

**NUE 191 y 238-A-2015 (MV)**  
**Quintanilla Calero, Burgos Viale y Hernández Castro**  
**contra**  
**la Superintendencia del Sistema Financiero**

**INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** San Salvador, a las nueve horas y diez minutos del doce de septiembre de dos mil dieciséis.

El presente procedimiento de apelación tramitado de manera acumulada, fue promovido por **Marco Tulio Quintanilla Calero, José Roberto Burgos Viale y Xenia Lavinia Hernández Castro**, en contra de las resoluciones emitidas por la Oficial de Información de la **Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)**, el 31 de julio y el 2 de octubre de 2015; respectivamente.

**A. Descripción del Caso**

**I.** La información solicitada por el señor **Quintanilla Calero** a la Unidad de Acceso a la Información (UAIP) de la **SSF**, fue relativa a: su clasificación en la **SSF** y, su récord crediticio o reportes de instituciones financieras. Los apelantes **Burgos Viale** y **Hernández Castro** requirieron también su récord crediticio; y, el informe sobre el proceso de selección y acuerdo de nombramiento de la oficial de información de la **SSF**.

La oficial de información de la **SSF** denegó el acceso a la información solicitada, manifestando, en el caso, de la clasificación (calificación) crediticia del apelante **Quintanilla Calero**, que, debido a la confidencialidad de ese tipo de información no podía brindarse por correo electrónico, sino únicamente por consulta directa, por lo que debía acudir a la Oficina de Atención al Usuario.

En lo relativo al récord crediticio solicitado por los apelantes, resolvió que constituye información confidencial de conformidad con los Arts. 33 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero; 24 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP); 26 y 28 del

RELAIP asimismo, les recomendó que hicieran uso del mecanismo establecido en la Ley de Regulación de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP), para obtener dicha información.

Con relación al informe sobre el proceso de selección y acuerdo de nombramiento de la oficial de información de la **SSF**, no hubo respuesta alguna.

**II.** El Instituto admitió y acumuló las apelaciones, y se designó al comisionado Mauricio Antonio Vásquez López para instruir el procedimiento y elaborar un proyecto de resolución.

1. En su informe de justificación la **SSF** ratificó lo actuado por su Oficial de Información; y citó lo dispuesto en el artículo 19 letra “i” de la Ley de Protección al Consumidor que establece entre las obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros, la de proporcionar a solicitud del consumidor, su historial crediticio de manera gratuita dos veces al año.

Además, señaló que la LRSIHCP no es aplicable a la **SSF** y por lo tanto, la entrega de la información sobre los historiales crediticios tampoco se encuentra entre las facultades que le confiere dicha ley.

En cuanto al informe sobre el proceso de selección y acuerdo de nombramiento del oficial de información, manifestó que el 23 de noviembre de 2015 le fue entregada dicha información a los apelantes **Burgos Viale** y **Hernández Castro**. En ese orden, pidió el sobreseimiento sobre ese punto.

2. En la audiencia oral, las partes no presentaron pruebas que apoyaran sus planteamientos.

En la fase de alegatos, la **SSF** ratificó la resolución del oficial de información. Por su parte, los apelantes **Burgos Viale** y **Hernández Castro** manifestaron que, efectivamente, recibieron la información relativa al informe del proceso de selección y acuerdo de nombramiento de Oficial de Información de la **SSF**, pero que no se encuentran satisfechos con la misma debido a que se les entregó únicamente el acuerdo de nombramiento no así el informe del proceso de selección de dicha funcionaria.

## **B. Análisis del Caso.**

En el presente caso, examinaremos si los argumentos brindados por la **SSF** para denegar la información solicitada por el apelante por considerarla confidencial, implicaron una limitación justificada de su derecho al acceso a sus datos personales. Para ello, a modo de contexto, se hará una breve exposición de lo que es un dato personal, el derecho a su protección y su ejercicio mediante los denominados derechos ARCO (I); luego, se determinara si dichos parámetros fueron observados para limitar el acceso a la clasificación (calificación) crediticia del señor Quintanilla Calero (II), y, posteriormente si se han cumplido respecto a la información del récord crediticio de los apelantes en la **SSF** (III); para, finalmente, resolver lo pertinente respecto al informe sobre el proceso de selección y acuerdo de nombramiento del Oficial de Información de la **SSF** (IV).

**I.** Cuando hablamos de datos personales nos referimos a toda aquella información relativa a una persona que la identifica o la hace identificable. Entre otras cosas, le dan identidad, la describen, precisan su origen, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional. Pero también, describen aspectos más sensibles o delicados, como su forma de pensar, estado de salud, sus finanzas, sus características físicas, ideología o vida sexual, entre otros aspectos de conformidad al Art. 6 letras “a y b” de la LAIP.

Los datos personales son necesarios para que una persona pueda interactuar con otras o con una o más organizaciones sin que sea confundida con el resto de la colectividad y para que pueda cumplir con lo que disponen las leyes. Asimismo, hacen posible la generación de flujos de información que redundan en crecimiento económico y el mejoramiento de bienes y servicios.

No obstante, el uso extensivo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones ha permitido que en muchas ocasiones, los datos personales sean tratados para fines distintos para los que originalmente fueron recabados, así como transmitidos sin el conocimiento del titular, rebasando la esfera de privacidad de las personas y lesionando en ocasiones, otros derechos y libertades. A fin de equilibrar las fuerzas entre las personas y aquellas organizaciones –públicas o privadas- que recaban o colectan datos de carácter personal, surge la necesidad de su protección.

Bajo el concepto de protección de datos personales, el titular (o dueño) de dichos datos es la propia persona, lo que implica el derecho a elegir qué se desea comunicar, cuándo y a quién, manteniendo el control personal sobre la propia información.

Ahora bien, el derecho de protección de los datos personales se concreta en el ejercicio de 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:

1. **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.

2. **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.

3. **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.

4. **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.

En ese contexto, se concluye que toda persona puede ejercer sus derechos ARCO en las entidades obligadas por la ley, de la información en generada, administrada o en poder de estas.

**II.** Desarrollado el punto anterior, corresponde realizar una breve exposición de lo que consiste la clasificación o calificación crediticia, si configura un dato personal, para, luego determinar la obligación de entrega por parte de la **SSF** al señor **Quintanilla Calero**.

El artículo 9 inc. segundo de las “Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento” (NCB-022), establece que: “*los sujetos obligados para determinar la clasificación de un deudor, reunirán todas las operaciones crediticias contratadas*”

*por el deudor con dicha entidad, de modo tal que la categoría de riesgo que se le asigne sea la que corresponde al crédito con mayor riesgo de recuperación”.*

Por lo tanto, la clasificación consiste en establecer la capacidad de una persona para pagar sus obligaciones crediticias y el riesgo que conlleva para las instituciones financieras otorgar un crédito a esta, configurando de esta forma un dato personal, y por ende la facultad de las personas de poder ejercer sus derechos ARCO a esta información recopilada por la **SSF** .

En este sentido, la clasificación crediticia de los clientes o deudores, a modo de ilustración, es otorgada de acuerdo a las siguientes categorías:

	Mora en días calendario de las cuotas de amortización	
Categoría	Vivienda	Consumo
A1	Hasta 7 días	Hasta 7 días
A2	Hasta 30 días	Hasta 30 días
B	Hasta 90 días	Hasta 60 días
C1	Hasta 120 días	Hasta 90 días
C2	Hasta 180 días	Hasta 120 días
D1	Hasta 270 días	Hasta 150 días
D2	Hasta 360 días	Hasta 180 días
E	+360 días	+180 días

Dicha clasificación, según el Art. 30 de la NCB-022, es información que las instituciones integrantes del sistema financiero deben remitir a la **SSF**, por lo cual resulta evidente que es información que consta en poder de dicha entidad, y lo cual no fue desvirtuado.

Es así, que la oficial de información denegó el acceso a la información de la forma solicitada por el señor **Quintanilla Calero**, debido a que es confidencial y que por tal motivo no podía enviárselo por correo electrónico, sino que solo por consulta directa a través de la oficina de atención al usuario.

La **SSF** en el trámite del presente procedimiento, manifestó que, según el artículo 33 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero (LSRSF), la información recabada por esa entidad ostenta el carácter de información confidencial y sola podrá ser proporcionada a las entidades estatales designadas en dicha norma. Agregó que, la negativa de la oficial de

información en cuanto a proporcionar la información sobre la clasificación de los apelantes, derivado del principio de legalidad, el cual habilita y limita las actuaciones de la **SSF**.

En ese orden de ideas, debe aclararse que la limitación o restricción de un derecho implica la modificación de su objeto o sujetos, lo cual resulta en una obstaculización o impedimento para su ejercicio con una finalidad justificada, desde un punto de vista constitucional. Esta a su vez, solo es susceptible de ser realizada por la propia Constitución o por una ley en sentido formal; es decir, por una fuente jurídica emanada de la Asamblea Legislativa.

Dicho lo anterior, es claro que al cumplirse el supuesto de la reserva legal (como en el caso concreto) es válida la limitación de derechos; sin embargo, esta debe encontrarse de manera expresa, permitiendo dejar claro el alcance del límite a derechos y no quedando sujeto a fórmulas interpretativas que restrinjan un derecho más allá del alcance planteado por el legislador.

Para el caso, el Art. 33 de la LSRSF no prohíbe o excluye expresamente el derecho de los particulares a acceder a su propia clasificación crediticia en la **SSF**. Dicho lo anterior y en virtud del Art. 31 y 36 de la LAIP, las personas pueden acceder a su calificación crediticia, obtener la reproducción inteligible, sin ninguna demora, en el formato que estos deseen conforme al Art. 66 de la misma ley, ya que son sus datos personales cuya titularidad les pertenece.

**III.** Una vez resuelto lo anterior, cabe señalar que la LRSIHCP cuando define lo el historial de crédito de las personas, entiende por este a: *“los datos de los consumidores o clientes, debidamente incorporados en una base de datos, que reflejen las transacciones económicas, mercantiles, financieras o bancarias pagaderas a plazo”*, por lo que constituye una serie de información financiera personal de las personas.

El Art. 14 letra “a” de la misma ley establece el derecho de acceso a la información de los consumidores o clientes del sistema financiero en conocer toda la información que de ellos mantengan o manejen los agentes económicos y las agencias de información de datos asimismo, estas además cuentan con centros de atención al cliente en cada región para que las personas interesadas puedan consultar su información. La consulta de esta información es gratuita.

Esas agencias de información proveen información de la historia crediticia de las personas, es decir, información sobre el comportamiento que tienen o han tenido las personas en el pago de sus obligaciones financieras en el tiempo, o en el proceso de compra a plazos de productos y

servicios. Dichas agencias llevan registros del historial crediticio de las personas, entendiéndose este último como las bases de datos de los consumidores y clientes, que reflejan la puntualidad o no de las cancelaciones o pagos de las obligaciones crediticias, registrando la categoría de comportamiento que éstas han tenido por varios años.

En consonancia con lo anterior, el Art. 17 letra “a” de la misma ley establece como una obligación de las entidades que operen como agencias de información de datos, el informar o suministrar el historial crediticio al consumidor o cliente que lo solicite.

De ello se concluye que existen entidades responsables a brindar dicha información; sin embargo, sin contrariar lo anterior, el Art. 61 de la Ley de Bancos establece que los bancos y demás instituciones que fiscalice la **SSF**, estarán obligadas a proporcionar la información que requiera.

En tal sentido, la **SSF** ha regulado la forma de como los intermediarios financieros le deben brindar la información (Art. 10 letra “c” de la Ley Orgánica de la **SSF**), es por ello que las Normas sobre el Procedimiento para la Recolección de Datos del Sistema Central de Riesgos (NPB4-17) establecen, en su Art. 9, que deben remitir a esa institución el cien por ciento de los deudores por préstamos, operaciones contingentes y cualesquiera otro saldo que represente riesgo de crédito, indicando su correspondiente categoría de riesgo, entendiéndose que esta es única para cada deudor, salvo instrucciones de la Superintendencia.

Expuesto lo anterior, se demuestra que la **SSF** no solo tiene la calificación crediticia de las personas, sino que cuenta con el detalle de las deudas que provoca tal valoración constituyendo su historial crediticio, por lo tanto tal información se encuentra en poder de dicha institución y esto se confirma por lo expuesto en su informe de defensa, ya que señala que recibe información sobre los historiales crediticios de las personas, y por ende es información confidencial, de acuerdo al Art. 33 de la **LSRSF**.

En ese orden de ideas, le es aplicable el razonamiento realizado en el romano II de esta resolución, en el sentido que dicha disposición no limita el acceso a la información sobre el historial crediticio que constituye un dato personal, a sus titulares, es decir, que cada una de las personas que tiene deudas con algún intermediario financiero, puede conocer la información personal que esas instituciones posean de su persona a la **SSF**.

Por ende, la **SSF** está obligada a que las personas puedan ejercer los derechos ARCO de la información relativa a su historial crediticio, conforme al Art. 7, 31 y 36 de la LAIP.

**IV.** Finalmente corresponde analizar la controversia que se centra respecto al informe sobre el proceso de selección y acuerdo de nombramiento de Oficial de Información de la **SSF**.

La **SFF** manifestó que, les proporcionó a los apelantes **Burgos Viale** y **Hernández Castro** la información relativa al memorando No. DA-220-A/2015, que contiene la solicitud de nombramiento de oficial de información realizada por el Director de Administración al Superintendente del Sistema Financiero. Asimismo, se les entregó la resolución administrativa No. 25/2015 que contiene la delegación de funciones de Oficial de Información a Francisca Salinas Álvarez.

No obstante lo anterior, los apelantes manifestaron su inconformidad con la información que se les proporcionó, pues no comprendía el proceso de selección de dicha servidora pública, sino un informe.

Al respecto, es pertinente citar el Art. 10 numeral 5 de la LAIP señala que: “*los procedimientos de selección y contratación del personal ya sea por el sistema de ley de salarios, contratos, o por cualquier otro medio*”, deben estar a disposición del público; es decir, sin necesidad que las personas lo soliciten a los entidades obligadas a dicha ley.

En adición con lo anterior, no hay que perder de vista que la información solicitada es respecto al procedimiento de selección del oficial de información, el cual esta normado en la LAIP que debe ser mediante un concurso transparente y abierto de conformidad al Art. 49 letra “F”.

En ese sentido, es obligación de la **SSF** tener a disposición de toda persona dicho proceso de selección, por ende debe entregarlo de forma completa e inmediata a los señores **Burgos Viale** y **Hernández Castro**, así como publicarla en su portal de transparencia, ya que al verificarlo no existe ningún tipo de información sobre los procesos de selección. Dicha publicación y entrega de información deberá incluir la convocatoria para los interesados en aplicar al puesto, los requisitos que debían de cumplir, el tipo de pruebas de selección que se realizaron, la versión publica de las hojas de vida que integraron la terna de donde se eligió a la Oficial de Información y toda la documentación restante que forma parte de dicho proceso de selección.



Por último, dado el carácter que ostenta esta información y en relación al procedimiento de fiscalización de publicación de información oficiosa que realiza este Instituto, es pertinente ordenar a la unidad de fiscalización que verifique lo ordenado respecto a la publicación de dicha información, y demás providencias emitidas en esta resolución.

### **C. Decisión del Caso.**

**Por tanto**, de conformidad con las razones antes expuestas y disposiciones legales citadas, y con los Arts. 6 y 18 de la Cn., 94, 96 letra “b” y 102 de la LAIP, este Instituto **resuelve**:

a) **Revocar** las resoluciones emitidas por la oficial de información de **la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)**, el 31 de julio y el 2 de octubre de 2015.

b) **Ordenar** a la **SSF** que, por medio de su Oficial de Información, entregue a **Marco Tulio Quintanilla Calero**, en el plazo de **cinco días hábiles** contados a partir del día siguiente a la notificación de esta resolución, la información relativa a su clasificación (calificación) crediticia en el formato solicitado.

c) **Ordenar** a la **SSF** que, por medio de su Oficial de Información, que en el plazo de **cinco días hábiles** contados a partir del día siguiente a la notificación de esta resolución, entregue a **Marco Tulio Quintanilla Calero, Xenia Lavinia Hernández Castro y José Roberto Burgos Viale**, la información relativa a su historial crediticio en poder de esa institución, en el formato solicitado.

d) **Ordenar** a la **SSF** que, por medio de su Oficial de Información, que en el plazo de **cinco días hábiles** contados a partir del día siguiente a la notificación de esta resolución, entregue a **Xenia Lavinia Hernández Castro y José Roberto Burgos Viale**, de manera completa la información relativa a sobre el proceso de selección y acuerdo de nombramiento de la oficial de información de esa institución. Además deberá publicarlo en el mismo plazo antes indicado, en su portal de transparencia.

e) **Ordenar** a la **SSF**, en el plazo de veinticuatro horas posteriores al vencimiento de los plazos anteriores, remita a este Instituto un informe de cumplimiento, que incluya algún registro en el que conste la documentación entregada a los apelantes así como su recepción, bajo pena de

iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio. Este informe puede ser remitido por vía electrónica a la dirección: [fiscalización@iaip.gob.sv](mailto:fiscalización@iaip.gob.sv).

f) **Remitir** el presente expediente a la Unidad de Fiscalización de este Instituto para que verifique el cumplimiento de esta resolución.

g) **Publíquese** esta resolución, oportunamente.

**Notifíquese.-**

CH SEGOVIA ----- J CAMPOS -----ILEGIBLE ----- ILEGIBLE -----  
ILEGIBLE -----  
---PRONUNCIADO POR LOS SEÑORES COMISIONADOS QUE LO  
SUSCRIBEN"RUBRICADAS"

**PRONUNCIADA POR LA COMISIONADA Y LOS COMISIONADOS QUE LA  
SUSCRIBEN.**

GG/CC