.3. CONSTANCIA DE RECEPCIÓN:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y/o personal técnico legal asignado:

Redacta constancia de recepción, que contiene: nombre de la persona solicitante y/o nombre de su representante o apoderado(a), tipo y número de documento de identidad o hacer constar la presentación de un poder o acta de autorización, número de solicitud, fecha de recepción, detalle de los datos personales requeridos, fecha límite del plazo de respuesta, medios de notificación, contacto y forma de entrega.

La emisión de la constancia sobre la solicitud de datos personales, debe realizarse a más tardar el siguiente día hábil a su recepción en la UAIP.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Revisa, firma y sella la constancia de recepción.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la constancia de recepción a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a), a través del medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.


9.4. GESTIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE DATOS PERSONALES:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

- Establece a cuál(es) funcionario(s)(as) se debe dirigir el o los requerimientos de datos personales.
- Redacta el o los requerimientos de datos personales que incluye: número de expediente, datos personales solicitados (derechos ARCO), plazo para requerir subsanción, plazo para entregar respuesta a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia. Asimismo, se podría incluir una nota sobre las infracciones y multas establecidas en la LAIP en caso de incumplimiento.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Envía por correo electrónico o por escrito, el o los requerimientos de datos personales a la o las UAR. Éste o éstos, pueden emitirse tantas veces sea necesario hasta que el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia localice efectivamente los datos solicitados.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIPO03	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 8 de 15

9.5. PREPARACIÓN DE DATOS PERSONALES SOLICITADOS (ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN):

La o las UAR:

Revisan los requerimientos de datos personales solicitados y conforme al estado de los mismos, pueden darse las siguientes circunstancias:

a) Si existe duda sobre lo solicitado, debe informarlo a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia dentro del plazo establecido para realizar el requerimiento de subsanación (ver paso número 9.9.1.)

b) Si se cuenta con los datos personales requeridos; deben localizar su ubicación, verificar su clasificación, preparar el formato para su entrega y enviarlos a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia dentro del plazo indicado.

c) En caso que, los datos personales solicitados no se encuentren disponibles en el formato requerido por la persona solicitante o su representante o apoderado(a), la o las UAR deben informar a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, la forma en que se encuentran disponibles, de acuerdo a su archivo de gestión y/o registro interno (Art. 62 de la LAIP).


d) Si los datos personales requeridos, contienen datos reservados y/o confidenciales de terceros, la o las UAR elaboran y envían a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, una versión pública de conformidad a lo establecido en el art. 30 de la LAIP, así como los arts. 42 inciso segundo y 55 inciso último del Reglamento de la LAIP, haciendo constar en nota una razón que exprese la supresión efectuada.

e) Ante la ausencia o falta de los datos personales requeridos pretendidos por la persona solicitante o su representante o apoderado(a), por nunca haberse generado por la DC, la o las UAR proceden a declarar la inexistencia de los datos. En los casos que la información pueda ubicarse en una unidad administrativa diferente, el(la) funcionario(a) al que se haya dirigido el requerimiento, debe indicar tal situación a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia.

En los casos que la información sea inexistente por nunca haberse generado por la DC, el(la) funcionario(a) debe hacerlo del conocimiento de el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, y con dicha declaratoria se procede a informar a la persona solicitante de esa circunstancia; en este caso, la o las UAR deben fundamentar esta situación.

En el supuesto de inexistencia de la información requerida, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, debe requerir a el(la) Oficial de Gestión Documental y Archivos, a fin que, realicen en conjunto una nueva búsqueda de los datos personales, bajo los parámetros que hayan sido señalados por la persona solicitante. En las diligencias para ésta búsqueda, deben considerarse todos los instrumentos archivísticos, así como, los diagnósticos realizados por la Unidad de Gestión Documental y Archivo (UGDA), además pueden verificar, la reseña histórica institucional y las transferencias realizadas al Archivo General de la Nación, si hubiere.

Una vez concluida la búsqueda en la o las UAR que pudieran administrar o tener en su poder la documentación dentro de la institución, o en los lugares que establezca, en su caso, el(la) Oficial de Gestión Documental y Archivos: el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, procede a confirmar su inexistencia por medio de resolución fundamentada y motivada, como parte de la gestión de búsqueda y localización de los datos personales requeridos. Cuando concurren los requisitos establecidos en la Ley por la antigüedad de la documentación, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR GOBIERNO DE CHILE	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 9 de 15

Información Pública y Transparencia, puede requerir colaboración al Archivo General de la Nación a efecto de lograr su ubicación como archivo histórico, si aplica.

Para resolver al respecto, se aplicará lo dispuesto en el paso número 9.9.3.

9.6. ADMISIBILIDAD:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta cumple con los requisitos establecidos en los artículos 36 y 66 de la LAIP, elabora resolución de admisibilidad, en concordancia a lo dispuesto en el art. 86 numeral primero de la LPA. En caso contrario, aplicará lo indicado en el paso 9.9.1.

Redacta la resolución de admisibilidad en formato libre, conteniendo: hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de la información requerida, indica la admisibilidad de la solicitud, base legal, fecha límite de respuesta, y medios de notificación.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella la resolución de admisibilidad.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la resolución de admisibilidad a la persona solicitante o su representante o apoderado(a), a través del medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

9.7. REVISIÓN DE LOS DATOS PERSONALES:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

- Revisa los datos personales entregados por la o las UAR, verificando que se encuentren completos, de forma clara, legibles, íntegros, con fecha actualizada y conforme a los requerimientos interpuestos por la persona solicitante o su representante o apoderado(a).
- Si no se encuentran conforme a la solicitud, envía un nuevo requerimiento a la o las UAR, con las observaciones verificadas, que incluya un recordatorio sobre la fecha límite del plazo de respuesta. Este paso se repetirá, hasta que la información solicitada este conforme a lo requerido.


9.8. RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE DATOS PERSONALES:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia y personal técnico legal asignado:

Se reúnen previo a la elaboración de la resolución de entrega de información, con el propósito de establecer aspectos a destacar en la resolución y el cómo se presentará la información requerida.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Redacta resolución de entrega de datos personales, así como los documentos adjuntos (si aplica) en formato libre, conteniendo: hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de los datos personales requeridos, considerandos, breve explicación del proceso realizado ante la o las UAR, revisión previa sobre su clasificación, motivación legal para su entrega, estado y descripción de los datos personales que se brindan a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a) e indica el medio por el que se notifica la resolución.

 GOBIERNO DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 10 de 15

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Se reúne con el Especialista Jurídico de Presidencia o en su ausencia con la Dirección Jurídica o Gerencia de Procuración para la revisión de la resolución de entrega de datos personales, previo a la firma.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella la resolución de entrega.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la resolución de entrega de datos personales y si aplica, el(los) documento(s) adjunto(s) a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a), a través del medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

Con esto se da por finalizado el procedimiento.

9.9. OTRAS ACCIONES EN LAS SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES:

9.9.1. SUBSANACIÓN:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Revisa la solicitud, si los detalles proporcionados por la persona solicitante o su representante o apoderado(a), no reúnen los requisitos necesarios o no bastan para localizar los datos personales solicitados, o son erróneos, de conformidad a lo establecido en los artículos 36 y 66 de la LAIP, debe requerir subsanación, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para que se aclaren los datos de interés. Este requerimiento, interrumpe el plazo de entrega. Además, este paso puede darse a requerimiento de la o las UAR.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Redacta el requerimiento de subsanación⁴ dirigido a la persona solicitante o su representante o apoderado(a) en formato libre, conteniendo: hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de la información requerida, solicitando aclaración de la solicitud o especifique otros elementos suficientes para localizar los datos personales sobre los cuales tiene interés, base legal para justificar el requerimiento, plazo para realizar la subsanación que será de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a su notificación, medios para recibir la subsanación, asimismo, se le informa que, en caso que no se subsane lo requerido en el plazo establecido, deberá presentar una nueva solicitud, reiniciando el trámite y además, comunica la suspensión del plazo legal notificado a través de la constancia de recepción e indica el medio con el que notifica el requerimiento.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:


Firma y sella el requerimiento de subsanación.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica el requerimiento de subsanación a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a), en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, a través del medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su

⁴ Artículos 72, 88 inciso primero y 90 numeral 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE</small>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 11 de 15

registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

Verifica si la persona solicitante o su representante o apoderado(a), subsanó el requerimiento en el plazo notificado. Si realizó la subsanación se sigue con el procedimiento para dar respuesta indicado en el paso 9.1. y en caso contrario, se aplica el paso 9.9.4.

9.9.2. AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA:

La ampliación de plazo de entrega de datos personales, puede darse a solicitud de la o las UAR o el(la) Oficial de Información y Transparencia/ Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia con la debida justificación, la cual debe ser notificada a la persona solicitante, representante o apoderado(a).

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Redacta resolución de ampliación de plazo, dirigida a la persona solicitante o su representante o apoderado(a) en formato libre, conteniendo: hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de la información requerida, breve explicación sobre proceso realizado ante la o las UAR para localizar y entregar la información y/o documentos requeridos, comunicando además la complejidad y/o otras circunstancias excepcionales que están teniendo dichas unidades para lograrlo, justificando la ampliación del plazo de respuesta, nueva fecha límite para la entrega, base legal conforme a la cual se emite la ampliación e indica el medio por el que notifica la resolución.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella la resolución de ampliación de plazo.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la resolución de ampliación de plazo a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a), dentro del plazo legal establecido en el artículo 71 inciso segundo, a través del medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

9.9.3. INEXISTENCIA DE DATOS PERSONALES:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Redacta la resolución de inexistencia de datos personales en formato libre, conteniendo: hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de los datos personales requeridos, acciones realizadas ante la o las UAR a las cuales se solicitó apoyo para la localización de lo solicitado, las medidas pertinentes aplicadas por el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la DC para confirmar su inexistencia, e indica el medio por el que notifica la resolución.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:


Se reúne con el Especialista Jurídico de Presidencia o en su ausencia con la Dirección Jurídica o Gerencia de Procuración para la revisión de la resolución de entrega de datos personales, previo a la firma.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella la resolución de inexistencia.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la resolución de inexistencia a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a), a través del

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE</small>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIPO03	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 12 de 15

medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

Con esto se da por finalizado el procedimiento.

9.9.4. INADMISIBILIDAD:

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Finalizado el plazo para subsanar sin tener respuesta de la persona solicitante o de su representante o apoderado(a), redacta la resolución de inadmisibilidad en formato libre, conteniendo: hora y fecha de emisión, número de solicitud, detalle de la información requerida, contenido del requerimiento de subsanación, fecha y medio de notificación del requerimiento, explicación sobre no cumplimiento de los requisitos establecidos en los arts. 36 y 66 de la LAIP, base legal conforme a la cual se emite la inadmisibilidad, comunicar que debe presentar nueva solicitud de información para reiniciar el trámite e indicar el medio con el que notifica la resolución.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Se reúne con el Especialista Jurídico de Presidencia o en su ausencia con la Dirección Jurídica o Gerencia de Procuración para la revisión de la resolución de entrega de datos personales, previo a la firma.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Firma y sella la resolución de inadmisibilidad.

El(La) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia o personal técnico legal asignado:

Notifica la resolución de inadmisibilidad a la persona solicitante o a su representante o apoderado(a), en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo de subsanación, a través del medio indicado para realizarlo.

Si la notificación se realiza por escrito o personalmente, debe emitir una Constancia de acuse de recibo, para su registro o si se hizo vía electrónica, posteriormente debe emitir un Aviso de notificación.

Con esto, se da por finalizado el procedimiento.

9.10. CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES

El personal técnico legal asignado:

- Revisa, coloca en orden cronológico y folia todos los documentos relacionados a la solicitud, desde la carátula hasta la notificación de la respuesta emitida por el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia, para formar el expediente de solicitud de datos personales.
- Llena la parte posterior de la carátula del expediente.

9.11. REVISIÓN DE EXPEDIENTE


El personal técnico legal asignado y el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

Se reúnen para revisar el expediente de la solicitud de datos personales y la información estadística del mismo.

9.12. REGISTRO DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES.

El personal técnico legal asignado:

Completa el mecanismo de control interno de la(s) solicitud(es) de datos personales y entrega el o los expediente(s) a el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE</small>	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES		
	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA		
	CÓDIGO: PTUAIP003	VERSIÓN: 03	PÁGINA: 13 de 15

9.13. ARCHIVO DE EXPEDIENTES

El(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia

Entrega el expediente a el(la) auxiliar administrativo(a) para su registro, digitalización y archivo.

El(la) auxiliar administrativo(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia:

- Revisa y codifica el expediente de la solicitud de datos personales.
- Registra la solicitud de datos personales en el cuadro de control documental.
- Digitaliza el expediente y coloca en su carpeta digital.
- Archiva el expediente físico de solicitud de datos personales en el archivo de gestión UAIP.

9.14. RECURSO DE APELACIÓN.

De conformidad a lo dispuesto en los artículos 82 al 84 de la LAIP, así como los artículos 134 y 135 de la LPA, se debe realizar lo siguiente:

- Si la persona solicitante o su representante o apoderado(a) presenta el recurso de apelación ante la UAIP, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia remite el escrito o formulario que llenó el apelante y el expediente de solicitud en original o copia certificada, al Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), a más tardar el siguiente día hábil de haberlo recibido.
- En caso que, el recurso sea interpuesto ante el IAIP, el(la) Oficial de Información y Transparencia/Jefe(a) de Acceso a la Información Pública y Transparencia remitirá el expediente de solicitud en original o copia certificada en el plazo que notifique el IAIP.

10. REGISTROS.

Constancias, requerimientos, resoluciones y avisos:

- Constancia de recepción.
- Requerimiento de subsanación.
- Resolución de admisibilidad.
- Resolución de inadmisibilidad.
- Resolución de ampliación de plazo.
- Resolución de entrega.
- Resolución de inexistencia.
- Aviso de notificación.
- Constancia de acuse de recibo.

Formularios colocados en el sitio web:

- Formulario de Solicitud de Datos Personales - Inclusivo⁵.
- Recurso de apelación⁶.

11. ANEXOS

No aplica.

⁵ Documento proporcionado por el Instituto de Acceso a la Información Pública en fecha 21 de septiembre de 2022, mediante Acta número 15 en sesión ordinaria de fecha 7 de septiembre de 2022, con la cual el Pleno aprobó modificaciones al formulario de Solicitud de Datos Personales con perspectiva de inclusión, derechos humanos y género.

⁶ Documento autorizado por el Instituto de Acceso a la Información Pública.

HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
03	10/10/2022	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el apartado “8. REQUISITOS”, numeral 8.13, se agregó 2 párrafos, que contienen la base legal y los documentos que deben emitirse para hacer constar las notificaciones y los cuales se agregaron en el apartado “9. PASOS”, numerales 9.3., 9.6., 9.8., 9.9.1., 9.9.2., 9.9.3. y 9.9.4., relacionados también a la notificación. ▪ En el apartado “9. PASOS”, numeral 9.1., se modificó el nombre del formulario designado para interponer una solicitud, por el de: “Formulario de Solicitud de Datos Personales - Inclusivo”. Asimismo, se cambió el pie de página 3, haciendo referencia a la aprobación de dicho formulario por el Instituto de Acceso a la Información Pública. ▪ En el apartado “10. REGISTROS”, con respecto a los “Formularios colocados en el sitio web”, también se modificó el nombre del formulario designado para interponer una solicitud, por el de: “Formulario de Solicitud de Datos Personales - Inclusivo”. ▪ Las anteriores modificaciones se realizaron, debido a que, el formulario fue proporcionado por el Instituto de Acceso a la Información Pública en fecha 21 de septiembre de 2022, mediante Acta número 15 en sesión ordinaria de fecha 7 de septiembre de 2022, con la cual el Pleno aprobó modificaciones al formulario de Solicitud de Datos Personales con perspectiva de inclusión, derechos humanos y género. ▪ En el apartado “10. REGISTROS”, con respecto a: “Constancias, requerimientos, resoluciones y avisos”, se agregaron los documentos: “Aviso de notificación” y “Constancia de acuse de recibo”. Asimismo, en “Formularios colocados en el sitio web”, se modificó el nombre del formulario designado para interponer una solicitud por el de: “Formulario de Solicitud de Datos Personales - Inclusivo”. Conforme a lo anterior, también se cambió el pie de página 5, haciendo referencia a la aprobación de dicho formulario por el Instituto de Acceso a la Información Pública.