



REGLAMENTO





REGLAMENTO

JULIO DE 2013
VERSIÓN 4

ÍNDICE



INTRODUCCIÓN

1

CAPÍTULO I

6

GENERALIDADES SOBRE EL PROCESO
DE ADMINISTRACIÓN DE DATOS

CAPÍTULO II

9

RECOLECCIÓN, ALMACENAMIENTO,
PROCESAMIENTO, DIVULGACIÓN
Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

CAPÍTULO III

12

DERECHOS DE LOS ACTORES
DEL PROCESO INFORMÁTICO

CAPÍTULO IV

17

DEBERES DE LOS ACTORES
DEL PROCESO INFORMÁTICO

CAPÍTULO V

24

TÉRMINOS DE PERMANENCIA
DE LA INFORMACIÓN QUE REPOSA EN CIFIN

CAPÍTULO VI	25
PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO AL <i>HÁBEAS DATA</i>	
CAPÍTULO VII	32
RÉGIMEN DE AUDITORÍAS	
CAPÍTULO VIII	33
RÉGIMEN DE TRANSICIÓN Y CADUCIDAD ESPECIAL DE LA INFORMACIÓN	



PRESENTACIÓN



CIFIN S.A. expide el presente reglamento que contiene las definiciones, principios, derechos y deberes que rigen las relaciones entre los actores que intervienen en el proceso informático que desarrolla CIFIN. Adicionalmente, incluye el procedimiento general para la atención de peticiones, consultas y reclamos y las reglas de permanencia de la información. Todo lo anterior de conformidad con las normas constitucionales y legales.



INTRODUCCIÓN



En Colombia, el derecho a la información se encuentra consagrado como derecho fundamental, así:

“Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social.

Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

En desarrollo de esta disposición, CIFIN es un Buró de Crédito, dedicado a la recolección, obtención, compilación, modificación, administración, procesamiento, intercambio, envío, divulgación y transferencia a cualquier título, de datos personales financieros, crediticios, de servicios y, en general, cualquiera relacionado con el cumplimiento de obligaciones, así como los provenientes de terceros países y cualquier otro que no sea contrario a la Constitución y la ley.

Las actividades desarrolladas por CIFIN tienen como objeto ofrecer a sus clientes diferentes productos que les permitan valorar y hacer un seguimiento integral del riesgo, apoyar la gestión de las autoridades y fortalecer el desarrollo empresarial e institucional.



CIFIN, que administra la información entregada por las fuentes, suministra a sus usuarios datos objetivos, completos y actualizados y les permite superar asimetrías de la información y tener una mayor certeza en cuanto a su calidad y confiabilidad. En esta medida, constituye una actividad necesaria para la protección del ahorro público y la satisfacción de los intereses del tráfico mercantil.

La información que administra CIFIN resulta esencial en la medida en que contribuye principalmente con la valoración de los riesgos y la estructuración de distintas operaciones de tipo financiero y comercial. Así mismo, constituye un elemento importante para conocer el perfil de los potenciales deudores o clientes, de los sectores financiero, solidario y real.

La información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países administrada por CIFIN está directamente relacionada y favorece una actividad de interés público, como lo es la actividad financiera, en la medida en que contribuye a la democratización del crédito, promueve su desarrollo, la protección de la confianza pública en el sistema financiero y su estabilidad.

Las Superintendencias Financiera y de Economía Solidaria han instruido a sus entidades vigiladas para que al evaluar sus deudores, presentes o futuros, consideren la información contenida en las centrales de información. Otro derecho constitucional involucrado en la actividad descrita es el *Hábeas Data*, consagrado en los siguientes términos:

“Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar

y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Solo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.”

La Ley Estatutaria 1266 de 2008 regula el denominado *Hábeas Data* Financiero, el cual, en los términos de la Corte Constitucional, es “el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular”.

La actividad que ejerce CIFIN en cuanto a la administración de información implica que, en los términos de la legislación aplicable, tiene la calidad de Operador de Información.



Las políticas y procedimientos de CIFIN siempre se han caracterizado por las garantías frente a la seguridad de la información que administra y por establecer procedimientos ajustados a la protección de los derechos y deberes de aquellos que hacen parte del proceso informático.





GENERALIDADES SOBRE EL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE DATOS

Artículo 1. Objeto del reglamento

Establecer de forma armónica los principios, derechos y deberes que rigen el proceso informático frente a los datos que administra CIFIN, respecto de todos aquellos que en él intervienen y la forma en que se interrelacionan, todo de acuerdo con la Constitución, la ley, la jurisprudencia y las instrucciones de las entidades de supervisión.

El proceso de información vinculado al presente objeto consiste en la recolección, obtención, compilación, modificación, administración, procesamiento, intercambio, envío, divulgación y transferencia, a cualquier título, de la información contenida en CIFIN.

Artículo 2. De los actores que intervienen en el proceso informático

A continuación se señalan los principales participantes en el proceso informático administrado por CIFIN:

Titular de la información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y que

es sujeto del derecho de *Hábeas Data* y de los demás derechos y garantías consagrados en la Constitución y en la ley.

Fuente de información. Es la persona natural o jurídica que recibe o conoce los datos 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 cuando ésta es necesaria, suministra esos datos a un operador de información.

Operador de información. Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la ley.

De conformidad con lo establecido por la ley, 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.

Usuario. El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la ley y en este reglamento, puede acceder a la información personal de uno o varios titulares de la información.

Si en una misma persona concurre la calidad de usuario y de fuente, por ese solo hecho asumirá todos los deberes y responsabilidades que generan las dos calidades.



Artículo 3. Principios

La ley ha establecido como principios aplicables al proceso informático los siguientes:

1. Principio de favorecimiento a una actividad de interés público.
2. Principio de veracidad o calidad de los registros o datos.
3. Principio de finalidad.
4. Principio de circulación restringida.
5. Principio de temporalidad de la información.
6. Principio de interpretación integral de derechos constitucionales.
7. Principio de seguridad.
8. Principio de confidencialidad.





RECOLECCIÓN, ALMACENAMIENTO, PROCESAMIENTO, DIVULGACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Artículo 4. Autorización

Cuando así lo exija la normatividad aplicable, las fuentes y los usuarios deberán obtener autorización libre, expresa, previa y suficiente de los titulares de los datos para reportar información a CIFIN o para consultarla.

La autorización, en los casos en que ésta sea requerida, deberá cumplir con todos los requisitos exigidos por la normatividad vigente.

Artículo 5. Recolección, almacenamiento y procesamiento de la información

CIFIN podrá recolectar, obtener, compilar, ofrecer, vender, intercambiar, enviar, divulgar, modificar, emplear, almacenar, procesar, transferir a cualquier título, y, en general, administrar información proveniente de:

1. El titular de los datos o sus legítimos representantes.
2. Las fuentes de información con las que celebre convenios o contratos para el efecto.



3. Los registros, documentos o publicaciones a los cuales haya tenido acceso CIFIN.
4. Otros bancos de datos o archivos de información cuyo objeto sea o no similar al de CIFIN.
5. Autoridades públicas que administren o lleven registros del cumplimiento e incumplimiento de obligaciones fiscales, parafiscales y cualquier otra información de carácter público.
6. Bases de información pública.
7. Cualquier otra permitida por la normatividad aplicable.

Artículo 6. Divulgación y suministro de la información

CIFIN podrá suministrar la información que reposa en sus bases de datos a las siguientes personas:

1. A los titulares, a las personas debidamente autorizadas por éstos y a sus causahabientes, mediante el procedimiento de consulta previsto en este reglamento.
2. A los usuarios de la información, dentro de los parámetros de la ley, de los contratos o convenios suscritos y del presente reglamento.
3. A cualquier autoridad judicial, previa orden judicial.
4. A las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones.

5. A los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso.
6. A otros operadores de datos, de acuerdo con la normatividad vigente.
7. A las demás personas autorizadas por la ley.

Artículo 7. Divulgación, suministro y cesión de la información fuera del país

CIFIN podrá recolectar, obtener, compilar, ofrecer, vender, intercambiar, enviar, divulgar, modificar, emplear, almacenar, procesar, transferir a cualquier título y, en general, hacer todo lo que implica la administración de información de otros y para terceros países con observancia de la Constitución, la Ley, la jurisprudencia y las instrucciones que impartan las entidades de vigilancia.

Para la cesión de información a operadores de terceros países se requerirá la autorización pertinente, según lo establezca la normatividad vigente.





DERECHOS DE LOS ACTORES DEL PROCESO INFORMÁTICO

Artículo 8. Derechos de los titulares frente a CIFIN

Los titulares de la información, frente a CIFIN, contarán con los siguientes derechos:

1. Ejercer el derecho fundamental al *Hábeas Data* en los términos de la Constitución y la ley; para ello deberán atender los procedimientos de consultas o reclamos previstos en este reglamento.
2. Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario, cuando ésta sea requerida según las normas vigentes.
3. Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.
4. Consultar la información de manera gratuita una (1) vez cada mes calendario.
5. Conocer el presente reglamento.
6. Obtener respuesta oportuna, es decir, dentro del término establecido en este reglamento y en la ley, a las consultas y

reclamos presentados con el fin de conocer, actualizar o rectificar la información contenida en CIFIN.

7. Los demás que se deriven del presente reglamento y de la normatividad aplicable.

Artículo 9. Derechos de los titulares frente a las fuentes de información

Los titulares de la información, frente a las fuentes de información, contarán con los siguientes derechos:

- 1.** Ejercer los derechos fundamentales al *Hábeas Data* y de petición a través del operador, en los términos indicados en el artículo anterior, o directamente ante la fuente.
- 2.** Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en CIFIN, lo cual realizará el operador, con base en la información aportada por la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones de este reglamento.
- 3.** Solicitar prueba de la autorización otorgada cuando ésta sea requerida conforme a lo previsto en la ley.
- 4.** Obtener una respuesta de fondo frente a los reclamos y derechos de petición que hayan presentado directamente ante la fuente o remitidos a ésta por CIFIN, cuando éstos sean de su competencia.
- 5.** Obtener la actualización o rectificación de la información, de acuerdo con el procedimiento establecido por la fuente, en correspondencia con la ley.

Artículo 10. Derechos de los titulares frente a los usuarios

Los titulares de la información, frente a los usuarios de la información, contarán con los siguientes derechos:

- 1.** Solicitar información sobre la utilización que el usuario le está dando a ésta, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por CIFIN.
- 2.** Solicitar prueba de la autorización, cuando ella sea requerida conforme a lo previsto en la ley.

Artículo 11. Derechos de las fuentes frente a CIFIN

Las fuentes de información, frente a CIFIN, contarán con los siguientes derechos:

- 1.** A que la información que suministren a CIFIN sea administrada de forma adecuada y con la reserva debida.
- 2.** A que la información correspondiente a actualizaciones o rectificaciones sea incorporada en la base de datos, de acuerdo con lo previsto en la ley y en este reglamento.
- 3.** Las fuentes tendrán los demás derechos que le sean otorgados por los convenios o contratos de afiliación que suscriban con CIFIN, el presente reglamento y la legislación vigente.

Artículo 12. Derechos de CIFIN frente a las fuentes de información

CIFIN, frente a las fuentes de información, contará con los siguientes derechos:

- 1.** Recibir la información, en las condiciones establecidas en los convenios o contratos que al efecto se suscriban.
- 2.** Recibir la información exclusivamente de las personas señaladas como responsables para efectos del reporte, en los términos de los convenios o contratos que al efecto se suscriban.
- 3.** A que la información que suministran a CIFIN cumpla con todos los requisitos exigidos por la normatividad aplicable, en especial que sea veraz, exacta, completa, actualizada, comprobable y comprensible, según lo exige además el presente reglamento y los contratos y convenios que al efecto se suscriban.
- 4.** Recibir las actualizaciones de información de forma oportuna e idónea, ya sea mediante el envío de información regular mensual, o mediante actualizaciones extraordinarias para incorporar nuevos hechos que modifiquen los datos, o como resultado de reclamaciones de los titulares.
- 5.** Recibir semestralmente la certificación que acredite que la información suministrada cuenta con la autorización cuando ésta sea requerida conforme a la ley.
- 6.** Al cumplimiento del convenio o del contrato de afiliación suscrito con CIFIN y a recibir la compensación económica pactada en forma puntual y adecuada.

7. Los demás derechos que le otorguen el presente reglamento, los contratos o los convenios suscritos y la normatividad aplicable.



DEBERES DE LOS ACTORES DEL PROCESO INFORMÁTICO

Artículo 13. Deberes de CIFIN

En su calidad de operador de la información, CIFIN deberá:

1. Garantizar, en todo momento, al titular de la información el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *Hábeas Data* y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista en el banco de datos y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos conforme lo previsto en este reglamento y en la ley.
2. Respetar los derechos de los actores intervinientes en el proceso informático, conforme al presente reglamento y la ley.
3. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
4. Adoptar de acuerdo con lo establecido en la ley un manual de políticas y procedimientos.
5. Solicitar a la fuente la certificación de la existencia de la

autorización otorgada por el titular de la información cuando ello sea procedente, de conformidad con la legislación vigente.

6. Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados en las bases de datos evitando su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

7. Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos cuando las fuentes efectúen los reportes correspondientes, dado que la ley expresamente señala que la veracidad y la calidad de la información es una obligación de la fuente, entre otras razones, CIFIN, en su calidad de administradora de la base de datos, no responderá, en ningún caso, por el contenido, la exactitud y/o veracidad de los datos reportados por las fuentes de información.

8. Tramitar las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de la información, en los términos definidos en este reglamento, en concordancia con la ley.

9. Indicar en el reporte que la información relacionada con una obligación se encuentra pendiente de una decisión judicial, cuando ello sea procedente. La información respectiva permanecerá hasta que se produzca una decisión en firme.

10. Realizar el respectivo registro individual para informar a los usuarios que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular incluyendo la leyenda “reclamo en trámite”, según los procedimientos establecidos para la atención de reclamos.

11. Circular la información a los usuarios dentro de los parámetros del presente reglamento y de la ley.

12. Contar con un área de servicio al titular de la información que atenderá las peticiones, consultas y reclamos que se presenten, de acuerdo con lo previsto en la ley.

13. Cumplir las instrucciones y requerimientos que impartan las autoridades de vigilancia correspondientes.

14. Los demás que se deriven de la Constitución o de la ley.

Artículo 14. Deberes de las fuentes de información

Son deberes de las fuentes de información:

1. Garantizar que la información que se suministre a CIFIN cumpla con todos los requisitos exigidos por la normatividad aplicable, en especial, que sea veraz, exacta, completa, actualizada y comprobable.

2. Reportar a CIFIN, de forma periódica y oportuna, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a ésta se mantenga actualizada.

Las fuentes deberán actualizar la información, como mínimo con una periodicidad mensual, sin perjuicio de la obligación de mantenerla actualizada.

3. Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a CIFIN.

4. Implementar los mecanismos que CIFIN tenga establecidos y todos los demás que considere necesarios para reportar oportunamente la información.

5. Obtener autorización de los titulares de los datos para reportar su información, cuando ello sea necesario de conformidad con la ley. La autorización deberá ser debidamente conservada y se pondrá a disposición de CIFIN y de las autoridades cuando así se requiera.

6. Asegurarse de no suministrar a CIFIN ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado por el titular cuando ello sea requerido por la ley, de conformidad con lo previsto en este reglamento y en la ley.

7. Certificar semestralmente a CIFIN que la información suministrada cuenta con la autorización, de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente y en el presente reglamento.

8. Guardar absoluta reserva sobre toda la información, políticas, procedimientos u operación de CIFIN que conozcan o lleguen a conocer en virtud de la relación contractual que tengan con ésta, en su calidad de operador de información.

9. Mantener bajo el debido control y con las medidas de seguridad necesarias las claves de acceso a la base de datos, en los términos de los contratos o convenios que se suscriban con CIFIN. En todo caso, la fuente será la única responsable por la obligación de reserva que deben mantener sus funcionarios y/o sus subordinados y asumirá todas las responsabilidades a que haya lugar en caso de omitir la custodia y reserva de los datos que conozca en virtud del proceso informático.

10. Resolver los reclamos y peticiones del titular en los términos y plazos definidos en este reglamento.

11. Informar a CIFIN que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado una solicitud de rectificación o actualización de la misma directamente ante la fuente. Lo anterior para que CIFIN incluya en el reporte una mención en ese sentido que permanecerá hasta la finalización del trámite.

Así mismo, las fuentes deberán informar a CIFIN, de manera inmediata, el momento en que resuelvan la reclamación.

Para estos efectos, se entiende que un dato se encuentra en discusión cuando su titular presenta solicitud de rectificación, actualización o eliminación del mismo.

12. Informar a CIFIN que determinada información se encuentra en discusión judicial por parte de su titular. Lo anterior para que CIFIN incluya en el reporte una mención en ese sentido que permanecerá hasta que haya una decisión en firme.

Así mismo, las fuentes deberán informar a CIFIN, de manera inmediata, el momento en que haya una decisión en firme.

13. Realizar reportes de información negativa a CIFIN únicamente cuando han enviado previamente una comunicación informándole de ello al titular de la información, de conformidad con lo que establecen las normas vigentes.

14. Permitir la realización de las auditorías que contrate CIFIN, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 21 del presente reglamento.

15. Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control, en relación con el cumplimiento de la normatividad vigente.

16. Los demás que se deriven de la Constitución, la ley, el presente reglamento y los contratos y convenios suscritos con CIFIN.

Artículo 15. Deberes de los usuarios

Son deberes de los usuarios:

- 1.** Guardar reserva sobre la información que les sea suministrada por CIFIN.
- 2.** Utilizar la información únicamente para los fines que les fue entregada, todo de conformidad con este reglamento, los contratos o convenios suscritos con CIFIN y la legislación vigente.
- 3.** Informar a los titulares, a su solicitud, sobre la utilización que le están dando a la información.
- 4.** Tomar todas las medidas necesarias para impedir el deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento de la información a la que accede.
- 5.** Cumplir con las instrucciones que imparta la autoridad de control, en relación con el cumplimiento de sus deberes y obligaciones en el proceso informático.
- 6.** Obtener autorización de los titulares de los datos para consultar su información, cuando ésta resulte necesaria de conformidad con la legislación vigente.
- 7.** No utilizar la información para fines ilícitos.

8. No comercializar o duplicar el software sobre el cual está estructurada la información contenida en CIFIN, así como tampoco crear bases de datos paralelas, permanentes ni temporales, basadas en la información obtenida o suministrada por CIFIN, salvo autorización expresa y escrita de ésta.

9. Pagar oportunamente las sumas que resulten de la aplicación de las tarifas respectivas, según se pacte en el respectivo contrato o convenio suscrito con CIFIN.

10. Permitir la realización de las auditorías que contrate CIFIN, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 21 del presente reglamento.

11. Los demás que se deriven de la Constitución, la ley, el presente reglamento y los contratos o convenios suscritos con CIFIN.



TÉRMINOS DE PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN QUE REPOSA EN CIFIN

Artículo 16. Información positiva

De conformidad con la ley, la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países que tenga carácter positivo permanecerá de forma indefinida en CIFIN.

Artículo 17. Información negativa

Los datos negativos de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países permanecerán durante un término equivalente al doble de la mora sin exceder de cuatro (4) años. Término que se contará a partir del momento en que se extinga la obligación por cualquier modo o el titular se ponga al día en su cumplimiento.

Parágrafo Primero: CIFIN emitirá las políticas sobre permanencia de la información dentro del marco de este reglamento, atendiendo la reglamentación que expida el Gobierno Nacional sobre los reportes de información y el contenido de los mismos.



PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO AL *HÁBEAS DATA*

Artículo 18. Peticiones y Consultas

Los titulares de la información podrán, de conformidad con lo establecido en la ley y en este reglamento, presentar solicitudes ante CIFIN para conocer la información que en relación con ellos ha sido reportada por las fuentes.

Las consultas de información pueden ser presentadas directamente por el titular, por sus causahabientes o por intermedio de un apoderado o representante legal debidamente acreditado, y podrán ser presentadas en forma verbal o escrita ante cualquiera de las oficinas que CIFIN tenga establecidas para el efecto.

Según sea el caso, se deberán presentar y/o adjuntar los siguientes documentos:

Persona Natural:

- Documento de identidad válido.

Apoderado:

- Documento de identidad válido.
- Poder debidamente reconocido ante la autoridad competente mediante el cual el titular lo autorice a consultar, con fecha de expedición no mayor de tres (3) meses. Si se trata de un poder general, deberá anexar el certificado de vigencia del mismo expedido por la respectiva notaría con fecha de expedición no mayor de tres meses.
- Número del documento de identidad del titular de la información.

Herederos o causahabientes:

- Documento de identidad válido.
- Registro civil de defunción del titular.
- Documento que acredite la cantidad en que actúa.
- Número del documento de identidad del titular de la información.

Personas Jurídicas:

- Certificado de existencia y representación legal expedido con una anterioridad que no supere tres meses, en el que conste que quien consulta es el representante legal de la respectiva entidad. Si se trata de un apoderado, deberá acreditar su calidad según lo establecido anteriormente, y si el poder se encuentra inscrito en el certificado de

existencia y representación legal de la persona jurídica correspondiente, el referido certificado será suficiente.

- Documento de identidad de quien consulta.

Cuando se presenten las consultas de información de manera escrita, se deberá adjuntar además la siguiente información:

- Identificación del titular: nombres, apellidos y número del documento de identificación.
- Petición que realiza: indicación expresa de la información que desea conocer.
- Ubicación para notificación: dirección y ciudad para el envío de la respuesta.
- La comunicación correspondiente deberá estar suscrita por el solicitante junto con reconocimiento de firma y contenido ante notario público o ante la autoridad competente.

De conformidad con lo establecido por la ley, estas peticiones serán atendidas o resueltas dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. El plazo de respuesta podrá ser ampliado por un término adicional de cinco (5) días hábiles siempre y cuando se comunique al titular interesado la razón de la prórroga y la fecha en que la misma será resuelta.

Artículo 19. Reclamos ante CIFI

Los titulares de la información o sus causahabientes debidamente acreditados, podrán presentar reclamación ya sea directamente o a través de apoderado o de representante legal, solicitando la actualización, rectificación o exclusión de algún dato contenido en CIFI.

Los reclamos deben ser presentados por escrito adjuntando los documentos señalados en la primera parte del artículo anterior según sea el caso, y el documento respectivo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Identificación del titular: nombres, apellidos y número del documento de identificación o acreditación de la calidad en que actúa, según el caso.
- Descripción de hechos y solicitud concreta: resumen sucinto de los hechos que generan su inconformidad frente al estado de la información a su nombre y la solicitud correspondiente.
- Ubicación para notificación: dirección y ciudad a las que se deberá enviar la respuesta.
- Anexos: documentos que soportan o acreditan la reclamación.

Una vez se reciba la reclamación, CIFI verificará que ésta se encuentre completa y en los términos idóneos para los efectos pretendidos con la misma. Si la reclamación se encuentra incompleta, se le informará al titular con el objeto de que en un término máximo de un (1) mes calendario, subsane lo pertinente. Cuando el titular no complemente el reclamo dentro del término, se entenderá que ha desistido de su reclamación.

En cumplimiento del principio de veracidad y actualización de la información, la información sobre la existencia de un reclamo será incluida en el reporte de información del titular con la expresión “reclamo en trámite” y se indicará su naturaleza. Tal anotación se mantendrá en el reporte hasta que la solicitud correspondiente sea resuelta.

CIFIN contará con un plazo de quince (15) días hábiles para resolver, sin embargo, podrá prorrogar tal término por ocho (8) días hábiles adicionales, siempre y cuando haya informado al titular interesado en la reclamación el motivo del aplazamiento de la respuesta.

Parágrafo Primero: En los casos en que la fuente de información sea la competente para dar respuesta al reclamo interpuesto por el titular, CIFIN dará traslado a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles quien deberá resolver y enviar respuesta a CIFIN en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

En todo caso, CIFIN deberá dar respuesta al titular en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el párrafo anterior. Si la fuente no diere respuesta en el término indicado en este párrafo, CIFIN así lo indicará al titular en la respuesta respectiva.

Parágrafo Segundo: Cuando el titular presente el reclamo ante la fuente, ésta deberá resolverlo directamente y, además, deberá informar a CIFIN sobre su existencia y naturaleza dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir en el reporte de información una anotación que diga “reclamo en trámite” y su naturaleza.

La anotación correspondiente permanecerá en el reporte hasta que se haya resuelto el reclamo; la fuente deberá informarle a CIFIN acerca de la resolución del reclamo. CIFIN procederá a hacer las anotaciones a que hace referencia este párrafo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la información que en tal sentido emita la fuente.

Artículo 20. Reclamos de Naturaleza Judicial

Cuando los titulares de la información interpongan una acción judicial contra la fuente, ésta procederá a informar de ello a CIFIN, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su notificación para que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir en el reporte del titular una leyenda que diga “información en discusión judicial” y su naturaleza. CIFIN efectuará la anotación correspondiente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente. Esta anotación permanecerá durante todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme.

Si la acción judicial es interpuesta directamente contra CIFIN, ésta dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su notificación, incluirá en el reporte del titular, la información acerca de la existencia de la reclamación judicial y su naturaleza. Esta anotación permanecerá durante todo el tiempo que tome obtener un fallo en firme.

Igual procedimiento deberá seguirse en caso de que la fuente inicie un proceso judicial contra el titular de la información, referente a una obligación reportada como incumplida y éste proponga excepciones de mérito.

CAPÍTULO VII



RÉGIMEN DE AUDITORÍAS

Artículo 21. Contratación de Auditorías

CIFIN podrá contratar una firma de auditoría para evaluar, respecto de las fuentes y los usuarios de información, el adecuado desarrollo de la actividad de administración de datos y/o el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos previstos en el presente reglamento, en los manuales de reporte y en los contratos o convenios suscritos.



RÉGIMEN DE TRANSICIÓN Y CADUCIDAD ESPECIAL DE LA INFORMACIÓN

Artículo 22. Caducidad especial de la información

La Ley 1266 de 2008 estableció un régimen de caducidad especial de la información negativa que reposa en las bases de datos. De conformidad con dicho régimen, los escenarios de caducidad especial de la información negativa que reposa en la base de datos CIFIN son los siguientes:

- Los titulares de la información que, a la entrada en vigencia de la Ley 1266 de 2008, estuvieren al día en todas sus obligaciones objeto de reporte y cuya información negativa hubiere permanecido en CIFIN por lo menos un año contado a partir de la cancelación de las obligaciones, serán beneficiarios de la caducidad inmediata de la información negativa.
- Los titulares de la información que estuvieren al día en todas sus obligaciones objeto de reporte al momento de entrada en vigencia de la Ley 1266 de 2008, pero cuya información negativa no hubiere permanecido en CIFIN al menos un año después de canceladas las obligaciones, permanecerán con dicha información negativa por el tiempo que les hiciera falta para cumplir el año, contado a partir de la cancelación de la obligación.

- Los titulares de la información que hubieren cancelado todas sus obligaciones objeto de reporte negativo dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley 1266 de 2008, permanecerán con la respectiva información negativa por el término de un (1) año, contado a partir de la fecha de cancelación de tales obligaciones. Cumplido el año, el dato negativo será retirado automáticamente de CIFIN.
- El beneficio antes descrito se perderá en caso de que el titular de la información incurra nuevamente en mora, evento en el cual se reflejará nuevamente la totalidad de los incumplimientos pasados que no hubieren cumplido el término de permanencia bajo el régimen general. En tal caso, la información permanecerá según lo previsto en el Artículo 22 de este reglamento.



Dirección General

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 17 - 01 Piso 3
PBX: (57)(1) 344 12 00 - Fax: 344 12 01 /02

Atención al titular en Bogotá D.C.

Cl. 17 No. 7 - 60 Piso 3
PBX: (57)(1) 344 12 00 Ext. 8080 - Fax: 344 12 01 / 02

Regional Centro

Bogotá D.C. Cra. 7 No. 17 - 01 Piso 3
PBX: (57)(1) 344 12 00 - Fax: 344 12 01 /02

Regional Norte

Barranquilla: Cra. 52 No. 74 - 56 OF. 407
PBX: (57)(5) 368 48 99 / 28 57 - Fax: 368 37 52

Regional Oriente

Bucaramanga: Cl. 35 No. 17 - 77 OF. 1302 / 1303
PBX: (57)(7) 633 80 19 - Fax: 633 80 61

Regional Sur

Cali: Cra. 5 No. 8 - 69 OF. 303
PBX: (57)(2) 885 26 55 - Fax: 882 13 89

Regional Eje Cafetero

Manizales: Cra. 24 No. 22 - 02 OF. 601 / 602
PBX: (57)(6) 884 74 71 - Fax: 884 66 01

Regional Antioquia

Medellín: Cra. 43 A No. 1 A Sur - 69 OF. 302
PBX: (57)(4) 314 01 47 / 48 - Fax: 314 01 46