

RESOLUCIÓN 76434 DE 2012

(diciembre 4)

Diario Oficial No. 48.635 de 5 de diciembre de 2012

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Por la cual se deroga el contenido del Título [V](#) de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación, y se imparten instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley [1266](#) de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título.

EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO,

en ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo [17](#) de la Ley 1266 de 2008 y los numerales 60 y 61 del artículo 1o del Decreto número 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Primero. Que el artículo [17](#) de la Ley 1266 de 2008 confirió a la Superintendencia de Industria y Comercio la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sin perjuicio de la competencia de la Superintendencia Financiera de Colombia, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales regulada por la misma ley, para lo cual le otorgó, en el numeral 1 de dicho artículo, la facultad de “Impartir instrucciones y órdenes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la presente ley relacionadas con la administración de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación”.

Segundo. Que se requiere impartir las mencionadas instrucciones dirigidas a las Entidades vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio e incorporarlas en su Circular Única.

Tercero. Que de acuerdo con lo establecido en el numeral 63 del artículo 1o del Decreto número 4886 de 2011, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio “Solicitar a las personas naturales y jurídicas el suministro de datos, informes, libros y papeles de comercio que se requieran para el correcto ejercicio de sus funciones”.

Cuarto. Que al derogarse el contenido del Título V de la Circular Única, relativo a “Acreditación”, es procedente incorporar al mismo las instrucciones sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la Ley [1266](#) de 2008, relacionadas con el derecho de hábeas data frente a operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales, que para el efecto impartirá esta Superintendencia a través de la presente resolución.

Quinto. Que las funciones de acreditación ejercidas por la Superintendencia de Industria y Comercio fueron suprimidas mediante el Decreto número 4738 del 15 de diciembre de 2008, por el cual se creó el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), previendo un régimen de

transición mediante el cual se establecieron las fechas en las que la Superintendencia dejó de recibir solicitudes de acreditación de Organismos de Inspección y Certificación de Personas, Organismos de Certificación de Producto y de Sistemas de Gestión, y Laboratorios de Calibración y de Ensayo, y las fechas en las que el ONAC asume dicha función.

Sexto. Que a la fecha, la Superintendencia de Industria y Comercio ya culminó el trámite de la última solicitud de acreditación recibida por esta Entidad.

Séptimo. Que el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio contiene las instrucciones impartidas por esta Entidad en materia de “Acreditación”, las cuales perdieron su vigencia considerando que las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionadas con tal materia, fueron suprimidas mediante el Decreto número 4738 del 15 de diciembre de 2008.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Derogar el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, relativo a las instrucciones impartidas por esta Entidad en materia de “Acreditación”.



ARTÍCULO 2o. Incorporar al Título V de la Circular Única las instrucciones relativas a la protección de datos personales, en particular, acerca de la manera como deben cumplirse las disposiciones de la Ley [1266](#) de 2008, relacionadas con el derecho de hábeas data frente a operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países vigilados por esta Superintendencia, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales, que para el efecto imparte esta Entidad en los términos que a continuación se señalan:

“TÍTULO V

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CAPÍTULO PRIMERO

Derecho de hábeas data para información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países

El ámbito de aplicación de las siguientes instrucciones se contrae a lo dispuesto en el artículo [2o](#) de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, de conformidad con lo establecido por la Corte Constitucional en la Sentencia C-[1011](#) de 2008, respecto de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países vigilados por esta Superintendencia.

1.1. Circulación de la información

1.1.1. Entrega de la información a los titulares, a las personas autorizadas por estos y a sus causahabientes

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo [5o](#) de la Ley 1266 de 2008, las Entidades que administren bases de datos deben tomar todas las medidas de seguridad razonables

para garantizar que la información personal contenida en ellas, sea suministrada, únicamente, a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos o a sus causahabientes.

Para tal efecto y como mínimo, los operadores deben tener en cuenta las siguientes reglas al momento de atender las peticiones o consultas que aquellos presenten:

a) Verificar la calidad de titular de quien formula verbalmente una petición o consulta, así:

i) Si la petición o consulta se realiza personalmente, deberá dejarse constancia de la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.

ii) Si la petición o consulta se realiza telefónicamente, siempre que el operador de información tenga habilitada esta opción, deberá validarse una información del titular que permita su identificación y conservarse un registro de la conversación;

b) Verificar que las peticiones o consultas escritas estén debidamente suscritas por el titular, quien debe acreditar su calidad así:

i) Mediante la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación; o,

ii) A través de la presentación de documento que se encuentre debidamente autenticado mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal); o

iii) Por cualquier otro medio que permita su identificación;

c) Verificar que se allegue el respectivo poder, otorgado con las formalidades de ley, cuando la petición o consulta se presente por escrito, a través de mandatario, apoderado o persona autorizada;

d) Verificar la calidad de causahabiente del titular de la información cuando la petición se presente por escrito por estos;

e) Verificar que las peticiones o consultas relacionadas con las personas jurídicas se encuentren debidamente suscritas por su representante legal, quien deberá probar su condición con el respectivo documento que acredite la existencia y representación legal de la misma y la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.

No será necesario acompañar el documento que acredite la existencia y representación legal de la persona jurídica cuando el operador ya cuente con este o cuando la información esté disponible a través del acceso a las bases de datos de las Entidades públicas o privadas que tengan a su cargo el deber de certificarla.

1.1.2. Entrega de información personal a las Entidades públicas del poder ejecutivo, a los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal o administrativa cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones

De conformidad con lo establecido en los literales d) y e) del artículo 5o de la Ley 1266 de 2008, las entidades públicas del poder ejecutivo y los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa que soliciten información a un operador, deberán indicar en la correspondiente solicitud, de manera expresa e inequívoca, la finalidad concreta para la cual requieren la información solicitada y las funciones precisas que les han sido

conferidas por la ley relacionadas con dicha finalidad. Estas entidades, órganos y dependencias estarán sujetas al cumplimiento de los deberes de los usuarios de información, previstos en la ley.

1.2. Deberes de los operadores

1.2.1. Deber de garantizar en todo tiempo al titular de la información el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data

Los operadores deben informar a los titulares de la información los derechos que la Ley [1266](#) de 2008 consagra en su favor y el procedimiento para la atención de peticiones, consultas y reclamos. Para tal efecto, deben publicar tal información en sus sedes, en un lugar visible ubicado en las áreas de atención al público, y en su página web. La información se publicará en lenguaje sencillo de forma que pueda ser comprendida fácilmente por los titulares.

1.2.2. Deber de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos, para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares

Con el objeto de verificar el cumplimiento de la obligación establecida en el numeral 4 del artículo [7o](#) de la Ley 1266 de 2008, los operadores de información deben remitir a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio una copia del manual de políticas y procedimientos que hayan adoptado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución y, posteriormente, cada vez que realicen cualquier modificación al mismo.

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá, en cualquier momento, hacer las observaciones pertinentes para que, si es del caso, el operador de información, en el término establecido por la Entidad, proceda a realizar los ajustes necesarios en aras de garantizar el adecuado cumplimiento de la ley así como el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de hábeas data y de petición por parte de los titulares de información.

1.2.3. Deber de solicitar la certificación a la fuente de la existencia de la autorización otorgada por el titular

Con el fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo [7o](#) de la Ley 1266 de 2008, los operadores de información deben cumplir las siguientes instrucciones:

a) Dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año deben enviar a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de esta Superintendencia una constancia, con corte a 31 de diciembre y 30 de junio, suscrita por su representante legal, en la que se manifieste expresamente que cumplieron con el deber de solicitar a las fuentes de información la certificación semestral de la existencia de la autorización previa y expresa para el reporte de información en sus bases de datos;

b) Dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de marzo y septiembre de cada año deben remitir a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de esta Superintendencia, en medio magnético, editable, en formatos de Excel, la relación de las fuentes que no cumplieron con la obligación de certificar la existencia de la autorización previa y expresa para el reporte de información de sus titulares. La citada relación debe contener, por lo menos:

i) El nombre y/o razón social de la fuente de información incumplida.

ii) El número de identificación.

iii) La última dirección registrada por la fuente.

iv) La fecha en la cual se envió la solicitud de remisión de la certificación de la existencia de la autorización previa y expresa.

c) En caso de que las fuentes no envíen la certificación semestral establecida en el numeral 5 del artículo 7o de la Ley 1266 de 2008, dentro del término previsto en el literal a) anterior, los operadores deberán bloquear toda la información reportada sobre la cual la fuente no haya remitido la certificación de que cuenta con autorización. Los operadores procederán a efectuar el bloqueo de la información en un término máximo de veinte (20) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo respectivo. Una vez la fuente de información aporte la certificación semestral, el operador deberá desbloquear la información.

1.2.4. Deber de indicar en el respectivo registro individual que determinada información se encuentra en discusión por parte del titular

Con fundamento en el deber establecido en el numeral 9 del artículo 7o de la Ley 1266 de 2008 y teniendo en cuenta que la información que reposa en las bases de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, los operadores deben incluir en el historial crediticio de los titulares todas las leyendas relacionadas con la discusión sobre su información.

Las leyendas de advertencia relacionadas con la discusión sobre la existencia y condiciones de la obligación a cargo del titular y la posible suplantación de su identidad, deben permanecer en el historial crediticio hasta que exista pronunciamiento definitivo de la autoridad judicial competente o de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando sea el caso, o cuando caduque el reporte negativo, lo que ocurra primero.

1.3. Deberes de las fuentes de información

1.3.1. Deber de garantizar la calidad de la información que las fuentes suministran a los operadores de los bancos de datos y/o a los usuarios

Las fuentes de información deberán observar los siguientes lineamientos, tendientes a garantizar la calidad de la información que suministran a los operadores de los bancos de datos y/o a los usuarios:

a) Las personas, entidades u organizaciones que actúen como fuentes de información deben tener un vínculo comercial, de servicio o de cualquier otra índole con el titular cuya información reporta y, además, tener disponibles las pruebas necesarias para demostrarlo;

b) La información que reporten a los operadores debe corresponder a las condiciones reales de la obligación al momento del reporte, por lo que la información suministrada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable y estar sustentada mediante los soportes que permitan demostrar la existencia y las condiciones de la obligación a su favor. No puede reportarse información que carezca de los soportes que demuestren el origen, existencia y condiciones de la obligación. En caso de haberse efectuado el reporte sin contar con los soportes que permitan acreditar la existencia y condiciones de la obligación, deberá eliminarse la información una vez surtido el trámite del reclamo respectivo.

1.3.2 Deber de rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los

operadores

La fuente de información que establezca que en las bases de datos de los operadores es incorrecta la información reportada, deberá rectificarla o eliminarla directamente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir del momento en que evidenció el error, o instruir al operador en dicho término para que rectifique o elimine dentro de los cinco (5) días siguientes de recibida la instrucción, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

1.3.3. Deber de solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información y de asegurarse de no entregar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 5 del artículo [8o](#) de la Ley 1266 de 2008, las fuentes de información deben garantizar que todo reporte de información positiva o negativa que repose en la base de datos de un operador de información, sin excepción alguna, cuente con la autorización otorgada por su titular. Dicha autorización debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser expresa, es decir, contener la manifestación de una voluntad libre, específica e inequívoca que le permita a la fuente recopilar, disponer o divulgar la información crediticia del titular;
- b) Ser previa, esto es, otorgada con antelación al reporte de la información.

La autorización previa y expresa a la que hace referencia el numeral 5 del artículo [8o](#) de la Ley 1266 de 2008 puede ser otorgada de manera verbal o mediante documento físico o electrónico, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

- i) Que la fuente de la información identifique plenamente al titular en el momento en que se otorgue dicha autorización.
- ii) Que el titular exprese su voluntad de manera previa, libre, espontánea, específica e inequívoca en el sentido de autorizar a la fuente para recopilar, usar o divulgar su información.
- iii) Que se informe plenamente al titular acerca de la finalidad para la cual está otorgando la autorización.
- iv) En caso de que la autorización se otorgue por medios electrónicos, que la misma se ajuste a las previsiones contempladas en la Ley [527](#) de 1999 y demás normas aplicables.
- v) Que se conserve copia de la misma. En los casos en que la autorización se obtenga por vía telefónica, se deberá guardar la respectiva grabación.

Cualquier dato positivo o negativo que repose en la base de datos de un operador de información sin contar con la autorización otorgada por su titular, debe ser eliminado de manera inmediata, una vez se advierta la ausencia de la misma como consecuencia de la solicitud del titular, surtida a través del respectivo reclamo.

En los casos de enajenación de obligaciones, la autorización previa y expresa otorgada por el titular de la información a la entidad originadora de la obligación, se considera válida para efectos de realizar los reportes de información negativa y/o positiva ante los operadores, sin perjuicio del deber de la fuente de acreditar tal enajenación.

1.3.4. Deber de certificar semestralmente al operador que la información suministrada cuenta con la autorización, de conformidad con lo previsto en la ley

La certificación a la que se refiere el numeral 6 del artículo [8o](#) de la Ley 1266 de 2008 puede ser emitida en forma general por las fuentes, manifestando que la información suministrada a los operadores cuenta con la respectiva autorización. Previamente a la expedición de la certificación, la fuente debe verificar la existencia de las correspondientes autorizaciones para cada uno de los datos que informa a los operadores.

1.3.5. Deber de informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular

Con fundamento en el deber establecido en el numeral 8 del artículo [8o](#) de la Ley 1266 de 2008, corresponde a las fuentes informar al operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular para que incluya la leyenda de “reclamo en trámite”. Si la fuente de información resuelve el reclamo presentado por el titular de información dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, no habrá lugar a informar al operador que el reporte se encuentra en discusión.

Al informar al operador sobre la discusión de la información por parte del titular, las fuentes de información deben indicarle la causa de la discusión, de acuerdo al cuadro de tipologías establecido en el numeral 1.9.2 del Capítulo Primero del Título V de esta Circular.

Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio comunique a la fuente el inicio de una actuación administrativa o le notifique la apertura de una investigación tendiente a determinar la procedencia de la eliminación, actualización o rectificación del dato de un titular específico, esta deberá informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes para que este incluya la leyenda de “actuación administrativa o investigación en trámite”, la cual permanecerá hasta que quede en firme la decisión de la Entidad.

En los casos en que el titular reclame por suplantación de identidad, la fuente debe informar al operador para que incluya la leyenda respectiva respecto del titular y de la obligación u obligaciones que afectan a este con la suplantación. En todo caso, la fuente debe adelantar el trámite correspondiente con el fin de establecer si hay indicios que lleven a eliminar el reporte de información, tanto positiva como negativa, en el historial crediticio. Si como resultado del trámite determina que no procede la eliminación de la información, el titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta se pronuncie.

1.3.6. Deber de comunicar al titular de la información previamente al reporte

En caso de que la Superintendencia de Industria y Comercio requiera a la fuente para que allegue la prueba del envío de la comunicación previa a que hace referencia el artículo [12](#) de la Ley 1266 de 2008, esta debe aportar lo siguiente:

a) Copia de la comunicación escrita enviada al titular de la información con la certificación de haber sido remitida a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío, o copia del extracto o de la factura enviada al titular de la información, en el cual se incluyó la comunicación previa al reporte, con la certificación de haber sido remitido a la última dirección registrada ante la fuente y la fecha de envío. En este último evento, cuando la comunicación previa se incluya en el extracto o en la factura, el texto de la misma debe ser claro, legible, fácilmente comprensible y ubicarse en un lugar visible del documento;

b) En los casos en que se utilicen otros mecanismos de remisión de la comunicación, se debe allegar la prueba que acredite que la fuente acordó previamente con el titular un mecanismo diferente para informar sobre el eventual reporte negativo a efectuar;

c) En los casos en los que las fuentes de información hayan adquirido la obligación objeto de reporte mediante compraventa, subrogación, cesión de derechos o cualquier otra forma de transferencia del derecho de dominio, se tendrá como válida la comunicación previa remitida por el cedente u originador del crédito, siempre que la información haya continuado en el tiempo y el vendedor de la obligación no la haya eliminado del historial crediticio. En los casos en los cuales el reporte efectuado por el cedente u originador del crédito haya sido realizado antes de la entrada en vigencia de la Ley [1266](#) de 2008, no se les exigirá dicha comunicación previa.

Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio profiera una orden de eliminación de un reporte, como resultado de una actuación administrativa o de una investigación en la que no se haya acreditado la remisión al titular de la comunicación previa, la fuente deberá informar al operador que no cumplió con este requisito y eliminar el reporte negativo hasta tanto se cumpla con él. Cuando la eliminación del reporte tenga como causa el incumplimiento del deber de remitir la comunicación previa, la fuente no podrá reportar esa obligación con información positiva y, en consecuencia, las casillas o vectores correspondientes deberán aparecer sin información.

1.4. Deberes de los usuarios de información

El usuario de información sólo podrá consultar la historia crediticia de un titular en cumplimiento de los principios de finalidad y circulación restringida de la administración de datos personales, establecidos en los literales b) y c) del artículo [4o](#) de la Ley 1266 de 2008. Si la finalidad para la cual consulta la información es diferente al cálculo del riesgo crediticio, deberá acreditar que cuenta con la correspondiente autorización previa y expresa del titular.

1.5. Principio de favorecimiento a una actividad de interés público

Para permitir la consulta gratuita de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países por parte del titular, al menos una (1) vez cada mes calendario, los operadores tendrán en cuenta las siguientes instrucciones:

a) Informar, de manera clara y precisa, a través de la línea de atención al cliente, la página web y en las áreas de servicio para la atención de peticiones, consultas y reclamos, los canales con los que cuenta el titular para acceder de manera gratuita a su información.

b) Los operadores podrán habilitar un canal electrónico, como la página web, para que los titulares puedan acceder a su historia de crédito, siempre y cuando cuenten con las debidas seguridades para verificar la identidad del titular e impedir la pérdida, alteración o uso no autorizado o fraudulento de los registros almacenados.

1.6. Permanencia de la información negativa

La permanencia de la información negativa está sujeta a las siguientes reglas:

a) El término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora reportada, cuando la misma sea inferior a dos (2) años;

b) En el caso en que la mora reportada sea igual o superior a dos (2) años, el dato negativo permanecerá por cuatro (4) años más, contados a partir de la fecha en que se extinga la obligación por cualquier modo;

c) En los casos en que la obligación permanezca insoluta, el término de caducidad de los datos negativos de un titular de información será de catorce (14) años contados a partir de la fecha de exigibilidad de la obligación.

Cuando el titular de información presente un reclamo, corresponderá a la fuente pronunciarse dentro del término legal establecido para ello. Si el titular de información no está de acuerdo con la respuesta de la fuente podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta se pronuncie.

1.7. Peticiones, consultas y reclamos

En el procedimiento para atender las peticiones, consultas y reclamos, los operadores y las fuentes de información deberán atender las siguientes instrucciones:

a) Los operadores de información deben contar en sus sedes con un área de servicios para la atención de peticiones, consultas y reclamos e implementar mecanismos adicionales, como líneas de atención telefónica o medios virtuales, que garanticen la recepción de las peticiones, consultas y reclamos, de modo ágil y eficaz;

b) Las peticiones, consultas y reclamos presentados ante los operadores y/o las fuentes deben ser resueltas de fondo. La respuesta correspondiente debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado;

c) Las respuestas a las peticiones, consultas y reclamos presentados ante los operadores y/o las fuentes deben ser comunicadas al titular de la información, dentro del término establecido en la ley. Tales respuestas deben ser remitidas a la dirección señalada por el titular en el momento de presentar su solicitud y, en el caso de que no la haya especificado, a la última dirección registrada.

En caso de que las peticiones o los reclamos se presenten por medios electrónicos o verbalmente, podrán resolverse por el mismo medio, para lo cual se debe conservar copia de la respuesta o la grabación respectiva.

De acuerdo con lo señalado en el literal b) del numeral 1.5 del Capítulo Primero del Título V de esta Circular, las consultas podrán atenderse por canales electrónicos, siempre y cuando sea posible verificar la identidad del titular y garantizar la seguridad de la información.

La remisión de las peticiones, consultas y reclamos por parte de los operadores a las fuentes de información no exime a los operadores del deber de responder al titular todas y cada una de las cuestiones planteadas dentro del término señalado en la ley. En tal sentido, los operadores deben informar al titular todo lo manifestado por la fuente expresamente.

PARÁGRAFO 1o. Para garantizar el ejercicio del derecho de los titulares a solicitar rectificaciones, actualizaciones o eliminaciones de sus datos contenidos en las bases de datos, los operadores y fuentes de información deben implementar un sistema para presentar reclamos utilizando diferentes medios informáticos, como internet o correo electrónico y crear formularios claros y sencillos para dicha presentación. En este sistema, además, deberá generarse un número

de radicación y una confirmación automática de recepción del reclamo presentado para que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su solicitud.

PARÁGRAFO 2o. Las adecuaciones ordenadas deben realizarse dentro de los seis (6) meses siguientes a la incorporación de las modificaciones introducidas al presente título.

1.8. Administradores de cartera y afianzadores

Para efectos de dar aplicación a las instrucciones contenidas en el presente Capítulo, se entienden como administradores de cartera las personas naturales y jurídicas de derecho público o privado encargadas de la administración y recaudo de cartera, por cuenta del legítimo acreedor. Por su parte, son afianzadores las personas naturales y jurídicas de derecho público o privado encargadas de garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de un contrato a través de una fianza.

Con el fin de que los reportes realizados por un administrador de cartera o una entidad afianzadora cumplan con el deber de veracidad del dato, los operadores de información deberán incluir en la respectiva historia crediticia la siguiente información:

- a) El nombre o razón social de la fuente de información que deberá corresponder al acreedor actual de la obligación, es decir, a quien adquirió la cartera o a quien realizó el pago de la obligación en calidad de afianzador y se subrogó en la misma por virtud de la ley.
- b) El nombre o razón social del administrador de la cartera o el afianzador, si fuera una entidad diferente.
- c) El nombre o razón social del acreedor originador de la cartera, en el caso de administradores de cartera.

1.9. Calidad en atención al ciudadano

1.9.1. Remisión de información por parte de los operadores

Dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, los operadores de información deben remitir a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio un informe en medio magnético, editable, en Excel, en el que suministren la siguiente información, relacionada con el semestre calendario inmediatamente anterior (enero – junio y julio – diciembre):

- a) El número de reclamos presentados por los titulares directamente ante el operador, especificando el nombre e identificación de la fuente y/o el usuario de información y la causa del reclamo, de acuerdo con las tipologías establecidas en el numeral 1.9.2 siguiente. Cuando se trate de reclamos presentados con base en el reporte de información realizado por una fuente, se deberá informar el número total de titulares reportados por esa fuente.
- b) El número de reclamos presentados por los titulares directamente ante las fuentes y/o usuarios de información y registrados en el sistema del operador, especificando el nombre e identificación de la fuente y/o usuario y la causa del reclamo, de acuerdo con las tipologías establecidas en el numeral 1.9.2 siguiente. Cuando se trate de reclamos presentados con base en el reporte de información realizado por una fuente, se deberá informar el número total de titulares reportados por esa fuente.

Para la remisión a la Superintendencia de Industria y Comercio de la información a que se refiere el literal b), el operador deberá adaptar su sistema de información con el fin de que las fuentes y/o usuarios puedan indicar la causa de la reclamación presentada por el titular ante ellos, de acuerdo con las tipologías establecidas en el numeral 1.9.2 siguiente.

PARÁGRAFO. El primer informe que los operadores de información deberán presentar a la Superintendencia de Industria y Comercio será el correspondiente al semestre comprendido entre el 1o de enero y el 30 de junio de 2013 y deberá ser entregado a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes del mes de agosto. A partir del primero (1o) de enero de 2013 las fuentes deberán empezar a reportar a los operadores los reclamos presentados ante estas de acuerdo con las tipologías establecidas en el numeral 1.9.2 siguiente.

1.9.2. Tipología de reclamos

Las fuentes informarán a los operadores los reclamos que les sean presentados de acuerdo con la siguiente tipología, de manera discriminada por subtipología y código numérico, con el fin de que los operadores puedan remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio la información solicitada en los literales a) y b) del numeral 1.9.1. anterior:

TIPOLOGÍA DE RECLAMOS	SUBTIPOLOGÍA DE RECLAMOS	CÓDIGO NUMÉRICO
Actualizar información	No actualización de la información	01
No reporte de información oportuno		02
Reporte de información incompleta o parcial		03
No inclusión de las respectivas leyendas		04
Inconformidad con la permanencia de la información negativa		05
Rectificar la información	No rectificación de información errónea	06
Inexistencia de la obligación reportada o negación de la relación contractual		07
No contar con los documentos soporte de la obligación		08
No contar con la autorización previa y expresa del titular para reportar información		09
No certificar semestralmente al operador que la información suministrada cuenta con la respectiva autorización del titular		10
No remitir la comunicación previa al reporte		11
Conocer la información	Negación de acceso a la información	12
No atender las peticiones y reclamos presentados por los titulares de fondo y oportunamente		13
No adoptar las medidas de seguridad adecuadas sobre la información obtenida en las bases de datos de los operadores		14
Utilizar la información para una finalidad diferente a aquella para la cual fue entregada		15
Consulta de información no autorizada por el titular, cuando esta sea requerida		16
No contar con medidas adecuadas de seguridad		17

No informar al titular sobre la utilización que se le está dando a su información	18
No informar al titular la finalidad de la recolección de la información	19
No guardar reserva sobre la información obtenida en las bases de datos de los operadores	20
Otros (Describir el motivo)	21



ARTÍCULO 3o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 4 de diciembre de 2012.

El Superintendente de Industria y Comercio,

PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de marzo de 2018

