

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
--------------	------------------------	---------	------------------------------	--------	---------

Contenido

Generar y transmitir información crediticia veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, a las centrales de información crediticia, relativa al hábito de pago de los titulares y deudores solidarios de dicha información. Inicia con la generación de la información a reportar hasta la transmisión de información a los operadores de información crediticia.

- **Centrales de Información Crediticia (CIC):** Es un sistema que consolida información actualizada sobre créditos otorgados por las Entidades Financieras. Registra el comportamiento histórico mensual de los pagos realizados por los prestatarios del Sistema Financiero y sus niveles de endeudamiento.
- **Excluido:** Término utilizado en los procedimientos de cartera, para determinar qué población de deudor y codeudor no deben ser reportados a las Centrales de Información Crediticia (CIC).
- **Frenados:** Registro de beneficiarios y codeudores que no se actualizan de un mes a otro, este concepto se maneja en DataCrédito.
- **Fuente de Información:** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.
- **No reportados:** Registro de beneficiarios y codeudores que no se actualizan de un mes a otro, este concepto lo maneja TransUnion.
- **Operador de información:** Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por tanto, el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente.
- **Sistema de Transferencia Segura de Información (STransfer):** Sistema de transferencia de información segura de TransUnion.
- **Titular de la Información:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley.
- **Usuario:** El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.

4.1. Los derechos y deberes de los titulares de la información se encuentran dispuestas en la Ley 1266 de 31 de diciembre de 2008 Habeas Data modifica por la Ley 2157 de 2021 Borrón y Cuenta Nueva.

4.2. Mensualmente se reporta a las Centrales de Información Crediticia el estado del crédito con corte al cierre del mes, de acuerdo con la normatividad vigente establecida.

4.3. El archivo de transmisión debe estar acorde con los manuales de cada operador.

4.4. El informe de deudores "Al día" y en "Mora" a reportar ante las Centrales de Información Crediticia, se realiza entre los días 15 al día 23 de cada mes en caso de ser día no hábil se entregará el siguiente día hábil.

4.5. La base de datos del Grupo de Operaciones denominada "Excluidos" deberá mantenerse actualizada conforme se vayan generando solicitudes de las áreas o por cualquier otro motivo que se requiera verificar la información de un deudor y codeudor. Adicional, en la validación de la información a reportar se debe tener en cuenta las obligaciones incorporadas en la base de "Excluidos" durante el mes y que hayan finalizado sus deudas.

4.6. El reporte de información negativa sobre el incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de Bancos de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que éste pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes (Ley de Habeas Data).

4.7. De acuerdo con el Artículo 2° de la Ley 2157 de 2021, (...) la comunicación previa al titular de la información se registrará por lo dispuesto en dicha ley y en las normas que la reglamenten. Podrá efectuarse según lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 en materia de comercio electrónico. (...)

4.8. Según la Ley 1266 de 2008 modificada por la Ley 2157 de 2021 en su Artículo 13 establece: (...) "Permanencia de la información: La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información. Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones. Se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación. (...)

4.9. Según la Ley 2157 de 2021 en su Artículo 9°, establece: (...) Régimen de transición: Los titulares de la información que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, permanecerán con dicha información negativa en los bancos de datos por el término máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de extinción de tales obligaciones. Cumplido este plazo de máximo seis (6) meses, el dato negativo deberá ser retirado automáticamente de los bancos de datos.

Los titulares de la información que a la entrada en vigencia de esta ley hubieran extinguido sus obligaciones objeto de reporte, y cuya información negativa hubiere permanecido en los bancos de datos por lo menos seis (6) meses, contados a partir de la extinción de las obligaciones, serán beneficiarios de la caducidad inmediata de la información negativa.

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
--------------	------------------------	---------	------------------------------	--------	---------

Los titulares que extingan sus obligaciones objeto de reporte, cuya información negativa no hubiere permanecido en los bancos de datos al menos seis (6) meses, después de la extinción de las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciera falta para cumplir los seis (6) meses contados a partir de la extinción de las obligaciones.

En el caso de que las obligaciones registren mora inferior a seis (6) meses, la información negativa permanecerá por el mismo tiempo de mora, contado a partir de la extinción de las obligaciones. (...)

4.10. Para caso específico del ICETEX la Ley 2157 de 2021, establece: (...) Parágrafo 4°. Los deudores y codeudores que tengan obligaciones crediticias con el ICETEX, que paguen las cuotas vencidas o que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, el dato negativo les deberá ser retirado inmediatamente de los bancos de datos. (...)

4.11. Ley 1266 de 2008 Artículo 12°, establece: (...) En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta. (...)

4.12. Según la Ley 2157 de 2021, establece: (...) Parágrafo 2°. En las obligaciones inferiores o iguales al (15 %) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente, el dato negativo por obligaciones que se han constituido en mora solo será reportado después de cumplirse con al menos dos comunicaciones, ambas en días diferentes. Y debe mediar entre la última comunicación y reporte, 20 días calendario. (...)

4.13. Según la Ley 1266 de 2008 Parágrafo 1° del Artículo 13°, establece: (...) El dato negativo y los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones caducarán una vez cumplido el término de ocho (8) años, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación; cumplido este término deberán ser eliminados de la base de datos. (...)

4.14. Según Ley 1266 del 2008 Artículo 8° numeral 6°, establece: (...) Certificar, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con lo previsto en la presente ley. (...)

4.15. La atención de requerimientos de todo lo relacionado con el cumplimiento de la Ley 1266 del 31 diciembre de 2008 y solicitudes remitidas por el Defensor del Consumidor Financiero, requerimientos legales y entes de control, son tramitadas de acuerdo con la "Guía requerimientos a centrales de riesgos" (G140).

4.16. La Ley 2157 de 2021, conocida como "Borrón y Cuenta Nueva", entró en vigor el 29 de octubre de 2021 para fortalecer el habeas data en Colombia. Aunque incluyó un régimen transitorio de amnistía con beneficios de eliminación de reportes negativos que duró 12 meses (hasta el 29 de octubre de 2022).

4.17. Se deberán omitir las obligaciones que hayan sido objeto de comunicación de mora en el mismo mes y que continúen en estado de mora, siempre que dichas obligaciones cuenten con la comunicación de mora remitida en el mes inmediatamente anterior. Lo anterior obedece a la atención de las observaciones del Defensor del Consumidor Financiero.

Convenciones:

COPIA CONTROLADA

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
---------------------	------------------------	----------------	------------------------------	---------------	---------

COPIA CONTROLADA

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
---------------------	------------------------	----------------	------------------------------	---------------	---------

COPIA CONTROLADA

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
--------------	------------------------	---------	------------------------------	--------	---------

Anexos:

68. M3-2-07 - Reporte a Centrales de Riesgo - V8.png

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, may 26 2026 11:53 a.m.

Modificaciones**Descripción de cambios**

Se incluyen las siguientes condiciones generales:

4.5. La base de datos del Grupo de Operaciones denominada 'Excluidos' deberá mantenerse actualizada conforme se vayan generando solicitudes de las áreas o por cualquier otro motivo por el cual se requiera verificar la información de un deudor o codeudor. Adicionalmente, en la validación de la información a reportar se deben incluir las obligaciones excluidas durante el mes y aquellas que hayan finalizado sus deudas

4.17: Se deberán omitir las obligaciones que hayan sido objeto de comunicación de mora en el mismo mes y que continúen en estado de mora, siempre que dichas obligaciones cuenten con la comunicación de mora remitida en el mes inmediatamente anterior. Lo anterior obedece a la atención de las observaciones del Defensor del Consumidor Financiero.

En la Actividad 9: Omitir las obligaciones que hayan sido objeto de comunicación de mora en el mismo mes y que continúen en estado de mora, siempre que cuenten con la comunicación remitida en el mes inmediatamente anterior. Se ajustan las actividades.

Se actualiza el documento a la nueva versión del formato F100

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-05-29	8	<p>Se incluyen las siguientes condiciones generales:</p> <p>4.5. La base de datos del Grupo de Operaciones denominada 'Excluidos' deberá mantenerse actualizada conforme se vayan generando solicitudes de las áreas o por cualquier otro motivo por el cual se requiera verificar la información de un deudor o codeudor. Adicionalmente, en la validación de la información a reportar se deben incluir las obligaciones excluidas durante el mes y aquellas que hayan finalizado sus deudas</p> <p>4.17: Se deberán omitir las obligaciones que hayan sido objeto de comunicación de mora en el mismo mes y que continúen en estado de mora, siempre que dichas obligaciones cuenten con la comunicación de mora remitida en el mes inmediatamente anterior. Lo anterior obedece a la atención de las observaciones del Defensor del Consumidor Financiero.</p> <p>En la Actividad 9: Omitir las obligaciones que hayan sido objeto de comunicación de mora en el mismo mes y que continúen en estado de mora, siempre que cuenten con la comunicación remitida en el mes inmediatamente anterior. Se ajustan las actividades.</p> <p>Se actualiza el documento a la nueva versión del formato F100</p>
2022-08-04	7	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye en las definiciones el concepto de Excluidos En las condiciones generales se incluyen las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> El archivo de transmisión debe estar acorde con los manuales de cada operador. Según la Ley 2157 de 2021 Artículo Tercero modifica el Artículo Trece de la Ley 1266 de 2008, en la cual establece en el "Parágrafo 1º. El dato negativo y los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones caducarán una vez cumplido el término de ocho (8) años, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación; cumplido este término deberán ser eliminados de la base de datos" En las actividades se incluye la actividad 5.2.14
2022-02-25	6	<p>Se modifica el alcance</p> <p>Inicia con la generación de la información a reportar hasta la transmisión de información a los operadores de información crediticia.</p> <p>Se adiciona en las condiciones generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención de requerimientos de todo lo relacionado con el cumplimiento de la Ley 1266 del 31 diciembre de 2008 y solicitudes remitidas por el Defensor del Consumidor Financiero, requerimientos legales y entes de control, son tramitadas de acuerdo con la "Guía requerimientos a centrales de riesgos" (G140) Se realiza la especificación de las actividades en general
2021-12-27	5	<ul style="list-style-type: none"> En el alcance se ajusta la redacción pasado de Centrales de riesgos a los operadores de información crediticia. En las condiciones generales, se adicionan las condiciones Se elimina de las condición general de tiempo en mora en las centrales de riesgos Se ajustan las actividades 5.2.7, a la 5.2.14 Se incluye la plataforma de TransUnion
2020-03-09	4	<p>Se precisa información de Habeas Data; de igual manera las actividades que desarrolla el área, se elimina la actividad de Centrales de riesgo, el cuadro de seguimiento y control de igual forma se describen de una manera mas precisa en cuanto a las definiciones de los controles y evidencia de control</p>
2016-10-25	3	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizan las actividades 5.2,4 especificando el reporte de cartera de la carpeta compratida. Las actividades 5.2.6, 7 y 8 se actualizan ingresando las tareas del proceso de gestión documental y el envío de la carta modelo al proveedor en formato PDF.

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera	Estado	Vigente
2015-12-16	2	Actividad 5,2,1 se moifica la realiza el Grupo de Administración de Cartera.			
		El profesional de la dirección de cobranza desaparece ya que las actividaes 5,2,4 a la 5,2,19 las realiza el profesional del Grupo Administración de Cartera.			
		Desaparece el equipo de desarrollo en el procedimiento.			
2012-05-09	1.0	-			

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA