

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Generar y transmitir información crediticia veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, a las centrales de riesgo (CIC), relativa al hábito de pago de los titulares y deudores solidarios de dicha información.

### 2. ALCANCE

Inicia con la generación de la información a reportar hasta la transmisión de información a los operadores de información crediticia.

### 3. DEFINICIONES

- **CIC: Centrales de Información Crediticia**
- **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, éste 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.
- **Excluido:** Término utilizado en los procedimientos de cartera, para determinar que población de deudores que 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.
- **No reportados:** Registro de beneficiarios y codeudores que no se actualizan de un mes a otro, este concepto lo maneja TransUnion.
- **Protocolo de transferencia de archivos (File Transfer Protocol FTP):** Es ideal para transferir grandes bloques de datos por la red. Permite enviar o recibir cualquier tipo de archivos hacia o desde un servidor.
- **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 Ley 1266 de 2008.
- **Usuario:** El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente Ley 1266 de 2008, 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. CONDICIONES GENERALES

- Los derechos y deberes de los titulares de la información, fuentes de información, usuarios y centrales de información crediticia (operaciones) 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.
- Reportes a las Centrales de información Crediticia se realiza mensualmente, de acuerdo con la normatividad vigente establecida, en dicha información se reemiten todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- El archivo de transmisión debe estar acorde con los manuales de cada operador.
- El informe de deudores "Al día" y en "Mora" a reportar ante las centrales de riesgo, 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.
- La base de datos del Grupo de Administración de cartera denominada "Excluidos" deberá mantenerse actualizada conforme se vayan generando peticiones, quejas o reclamos de los deudores y codeudores que han sido reportados a las Centrales de Información Crediticia, o cuando por cualquier otro motivo se requiera verificar la información de un deudor y codeudor se identifique que este debe excluirse de las bases de datos a reportar a las (CIC).
- 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).
- 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.
- 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 tarjetera 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.
- Según la Ley 2157 de 2021 en su Artículo 9°, 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.

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.

- 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.
- Las fuentes de información podrán efectuar el reporte 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 y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de transformar 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. (Ley de Habeas Data).
- 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".
- 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 1°. 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".
- Según Ley 1266 del 2008, en su Artículo 6, es deber de las fuentes de información, certificar, semestralmente al operador, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con la presente ley.
- 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" \(G140\)](#).

## 5. DESCRIPCION

### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

### 5.2. ACTIVIDADES

#### COMUNICACIÓN POR MORA

##### Técnico y/o Profesional /Grupo Administración de Cartera

5.2.1. Ingresar a la carpeta compartida "Reporte de Cartera (\\\ictxsrvfs)" se toma como insumo el reporte de cartera completo y se filtran las obligaciones que tengan de un día de mora en adelante.

5.2.2. Depura la base eliminando créditos excluidos, los deudores sin dirección y deudores que no cuenten con comunicación por mora.

¿La obligación se encuentra en mora en el mes anterior?

- Si la obligación se encuentra en mora en el mes anterior. Continúe con la siguiente pregunta.
- Si la obligación no se encuentra en mora en el mes anterior. Continúe con la actividad 5.2.3.

¿La obligación cumple con lo dispuesto en el Parágrafo 2° del Artículo 3 de la Ley 2157 de 2021?

- Si cumple. Continúe con la actividad 5.2.3.
- Si no cumple. Continúa con la actividad 5.2.8.

5.2.3. Envía comunicación a los deudores que incurren en mora. Estas se envían hasta completar la segunda comunicación establecida en el Parágrafo 2° del Artículo 3 de la Ley 2157 de 2021.

5.2.4. Ingresar al aplicativo de correspondencia para cargar la base de las comunicaciones y el sistema arroja el número de radicado. Para remitir la base y la plantilla en Word al proveedor de distribución.

##### Proveedor distribución de comunicaciones

5.2.5. Envía una muestra aleatoria de la carta en formato (PDF) para su respectiva aprobación por el ICETEX.

##### Técnico y/o Profesional /Grupo Administración de Cartera

5.2.6. Valida las muestras remitidas por el proveedor

- Si las muestras están correctas, procede con la aprobación por medio de correo electrónico.
- Si las muestras no están correctas, comunica al proveedor para su ajuste correspondiente. Continúa con la actividad 5.2.5.

##### Proveedor distribución de comunicaciones

5.2.7. Envía las comunicaciones a los beneficiarios por el medio de distribución (físico o electrónico) según lo establecido en las bases de información de la entidad.

**REPORTE CENTRALES DE INFORMACIÓN CREDITICIA****Técnico y/o Profesional /Grupo Administración de Cartera**

- 5.2.8. Ingresar a la carpeta compartida "Reporte de Cartera (\\\ictxsrvfs)" se toma como insumo el reporte de cartera completo.
- 5.2.9. Recibe de la Dirección de Cobranzas archivo con extinciones cumplidas correspondientes a cartera castigada, con el fin de remitirlas a las CIC con calificación "A" según Acuerdo 012 del 29 de marzo de 2017, Según ["Guía Reporte de cartera castigada con acuerdo de pago a centrales de riesgo" \(G187\)](#).
- 5.2.10. Descarga la base de excluidos del sistema de información CORE.
- 5.2.11. Omite las obligaciones que hayan sido objeto de comunicación en mora para el mismo mes.
- 5.2.12. Omite las obligaciones que no cuenten con la comunicación correspondiente y las que no cumplan con el parámetro de las 2 comunicaciones, según el Parágrafo 2° del Artículo 3 de la Ley 2157 de 2021.
- 5.2.13. Valida y se omiten las obligaciones que ya se remitieron como canceladas anteriormente.
- 5.2.14. Realiza ajuste de la información a reportar de obligaciones que cuentan con un saldo total en mora relacionado en la columna SALDOTOTALMORA1 del reporte de cartera completo menor o igual al 1% del (SMMLV) salario mínimo legal mensual vigente, con el fin de no reportar negativamente.

**➤ PROCESO DE AMNISTÍA TRANSUNION****Profesional de la Oficina de Comercial y Mercadeo**

- 5.2.15. Remite base con las obligaciones que fueron actualizadas por pago total o normalización, posteriores a la transmisión de la información mensual a las centrales de información crediticia.

**Técnico y/o Profesional /Grupo Administración de Cartera**

- 5.2.16. Recibe la base con las obligaciones que fueron actualizadas por pago total o normalización de la OCM.
- 5.2.17. Valida que las obligaciones no hayan sido reportadas en el mes anterior como amnistía, que no esté excluida y ajusta según estructura definida por TransUnion y remite la información, con el fin de correr el proceso de amnistía, este mismo procedimiento se realiza de manera mensual con el total de las obligaciones.
- 5.2.18. Genera el archivo final en (TXT) de amnistía para la transmisión correspondiente y carga la información en el sistema definido para TransUnion.
- 5.2.19. Transmite el archivo de reporte de conformidad con las especificaciones técnicas exigidas por las CIC (TransUnion) a través de la página web.

**➤ ENVIO DE INFORMACIÓN A LAS CENTRALES CREDITICIAS**

- 5.2.21. Omite las obligaciones que fueron objeto de amnistía durante el mes, con el fin de no enviarlas en el reporte mensual.
- 5.2.21. Revisa el estado de los créditos en el archivo inicial de reporte a las (CIC), identificando créditos "Al día", créditos en "Mora" a los cuales se les ha enviado comunicación, según los numerales 5.2.11 y 5.2.12.
- Si el crédito se encuentra en mora, tiene comunicación se reporta.
  - Si el crédito se encuentra al día se reporta.
- 5.2.22. Genera los archivos finales en (TXT) para la transmisión correspondiente y carga la información en el sistema definido para cada operador.
- 5.2.23. Transmite los archivos de reporte de conformidad con las especificaciones técnicas exigidas por las CIC (TransUnion y Datacrédito) a través de la página web y de acuerdo con el Manual Técnico reporte de cartera total (TransUnion) y manual de entrega de información de cartera (Datacrédito).

**➤ FRENADOS Y NO REPORTADOS**

- 5.2.24. Recibe comunicación por correo electrónico de las Centrales de Información Crediticia y procede con la descarga de los archivos con los resultados del cargue o actualización de la información, en cada una de las CIC (TransUnion o Datacrédito).
- 5.2.25. Valida el archivo de los registros frenados de Datacrédito o no reportados de TransUnion, con el fin de realizar la depuración correspondiente y conforme a las estructuras solicitadas.
- 5.2.26. Reporta mediante archivo (TXT) a las centrales de riesgo crediticio "Datacredito" y "TransUnion" cargando la información en las plataformas definidas por cada operador.

**6. SEGUIMIENTO DE CONTROL**

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
-----------------------	-------------------------	-----------------------	-------------

La consistencia de la información a reportar	<p>Revisa que en el archivo definitivo de reporte (CIC), se hayan eliminado los excluidos.</p> <p>Revisa que los créditos "Al día" y créditos en "Mora" se encuentren de acuerdo con las especificaciones técnicas de los manuales de los operadores.</p>	<p>Archivo de reporte transmisión de acuerdo con las condiciones de las CIC.</p> <p>Correo electrónico con el informe de transmisión exitosa.</p>	Técnico y/o Profesional /Grupo de administración de cartera
Validación de la información a notificar de la comunicación de habeas data	Revisa que, en el archivo definitivo, se hayan eliminado los excluidos.	Archivo con validaciones	Técnico y/o Profesional /Grupo de administración de cartera

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008. Por la cual se dicta las disposiciones generales de Habeas Data	N/A
Ley 2157 del 29 de octubre de 2021. Por medio de la cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.	N/A
Acuerdo 012 del 29 de marzo de 2017	N/A
TÍTULO XIV del Acuerdo 076 del 30 de diciembre de 2021.	N/A
Manual Técnico reporte de cartera total (TransUnion o Datacrédito).	N/A
Manual de entrega de información de cartera (TransUnion o Datacrédito).	N/A
Procedimiento Administración archivos de gestión	A8-3-01
<a href="#">Guía requerimientos a centrales de riesgos</a>	<a href="#">G140</a>
<a href="#">Guía Reporte de cartera castigada con acuerdo de pago a centrales de riesgo</a>	<a href="#">G187</a>

**Anexos:**
[Diagrama en Actualización.docx](#)

## Modificaciones

### Descripción de cambios

- Se incluye en las definiciones el concepto de Excluidos
- En las condiciones generales se incluyen las siguientes:
  - 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 1°. 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

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2022-08-04	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye en las definiciones el concepto de Excluidos</li> <li>• En las condiciones generales se incluyen las siguientes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ El archivo de transmisión debe estar acorde con los manuales de cada operador.</li> <li>◦ 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 1°. 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"</li> </ul> </li> <li>• En las actividades se incluye la actividad 5.2.14</li> </ul> <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>
2022-02-25	6	<p>Se adiciona en las condiciones generales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> <li>• Se realiza la especificación de las actividades en general</li> </ul>
2021-12-27	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el alcance se ajusta la redacción pasado de Centrales de riesgos a los operadores de información crediticia.</li> <li>• En las condiciones generales, se adicionan las condiciones</li> <li>• Se elimina de las condición general de tiempo en mora en las centrales de riesgos</li> <li>• Se ajustan las actividades 5.2.7, a la 5.2.14</li> <li>• Se incluye la plataforma de TransUnion</li> </ul>
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan las actividades 5.2,4 especificando el reporte de cartera de la carpeta compratida.</li> <li>• 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.</li> <li>• La actividad 5.2.11 se actualiza ingresando la generación de la base de datos del reporteador y la validación de los reportes.</li> </ul>
2016-10-25	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la Actividad 5.2.13 se ingresan condicionales para los créditos en mora.</li> </ul>

MacroProceso	Gestión de operaciones	Proceso	Administración de la cartera
			<ul style="list-style-type: none"> <li>En la actividad 5.2.18 se ingresa condicional el cual se le solicita a datacrédito y cfin la relación de los reportados.</li> <li>En la Actividad 5.2.19 se modifica en su totalidad y se ingresa la depuración en archivo TXT.</li> <li>En el punto 6 Seguimiento de Control se actualizan las columnas Actividad a Controlar y como ejercer el control.</li> </ul>
			Actividad 5,2,1 se modifica la realiza el Grupo de Administración de Cartera.
2015-12-16	2		El profesional de la dirección de cobranza desaparece ya que las actividades 5,2,4 a la 5,2,19 las realiza el profesional del Grupo Administración de Cartera.
2012-05-09	1.0	-	Desaparece el equipo de desarrollo en el procedimiento.

COPIA CONTROLADA