



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO

DE 2012

()

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 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 el artículo 1, numerales 60 y 61, del Decreto 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, 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 e incorporarlas en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

TERCERO.- 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.

CUARTO.- Que las funciones de acreditación ejercidas por la Superintendencia fueron suprimidas mediante el Decreto 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.

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

SEXTO.- 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 4738 del 15 de diciembre de 2008.

En mérito de lo expuesto,

RESOLUCION NUMERO _____ DE 2012 Hoja N°. 2

Continuación de la Resolución “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 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”

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 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 imparte esta Superintendencia en los términos que a continuación se señalan:

“TÍTULO V PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CAPÍTULO PRIMERO: DEL 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 1 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, de conformidad con lo establecido por la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008.

1.1 Circulación de la información

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

Las entidades que administren bases de datos deben tomar todas las medidas de seguridad razonables para garantizar que la información personal contenida en ellas únicamente sea suministrada a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por éstos 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, consulta o reclamo, así:
 - (i) Si la petición o consulta se realiza personalmente, deberá dejarse constancia de la exhibición de su documento de identidad, y
 - (ii) Si la petición, consulta o reclamo se realiza telefónicamente deberá validarse una información mínima 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 allegar con su solicitud prueba sumaria de su calidad o aportar el documento con presentación personal ante notario público.

RESOLUCION NUMERO _____ DE 2012 Hoja N°. 3

Continuación de la Resolución "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 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"

- c) Cuando la petición o consulta se presente por escrito, mediante apoderado, verificar que se allegue el respectivo poder, otorgado con las formalidades de ley.
- d) Cuando la petición o consulta se presente por escrito por los causahabientes del titular de la información, verificar su calidad, la cual se debe acreditar mediante prueba sumaria.
- e) Verificar que las peticiones o consultas relacionadas con las personas jurídicas se encuentren debidamente suscritas por su representante legal, quien debe allegar con su solicitud prueba sumaria de su identidad y el respectivo certificado de existencia y representación legal expedido con una antelación no mayor a treinta (30) días.
- f) Cuando las peticiones o consultas se presenten por otros medios, verificar que quien las realiza es el titular, a través de la validación de una información mínima.

1.1.2 Entrega de información personal a las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones

De conformidad con lo establecido en el literal d) del artículo 5º de la Ley 1266 de 2008, la entidad pública del poder ejecutivo que solicite información a un operador debe indicar, de manera expresa e inequívoca, en la correspondiente solicitud, la finalidad concreta para la cual requiere la información solicitada y las funciones precisas que le han sido conferidas por ley, relacionadas con dicha finalidad.

Si los operadores de información consideran que la información no puede ser entregada, motivarán adecuadamente dicha negativa.

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 en su favor consagra la Ley 1266 de 2008 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 tal que pueda ser comprendido 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 4º del artículo 7º de la Ley 1266 de 2008, los operadores de información deben remitir a 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

RESOLUCION NUMERO _____ DE 2012 Hoja N°. 4

Continuación de la Resolución "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 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"

observaciones pertinentes para que, si es del caso, el operador de información, en el término establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, 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, por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos.

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 5º del artículo 7º de la Ley 1266 de 2008, los operadores de información deben cumplir las siguientes instrucciones:

- a) Dentro de los quince (15) primeros días de los meses de enero y julio de cada año deben enviar a esta Superintendencia una certificación suscrita por su representante legal, en la que se haga constar expresamente que cumplieron con el deber de solicitar a las fuentes de información la certificación de la existencia de la autorización previa y expresa para el reporte de información en sus bases de datos.
- b) Dentro de los cinco (5) primeros días de los meses de marzo y septiembre de cada año deben remitir a esta Superintendencia 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, y
 - 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 establecida en la norma señalada, los operadores deberán suspender la recepción de reportes provenientes de tales fuentes y eliminar los reportes sobre los cuales la fuente no haya remitido la certificación de que cuentan con autorización.

PARÁGRAFO TRANSITORIO: Para efectos de cumplir con el deber previsto en el literal a) del presente numeral y por una única vez, el plazo establecido para el mes de julio del año 2012 se ampliará hasta el mes de agosto del mismo año.

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 7 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 novedades reportadas por ellos, relacionadas con la discusión sobre su información.

RESOLUCION NUMERO _____ DE 2012 Hoja N°. 5

Continuación de la Resolución “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 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”

En los casos que el titular reclame por suplantación de identidad, se debe eliminar el reporte de información tanto positiva como negativa en el historial crediticio, para lo cual la solicitud presentada por éste debe estar acompañada de una copia simple de la denuncia penal debidamente presentada ante la autoridad competente.

Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio notifique al operador de la apertura de una investigación en su contra, éste deberá incluir dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación la leyenda de “reclamo en trámite”, la cual permanecerá hasta que quede en firme la decisión de la entidad.

Estas 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 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 adolezca de los soportes que demuestren el origen, existencia y condiciones de la obligación. En caso de existir reporte, deberá eliminarse la información, tan pronto lo solicite el titular.
- c) En aquellos eventos en los cuales el titular de la información controvierta judicialmente la existencia de una obligación a su cargo o allegue prueba que demuestre que presentó denuncia ante las autoridades competentes por la presunta suplantación de su identidad, la fuente de información deberá abstenerse de hacer el correspondiente reporte. En caso de que éste ya haya sido generado, deberá solicitar su eliminación ante el operador.

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 ha reportado información incorrecta en las bases de datos de los operadores de información deberá rectificarla o eliminarla a más tardar

RESOLUCION NUMERO _____ DE 2012 Hoja N°. 6

Continuación de la Resolución "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 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"

al día hábil siguiente contado a partir del momento en que evidenció el error, 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 8 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 previa, esto es, otorgada con antelación al reporte de la información.
- b) 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.

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 o tan pronto como el titular lo solicite.

La autorización previa y expresa a la que hace referencia este numeral puede ser otorgada de manera verbal o mediante documento, físico o electrónico, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Que la fuente de la información identifique plenamente al titular en el momento en que se otorgue dicha autorización;
- b) Que el titular exprese su voluntad de manera previa, libre, espontánea, específica e inequívoca en el sentido de autorizar a la fuente para recopilar, disponer o divulgar su información;
- c) Que se informe plenamente al titular acerca de la finalidad para la cual está otorgando la autorización;
- d) En caso de que la autorización se genere por medios electrónicos, que la misma se ajuste a las previsiones contempladas en la Ley 527 de 1999, y
- e) Que se conserve copia de la misma. En los casos en que la autorización se obtenga vía telefónica, se debe guardar la grabación respectiva.

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

RESOLUCION NUMERO _____ DE 2012 Hoja N°. 7

Continuación de la Resolución “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 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”

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 8 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 respectiva certificación, la fuente debe verificar la existencia de las respectivas 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, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que se haya finalizado dicho trámite

Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio notifique a la fuente de la apertura de una investigación en su contra, ésta deberá informar al operador dentro de los dos (2) días siguientes para que éste incluya la leyenda de “reclamo en trámite”, la cual permanecerá hasta que quede en firme la decisión de la entidad.

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.

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, ésta debe aportar lo siguiente:

- a) Copia de la comunicación escrita enviada al titular de la información con la certificación de haber sido remitida a través del servicio postal a la última dirección registrada ante la fuente, y las fechas de envío y recepción por el destinatario; o
- b) 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 través del servicio postal a la última dirección registrada ante la fuente, y las fechas de envío y recepción por el destinatario.

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.

- c) En los casos en que se utilice un mecanismo de remisión de la comunicación distinto al envío mediante el servicio postal, 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. En tal caso, debe allegar la prueba de que el titular de la información recibió efectivamente la comunicación previa al reporte en el término establecido en la ley; o

RESOLUCION NUMERO _____ DE 2012 Hoja N°. 8

Continuación de la Resolución "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 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"

- d) En los casos en los que las fuentes de información hayan adquirido la obligación objeto de reporte mediante compraventa o cesión de derechos, se tendrá como válida la comunicación previa remitida por la entidad cedente u originadora 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 la entidad cedente u originadora 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 investigación en la que no se compruebe la remisión al titular de la comunicación previa, la fuente también deberá dejar o, cuando sea del caso, solicitar al operador que se dejen los vectores de comportamiento sin información en la historia crediticia.

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, esto es, para el análisis del riesgo crediticio. 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) Habilitar como mínimo un canal electrónico, como la página web, para que los titulares puedan solicitar su historial crediticio y para la atención de peticiones, consultas y reclamos, el cual debe contar con las debidas seguridades para impedir la pérdida, alteración o uso no autorizado o fraudulento de los registros almacenados.

Para la implementación del canal electrónico por medio del cual se pueda solicitar el historial crediticio y la atención de peticiones, consultas y reclamos, los operadores dispondrán de un plazo de cuatro (4) meses contado a partir de la vigencia de la presente circular.

1.6 Permanencia de la información negativa

La permanencia de la información 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.

RESOLUCION NUMERO _____ DE 2012 Hoja N°. 9

Continuación de la Resolución "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 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"

- 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 cuatro (4) años contados a partir del momento en que podría haber ocurrido la prescripción ordinaria de la obligación, sin que para efectos del ejercicio del derecho de hábeas data sea necesaria una declaración judicial de prescripción.

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 éste al momento de presentar su reclamo y, en el caso de que no la haya especificado, a la última dirección registrada. En caso que las peticiones, consultas o 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.
- d) La remisión de las peticiones, consultas y reclamaciones 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, deben informar al titular todo lo manifestado por la fuente expresamente.
- e) A partir del mes de septiembre de 2012, los operadores de información deben remitir a la Superintendencia un informe trimestral en el que se indique el número de peticiones, consultas y reclamos presentados por los titulares, especificando el nombre e identificación de la fuente de información y la causa de la petición, consulta y reclamo.

PARÁGRAFO: De acuerdo con lo establecido en el literal b) del numeral 1.5 del presente Capítulo, para garantizar el acceso de los ciudadanos a su información y el ejercicio de su derecho 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 peticiones, consultas y reclamos utilizando diferentes medios informáticos, como internet o correo electrónico y crear formularios claros y sencillos para dicha

RESOLUCION NUMERO _____ DE 2012 Hoja N°. 10

Continuación de la Resolución “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 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”

presentación. En este sistema además deberá generarse un número de radicación y una confirmación automática de recepción de la petición, consulta o reclamo presentado, para que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su solicitud.

Las adecuaciones ordenadas deben realizarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la publicación de la presente resolución e informarse de manera detallada a esta Superintendencia.

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 una administradora 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, y
- c) El nombre o razón social del acreedor originador de la cartera, en el caso de administradores de cartera.”

ARTÍCULO 3°. 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 los

El Superintendente de Industria y Comercio,

JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO

Elaboró: Carlos Enrique Salazar Muñoz
Revisó: María Claudia Caviedes Mejía
Aprobó: José Alejandro Bermúdez Durana