

Respuesta a Reclamaciones sobre Información y/o actualización reportes centrales de riesgo

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

Contenido

1. OBJETIVO

Definir las actividades para la gestión de reclamos presentados por beneficiarios y/o deudores solidarios relacionados con actualización, corrección y/o supresión de información reportada ante las Centrales de Riesgo en virtud de lo indicado en la Ley 1266 de 2008, en el Decreto 2952 de 2010 y en la Ley 2157 de 2021.

2. ALCANCE

Inicia con la radicación de una reclamación a través de los canales de atención al usuario del ICETEX relacionada con la actualización, corrección y/o supresión de información reportada ante las Centrales de Riesgo, continua con la inclusión de la leyenda reclamo en trámite, la consulta del historial crediticio, constitución de garantías y la revisión de información reportada ante las Centrales de Riesgo (según aplique) y finaliza con la respuesta de fondo, clara, suficiente, y oportuna al reclamo que resuelva cada uno de los puntos indicados por el peticionario (sin que ello implique el acceder a lo solicitado), anexando los soportes del caso cuando aplique, su envío y cierre del caso dentro del término indicado por la ley.

3. TERMINOLOGIA

- **Área Misional:** Dependencias al interior del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional.
- **Beneficiario:** Es la persona natural que está siendo beneficiada por los productos financieros que conforman el portafolio de la entidad y aquellos que lo representen o respalden la obligación adquirida con la entidad.
- **Centrales de Información Crediticia (CIC):** Las centrales de información crediticia, también conocidas como burós de crédito, operadores del dato o centrales de riesgo, recopilan datos relevantes sobre la historia financiera y crediticia de un usuario.
- **Transunion (CIFIN) / Experian (Datacredit):** son servicios privados de información, conformado por bases de datos de diversa índole y origen a través de las cuales se muestra el comportamiento comercial, crediticio y financieras de las personas, en particular la información financiera, crediticia, comercial, de servicios referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones del sector real o de servicios.
- **Ciudadano:** Son aquellas personas naturales que se encuentran interesadas en información, productos y/o servicios de ICETEX.
- **Deudor solidario:** El deudor solidario es la persona –natural o jurídica- que respalda la obligación adquirida por el estudiante con el ICETEX, durante el periodo de estudio, de gracia y la etapa de amortización del crédito.
- **Escalonamiento:** Consiste en direccionar a las áreas del ICETEX las solicitudes que no pueden ser resueltas directamente por los canales de atención.
- **Excluido:** Deudores que de conformidad con la Ley 1266 del 31 diciembre de 2008, no pueden ser reportados a las Centrales de Información Crediticia (CIC).
- **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, debido a autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final.
- **Información financiera:** cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica, en particular la información financiera, crediticia, comercial, de servicios referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, en virtud del crédito educativo adjudicado por Icetex.
- **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.
- **Novedat:** Es un aplicativo el cual permite a los suscriptores de Data Crédito, modificar la información que ha suministrado a la base de datos y atender los reclamos generados por sus propios clientes en línea.
- **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 ley 1266 de 2008. Para el caso de Icetex, serán los beneficiarios y sus deudores solidarios.
- **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.
- **Vector:** Información del comportamiento de pago del beneficiario o deudor solidario, sea positivo o negativo.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

- ICETEX realizará el reporte ante los operadores DATACRÉDITO y TRANSUNIÓN del estado de las obligaciones de los beneficiarios o deudores solidarios con el fin de que se genere la actualización respectiva de acuerdo con los lineamientos normativos vigentes.
- Una vez recibida la petición o reclamo completo, el Asesor debe incluir en el registro individual del operador de DATACRÉDITO y TRANSUNIÓN en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "**reclamo en trámite**" y la naturaleza de este. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios.

Respuesta a Reclamaciones sobre Información y/o actualización reportes centrales de riesgo

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

- Si la petición corresponde a un tema de suplantación, la Ley establece que, una vez recibida la solicitud se debe generar la marcación de reclamo como **Víctima de Falsedad Personal**.
- Para dar respuesta a la petición o reclamo, se deberá realizar una verificación completa de las observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.
- El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Los Asesores deben hacer uso de los diferentes aplicativos dispuesto por la entidad para la consulta que consideren necesarios para dar respuesta veraz y oportuna al beneficiario o al deudor solidario.
- Para los créditos vigentes antes de octubre de 2018 la validación de información de cartera debe realizarse en el aplicativo C&CTEX Cartera, si el crédito continuo vigente posterior a esta fecha se deberá validar su estado financiero en el SM CORE.
- Para los créditos vigentes después de octubre de 2018 la validación de información de cartera debe realizarse en el aplicativo SM CORE.

4.1 TIPIFICACIÓN DE CASOS EN EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES

- Los reclamos relacionados con la consulta, actualización y/o eliminación de información reportada ante centrales de riesgos deben ser clasificadas de acuerdo con el árbol de tipificación definido por el ICETEX así:

Proceso Inicial	Tipificación Inicial	Subtipificación Inicial
Etapas de amortización	Reporte centrales de riesgo	Aplicación ley borrón y cuenta nueva
Etapas de amortización	Reporte centrales de riesgo	Copia de comunicación previa de Habeas Data
Etapas de amortización	Reporte centrales de riesgo	Permanencia/Eliminación en centrales de Riesgo
Etapas de amortización	Reporte centrales de riesgo	Actualización reporte centrales de riesgo
Etapas de amortización	Reporte centrales de riesgo	Revisión de autorización previa para reporte
Etapas de amortización	Reporte centrales de riesgo	Victima falsedad personal – Suplantación

4.2 RUTA DE ESCALONAMIENTO AL GRUPO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

- En los casos que se identifique una solicitud relacionada por el beneficiario y/o deudor solidario sobre **Eliminación en centrales de Riesgo**, el caso debe ser escalado a través del Sistema de Administración de Clientes al Grupo de Administración de Cartera para su respectiva gestión.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Diagrama de flujo

(No aplica)

5.2 ACTIVIDADES

RADICACIÓN DE PETICIÓN Y/O RECLAMO

Beneficiario y/o deudor solidario

- 5.2.1** Radica el reclamo solicitando actualización, corrección y/o supresión de información reportada ante las Centrales de Riesgo a través de cualquier canal de atención del ICETEX.

CREACIÓN DE CASO EN EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES

Asesor del Proveedor de Atención al Usuario

- 5.2.2** Crea en el "Sistema de Administración de Clientes" el caso y tipificarlo de acuerdo con el **numeral 4.1** del presente documento.
- 5.2.3** Realiza direccionamiento del caso al Grupo de Asesores que gestionan las solicitudes relacionadas con actualización, corrección y/o supresión de información reportada ante las Centrales de Riesgo.

Asesor del Proveedor de Atención al Usuario – Centrales de Riesgo

- 5.2.4** Recibida en el ICETEX la petición o reclamo completo en un término no mayor a dos (2) días hábiles se debe incluir en el registro individual del titular en el CIC una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza de este. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y deberá incluirse en la información que se suministra a los usuarios. Lo anterior observando la tipificación del numeral 4.1.
- 5.2.5** Realiza la inclusión de la Leyenda **Reclamo en trámite** en el operador DATA CREDITO. (**Manual Usuario Datacrédito**)
- 5.2.6** Realiza la inclusión de la Leyenda **Reclamo en trámite** en el operador CFIN-TRANSUNIÓN. (**Manual Usuario CFIN - TransUnion**)
- 5.2.7** Verifica la información del beneficiario o deudor solidario, con el fin de dar respuesta a la petición o reclamo, se debe realizar una verificación completa de los

Respuesta a Reclamaciones sobre Información y/o actualización reportes centrales de riesgo

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

hechos, observaciones o planteamientos del titular, asegurándose de revisar toda la información pertinente para poder dar una respuesta completa al titular.

5.2.7.1 Consulta comportamiento de pago, en los aplicativos C&CTEX Cartera y SM CORE.

¿Corresponde a un crédito vigente antes o después de octubre del año 2018?

Si corresponde, continúa con la actividad 5.2.7.2

Si no continua con la actividad 5.2.7.3

5.2.7.2 Consulta en el aplicativo C&CTEX Cartera el comportamiento de pago de los créditos anteriores a octubre de 2018, si el crédito continuo vigente posterior a esta fecha se deberá validar su estado financiero en el SM CORE.

5.2.7.3 Consulta en el aplicativo SM CORE la información correspondiente a los a partir de octubre del año 2018.

5.2.7.4 Consulta firma de garantías con el fin de validar la existencia de autorización previa y que estas hayan sido firmadas por el petitionerario que hace la solicitud.

La autorización previa puede ser consultada en:

- En el pagaré suscrito con la entidad.
- En la carpeta de adjudicación del crédito, mediante el formato de consulta TRANSUNION.
- En los soportes de la realización de acuerdos de pago.
- En algunos casos, en los formatos de actualización de datos.
- En los formularios de solicitud de novedades (interrupción temporal de pagos, cambio de plazo, refinanciación, paso al cobro, entre otros)

a. **Garantías hasta junio 2019:** Estos documentos deben ser consultados a través del aplicativo Mercurio.

b. **Garantías 2019 – 1:** La copia de estos documentos deben solicitarse a través de las siguientes rutas de escalonamiento:

Proceso Escalonamiento	Tipificación Escalonamiento	Subtipificación Escalonamiento	Subtipificación hija de Escalonamiento
Asesoría General	Copias de documentos	Copia de garantías hasta 2019	Acces y Alianzas
Asesoría General	Copias de documentos	Copia de garantías hasta 2019	F. en Administración
Asesoría General	Copias de documentos	Copia de garantías hasta 2019	Tradicional

c. **Garantías a partir de julio 2019:** La copia de estos documentos deben solicitarse a través de las siguientes rutas de escalonamiento:

Proceso Escalonamiento	Tipificación Escalonamiento	Subtipificación Escalonamiento	Subtipificación hija de Escalonamiento
Asesoría General	Copias de documentos	Copia de garantías desmaterializadas desde 2019 - 2	Acces y Alianzas
Asesoría General	Copias de documentos	Copia de garantías desmaterializadas desde 2019 - 2	F. en Administración

La consulta de firma de garantías se realiza con el fin de confirmar la existencia de la autorización previa entregada por el beneficiario y/o deudor solidario donde acepta y autoriza el reporte de información en las CIC.

5.2.7.5 Verifica el envío de la comunicación previa antes del reporte (Artículo 12 Ley 1266/2008)

¿El envío es realizado por medios físicos o por medios electrónicos?

- Si el envío se realizó por medios físicos, continúa con la actividad 5.2.7.6
- Si el envío se realizó por medios electrónicos, continúa con la actividad 5.2.7.7

5.2.7.6 Envío físico: El Asesor del Proveedor de Atención al Usuario debe verificar que en los casos que aplique, que al beneficiario o deudor solidario les fue enviada la comunicación previa al reporte conforme lo regula el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008. Para ello, se debe consultar en el aplicativo de Gestión Documental vigente del Proveedor que corresponda, la comunicación emitida.

Se debe verificar que la dirección de envío de la comunicación previa que registre, concuerde con la última dirección reportada por el usuario al momento del envío, verificando la información correspondiente en los sistemas de información de la Entidad.

Envío por medios electrónicos: Se deberá verificar que la dirección electrónica de envío de la comunicación previa que registre concuerde con la última dirección reportada por el usuario al momento del envío, verificando la información correspondiente en los sistemas de información de la Entidad.

Respuesta a Reclamaciones sobre Información y/o actualización reportes centrales de riesgo

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

En este evento, se debe consultar la aceptación de la política de tratamiento de datos en la cual consta la autorización libre, previa y expresa para remitir la comunicación previa por mensaje de datos conforme lo regula la Ley 527 de 1999.

5.2.7.7 Verifica la aplicación de alivios financieros o acuerdos de pago que puedan modificar el comportamiento de la obligación.

El Asesor del Proveedor de Atención al Usuario debe verifica que en los casos que aplique, que al beneficiario o deudor solidario le fue aplicado y ajustado el vector de información reportada en el evento que haya suscrito acuerdos de pagos o medidas de alivio financiero que impacten el comportamiento de la obligación en la CIC.

RESPUESTA AL BENEFICIARIO O DEUDOR SOLIDARIO

Asesor del Proveedor de Atención al Usuario – Centrales de Riesgo

5.2.8 Finaliza el reclamo en trámite realizado en las CIC con el resultado de la gestión al reclamo conforme a los "Manuales de Usuario de Datacrédito y TransUnion". Con dicho insumo se procede con la carta de respuesta al beneficiario indicando (si aplica) los ajustes respectivos de acuerdo con la solicitud.

5.2.9 Proyecta carta de respuesta en las plantillas definidas por la Entidad al beneficiario o deudor solidario de acuerdo con las consultas y gestión realizada en los aplicativos de los operadores de información crediticia (Datacrédito – TransUnion) e información de los aplicativos de ICETEX. Al ser la plantilla una guía, se debe adecuar frente a la solicitud puntual, atendiendo cada uno de los puntos indicados. Se deben allegar además de los documentos solicitados, las evidencias de la gestión así como la prueba de la inclusión de la Leyenda reclamo en trámite.

envío de la respuesta, y sus anexos se debe realizar a la dirección física o electrónica indicada en el reclamo.

5.2.10 Adjunta respuesta en el "Sistema de Administración de Clientes" como trazabilidad a la gestión realizada y realizar el cierre del caso. Fin del Procedimiento

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD POR CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Gestión de las PQRSD por parte del Proveedor de Atención al Usuario	Entrega de resultados mensual por parte del Proveedor de Atención al Usuario. Seguimiento y control semanal al Proveedor de Atención referente a la gestión de PQRSD.	Informe de resultados del Proveedor de Atención al Usuario.	Proveedor de Atención al usuario Líderes de Canal Oficina Comercial y de Mercadeo
Gestión de PQRSD realizada por las áreas misionales del ICETEX.	Mesa de trabajo realizada con las áreas misionales del ICETEX.	Actas y/o grabaciones de las reuniones de seguimiento con las áreas misionales.	Proveedor de Atención al usuario Líderes de Canal Oficina Comercial y de Mercadeo
Controles duales relacionados a las modificaciones en las plataformas de CIC.	Aprobación de modificaciones en las plataformas de CIC por el revisor del reclamo.	Reclamos en las plataformas de CIC.	Proveedor de Atención al usuario Oficina Comercial y de Mercadeo

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	M5-1-18
Procedimiento Reporte a Centrales de Riesgo.	M3-2-07
Manual de Usuario Novedat (Datacrédito)	N. A
Manual Usuario CIFIN - TransUnion	N. A

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2022-04-01	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA