



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **2828** DE 2017  
 ( **31** ENE 2017 )

Por la cual se imparte una orden

Radicación 16 – 78861

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE  
 DATOS PERSONALES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 y el numeral 5 del artículo 17 del Decreto 4886 de 2011.

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que el 31 de marzo de 2016 se trasladó por parte de la Superintendencia Financiera a esta Superintendencia una solicitud de eliminación de la información crediticia reportada de acuerdo con las normas de protección de datos personales contenidas en la Ley 1266 de 2008.

**Reclamante:**

Señor: [REDACTED]  
 Identificación: C. C. No. [REDACTED]

VERSIÓN PÚBLICA

**Fuente información:**

Entidad: Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX  
 Identificación: Nit. 899.999.035-7

**SEGUNDO:** Que la solicitud del reclamante se contrae a los siguientes hechos:

- 2.1 Manifiesta que radicó reclamo ante el Instituto de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX del cual no recibió repuesta.
- 2.2 Señala que hace más de cinco (5) años hizo uso del crédito de auxilio condonable con el Icetex a través de la cooperativa Coopetrol, y que pagó con sus propios recursos la totalidad del valor del semestre que cursó.
- 2.3 Indica que posterior a la culminación del semestre el Icetex giró el 50% del costo del mismo que era el auxilio aprobado del total que ya había cancelado con sus propios recursos.
- 2.4 Afirma que *“no entiende el motivo por el cual se cobra un dinero que no utilice, ya que se debió haber realizado la devolución por parte de la Universidad al Icetex ya que no me matricule para el siguiente semestre”*.

Por la cual se imparte una orden

- 2.5 Por lo anterior solicita la intervención de esta Superintendencia para aclarar y corregir la situación planteada cumpliendo los requerimientos de Ley para la rectificación de la información suministrada a los operadores de información.

**TERCERO:** Que con base en los hechos anotados y para los efectos previstos en el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, el día 14 de junio de 2016 se remitió al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX, comunicación en la cual se informaba de la apertura de la presente actuación, con el fin de que se pronunciara sobre los hechos materia de la queja y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer dentro del referido trámite. Junto con dicha comunicación, se entregó copia de la reclamación efectuada por el titular de la información. Adicionalmente se informó que se requirió a los operadores y que sus respuestas se anexarían al expediente que queda a su disposición en las instalaciones de la Superintendencia. Del mismo modo sobre dicha actuación se informó al reclamante.

**CUARTO:** Que mediante comunicación del 11 de julio del 2016, el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX, a través de su representante legal dio respuesta al requerimiento solicitado (fls. 14 al 24), aduciendo lo siguiente:

- 4.1 Señala que al reclamante se le otorgó el crédito No. [REDACTED] en la modalidad [REDACTED].
- 4.2 Que se generó un plan de pagos de 12 cuotas y con corte a mayo de 2016 la obligación presenta reportes positivos
- 4.3 Que el 29 de junio de 2016 se envió comunicación al reclamante en la cual se anexó copia del pagaré y carta de instrucciones.
- 4.4 Que la obligación presenta un saldo por cancelar sin embargo no presenta reportes negativos en las bases de datos de los operadores de información.

**QUINTO:** Que mediante comunicaciones del 15 de septiembre de 2016, se ofició a los operadores de información Cifin S.A. y Experian Colombia S.A., con el objeto de aclarar si el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX efectuó reporte negativo del reclamante y de ser así la fecha en que se produjo el mismo.

**SEXTO:** Experian Colombia S.A., a través de comunicación del 12 de octubre de 2016 (fls. 26 al 34), señaló que:

Por la cual se imparte una orden

- **OBLIGACION No** [REDACTED]
1. **Fecha del primer reporte negativo efectuado por el acreedor originario:** La información reportada por esta Fuente no es producto de una solicitud de migración.
  2. **Fecha en que la fuente realizó el reporte negativo del titular:** En el corte de Febrero de 2015, la Fuente reportó la primera mora con corte a Noviembre de 2014.
  3. **La fecha en la cual se reportó el pago de la obligación:** La Fuente no ha reportado el pago de la obligación.
  4. **El tiempo de permanencia del histórico de mora:** No aplica.
  
  5. **Fecha de actualización de la obligación:** La obligación fue actualizada por última vez con corte a Mayo de 2016 con el estado "Dudoso recaudo".
  6. **Fecha de eliminación de la obligación:** La Fuente no ha solicitado la eliminación de la obligación.
  7. **Reclamos:** La Fuente no ha solicitado la inscripción de las leyendas "reclamo en trámite" y/o "información en discusión judicial respecto de esta obligación".
  8. **Peticiones presentadas por el Titular:** En el transcurso del presente año, el Titular no ha presentado peticiones en las cuales haga referencia a la Fuente de información sobre la cual se adelanta la actuación administrativa indicada en el requerimiento de la referencia, a través de los siguientes canales autorizados por Experian Colombia S.A –Datacredito-, a saber:
    - **Formulación de consultas y/o reclamos en los centros de atención y servicios – CAS- habilitados por Experian Colombia S.A (Datacredito).**
    - **Radicación de consultas y/o reclamos por escrito ante las oficinas de Experian Colombia S.A. (DataCrédito).**
    - **Presentación de reclamos vía web por nuestra página de internet [www.datacredito.com](http://www.datacredito.com)**

**SÉPTIMO:** Cifin S.A., mediante comunicación del 13 de octubre de 2016 (fs. 35 y 36), señaló que:



Por la cual se imparte una orden

3. La fuente que reporta es una persona jurídica.
4. La fecha en que la entidad ICETEX, realizó el reporte negativo de la obligación No. [REDACTED] fue el 18 de mayo de 2016, con mora de 730 días.
5. El 24 de junio de 2016 la entidad reportó el pago de la obligación, con fecha 31 de marzo de 2016.
6. El histórico de mora inicio el 18 de mayo de 2016 hasta el 24 de junio de 2016, fecha en que la entidad reportó el pago de la obligación y modificó los comportamientos reportados dejándolos sin mora.
7. El 24 de junio de 2016, se actualizó la información negativa, cuando reportó el pago de la obligación y modificó los comportamientos reportados dejándolos sin mora. Es de indicar que el 31 de agosto de 2016, la obligación fue eliminada directamente por la entidad.
8. Según consulta realizada el 04 de octubre de 2016, la citada entidad no solicitó la inscripción de la leyenda "Reclamo en Trámite Fuente" y/o "Información en Discusión Judicial".
9. El término de permanencia de la información negativa no se aplicó, debido a que la entidad modificó los comportamientos reportados dejándolos sin mora.
10. Según consulta realizada el 04 de octubre de 2016, le indicamos que el señor [REDACTED] no ha presentado peticiones ante CIFIN, en el transcurso del presente año.

**OCTAVO: Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio y objeto de la presente actuación.**

Teniendo en cuenta que la petición presentada por el señor [REDACTED], es que se elimine la información reportada en las bases de datos de los operadores Experian Colombia S.A. y Cifin S.A, esta Dirección limitará su actuación a la salvaguarda efectiva de su derecho de hábeas data según la facultad conferida en el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 a esta Superintendencia, por lo que la decisión va a tomarse en ese sentido.

No obstante, se debe aclarar que lo anterior no implica un desplazamiento de la competencia de esta Superintendencia en materia de protección de datos personales, por lo cual esta entidad se reserva la facultad de verificar los hechos descritos en la presente actuación, a fin de determinar si es pertinente iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio.

**NOVENO: Análisis del caso y valoración probatoria**

### **9.1 Conflictos de Carácter Contractual**

Frente a las afirmaciones relativas a la existencia y al pago de la obligación efectuadas tanto por la fuente como por el titular, se permite recordar este Despacho que dentro de las facultades conferidas por el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 a esta Superintendencia, no se encuentra la de dirimir controversias de carácter contractual a efectos de declarar la existencia de obligaciones, toda vez que las mismas deben ser resueltas por la jurisdicción ordinaria.

### **9.2 Respuesta oportuna y de fondo a derecho de petición.**

En el caso bajo estudio se encuentra que el reclamante presentó derecho de petición ante la investigada el 16 de febrero de 2016 (fl. 7), el cual se contestó por parte de la fuente el día 29 de junio de 2016 según lo informado por la misma a este Despacho (fl. 14 anverso); por lo indicado se puede evidenciar que la respuesta se emitió fuera del término

Por la cual se imparte una orden

establecido para atender las peticiones de los titulares. En razón a lo expuesto, este Despacho encuentra, un posible incumplimiento a lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 8 de la ley 1266 de 2008.

Del mismo modo se observa que con la extemporánea respuesta emitida al reclamante no se satisface materialmente el objeto de su petición, mediante la cual plantea que pagó con sus propios recursos el valor de la matrícula y que el giro se hizo una vez concluido el semestre razón por la cual no utilizó el crédito y la devolución debió hacerse por la Universidad destinataria del referido giro.

### 9.3 Deber de veracidad de la información y rectificación de la información

El deber de veracidad del dato, implica que la información que suministre la fuente a los operadores de los bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, como quiera que la información esté destinada entre otros fines, a ofrecer a terceros datos útiles para el cálculo del riesgo crediticio.

Tal deber se encuentra vinculado a la obligación que tienen las fuentes de informar de forma periódica y oportuna a los operadores todas las novedades, sobre los datos que previamente se encuentren reportados ante la base que administran y propender porque la misma se mantenga actualizada.

Lo anterior, con el objeto de cumplir con el principio de calidad del dato, establecido en el artículo 4 de la Ley 1266 de 2008, que preceptúa que los datos deben ser veraces y completos, entre otras características.

De otra parte, y teniendo en cuenta que el principio de veracidad implica que la información debe ser, además de lo dicho anteriormente, comprobable, resulta válido traer a colación lo manifestado por la Corte Constitucional en Sentencia T-847 de 2010:

"(...)

*Respecto a ese tópico, la Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional, en sentencia T-168 de 2010, al estudiar el caso de una ciudadana que se encontraba reportada en la central de riesgo DataCrédito, entre otras, por una obligación crediticia insoluta supuestamente adquirida con el Banco del Estado y que fue cedida a través de contrato de compraventa de cartera vencida a Refinancia S.A., entidad que manifestó expresamente no contar con los documentos que soportaban la existencia de la obligación ya que solo tenía el registro digital de los saldos pendientes, señaló que Refinancia S.A. antes de realizar el reporte de la información financiera negativa, debió demostrar con los documentos idóneos para ello, la existencia de la obligación supuestamente incumplida. Si no contaba con tales documentos, estimó esa Sala que debía proceder al retiro del reporte negativo en forma inmediata. Así, precisó que 'no basta con que las entidades que realicen el reporte tengan los registros contables que soporten la existencia de la obligación, sino que, además, como condición para hacer el reporte y como medio para hacer efectivo el derecho de las personas a conocer las circunstancias del mismo, deben contar con los documentos de soporte, en los que conste la respectiva obligación'. (Subrayas fuera de texto).*

(...)

*'Los registros de los hechos económicos en los asientos contables deben encontrarse respaldados, tal como lo ordena la ley, en los respectivos soportes, de manera que las operaciones de crédito deben documentarse mediante los preliminares de aprobación de crédito, el contrato de mutuo debidamente instrumentalizado a través de un pagaré o cualquier otro medio utilizado por las partes usuarios y operadores para formalizar sus negocios jurídicos y sus*

Por la cual se imparte una orden

*relaciones financieras. Es por ello que dichos soportes deben adherirse a los comprobantes de contabilidad respectivos y deben conservarse debidamente de manera que sea posible su verificación – art. 123 del Decreto 2649 de 1993 - (...).*

*26. (...) En ejercicio del derecho de habeas data no existe razón alguna para que la entidad financiera niegue al titular de un crédito la exhibición de los soportes que le permitan verificar, en caso de duda o discrepancia, la existencia, integridad, exigibilidad y condiciones de la obligación que se le imputa, pues sólo así se garantiza la posibilidad de comprobar la veracidad y actualidad del dato<sup>1</sup>.*

*(...)*

*En ese orden de ideas, la fuente de la información debe demostrar el origen de la obligación, su existencia y pertinencia, permitiendo el acceso del “aparente” titular del crédito a los correspondientes soportes, los cuales la entidad bancaria o el particular que realiza el cobro, se encuentran en la obligación de conservar. Sí no se demuestran o no se tienen los soportes, la obligación se concluye como inexistente o, en el mejor de los casos, se tomaría como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso.*

*(...)”.*

En el caso concreto, el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX aportó copia simple de un pagaré suscrito por el titular; no obstante nada refiere la fuente respecto de lo afirmado por éste en el sentido que no hizo uso del crédito dado que pagó con recursos propios el valor de la matrícula y solo después de finalizado el respectivo semestre se efectuó el giro a la Universidad quien debió haber realizado la devolución del valor girado.

En esta perspectiva, ante la ausencia de respuesta de fondo a la petición del reclamante, que pone en duda la veracidad de la información reportada al negar la obligación, no es posible determinar si efectivamente se hizo uso del crédito como quiera que el peticionario afirma haber pagado con recursos propios el valor de la matrícula.

De otro lado se observa que existen dos reportes ante el operador de información Cifin S.A. respecto de la misma obligación, que evidencian que inicialmente la obligación fue eliminada directamente por la fuente el 22 de abril de 2016. No obstante después de que dicha obligación fue eliminada se vuelve a efectuar reporte negativo de la misma el 18 de mayo de 2016 cuando, a su turno se reporta el pago de la misma el 24 de junio de 2016 con fecha 31 de marzo de 2016, lo que desvirtúa el reporte de la misma como incumplida efectuado como antes se indicó el 18 de mayo de 2016, información esta que deviene confusa e inexacta.

Ahora bien frente al operador Experian Colombia no aparece actualizada la información como quiera que frente a éste no se reportó el pago de la misma, todo lo cual evidencia el desconocimiento del principio de veracidad de que trata el literal a) del Artículo 4 de la Ley 1266 de 2008 y, del deber impuesto a las fuentes de información de garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable conforme a lo señalado al efecto por el numeral 1º del Artículo 8 de la ley en cita.

#### **9.4 Deber de comunicar previamente a efectuar el reporte**

El inciso 2 del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, establece el deber especial para las fuentes de información de enviar, con anterioridad a la remisión de la información negativa a las bases de datos de los operadores, una comunicación al titular en la que le informe sobre el reporte a efectuar, con el fin de que el titular pueda demostrar o efectuar el pago

<sup>1</sup> Sentencia T-129 de 2010 – M.P. Juan Carlos Henao Pérez

Por la cual se imparte una orden

de la obligación o controvertir aspectos como el monto de la obligación, o incluso la cuota y la fecha de exigibilidad.

La fuente sólo podrá remitir la información negativa a los operadores transcurridos veinte (20) días calendarios siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado registrada en sus archivos.

Al respecto la Corte Constitucional en la sentencia C-1011 de 2008 señaló que el procedimiento establecido por el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 se configura como una herramienta adecuada para que el titular pueda ejercer sus derechos de actualización y rectificación de los datos.

En el caso bajo examen se encuentra que la fuente no aportó copia de la comunicación previa al reporte de información negativo en las bases de datos de los operadores de información.

Es importante recordar en este punto que la Corte Constitucional en sentencia C-1011 de 2008<sup>2</sup>, fue enfática al analizar este requisito establecido para las fuentes y en su momento expuso:

*"(...) El procedimiento previsto para la inclusión de información financiera negativa, del mismo modo, se muestra como una herramienta adecuada para que el titular de la información pueda ejercer las competencias de actualización y rectificación del dato. En este caso, la lógica adoptada por el legislador estatutario fue establecer una instancia a favor del sujeto concernido, con el fin que previamente al envío del reporte pueda, bien pagar la suma adeudada y, en consecuencia, enervar la transferencia de la información sobre incumplimiento, o poner de presente a la fuente los motivos de la inconformidad respecto de la mora, a fin que la incorporación del reporte incluya esos motivos de inconformidad. La previsión de trámites de esta naturaleza, que facilitan la preservación de la veracidad y actualidad del reporte, no son incompatibles con la Constitución (...)"*

En el presente caso, pese a que este Despacho requirió a la fuente para que acreditara el cumplimiento del deber relacionado con la remisión de la comunicación previa al reporte de información negativa del titular, la misma no acreditó su cumplimiento, razón por la cual se evidencia que no se informó al titular que las obligaciones a su cargo se encontraban en mora y debía cancelarse inmediatamente para evitar ser reportado negativamente ante los operadores de información. Por lo anterior, se hace palmario que la fuente incumplió con el deber de veracidad establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, vulnerando de esta manera el derecho de hábeas data del titular.

Ahora bien, una vez revisado por este Despacho el historial crediticio del reclamante en las bases de datos de los operadores de información Experian Colombia S.A. y Cifin S.A. el 17 de noviembre de 2016 (fls. 37 al 41) se encuentra que actualmente el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX reporta información negativa del reclamante frente al primer operador mencionado en tanto que frente a Cifin S.A. no se evidencia reporte de información positiva o negativa respecto de la obligación No. [REDACTED]

Así las cosas, se encuentra procedente impartir una orden encaminada a proteger el derecho fundamental de hábeas data del titular ordenando al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX realizar las diligencias correspondientes ante el operador de información Experian Colombia S.A. para que elimine

<sup>2</sup> Sentencia C-1011 de 2008 Referencia: expediente PE-029 M. P.: Dr. Jaime Córdoba Triviño.

Por la cual se imparte una orden

la información negativa de la obligación No. [REDACTED] a nombre del señor [REDACTED], dejando los vectores de comportamiento sin información.

Finalmente ante la falta de respuesta oportuna y de fondo al derecho de petición planteado por el titular a la fuente, así como el desconocimiento de las condiciones ineludibles para que procediera el reporte de información negativa del mismo de veracidad y la comunicación previa al suministro de información negativa se ordenará el traslado de las presentes diligencias al Grupo de Investigaciones de la Dirección de Investigación de protección de datos personales para lo de su competencia.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX identificada con el Nit. 899.999.035-7, para que dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la ejecutoria de la presente decisión, adelante el procedimiento pertinente ante el operador de información Experian Colombia S.A., para que en las bases de datos de éste se elimine la información negativa dejando además los vectores de comportamiento sin información, que haya sido reportada del señor [REDACTED] identificado con la cedula de ciudadanía No. [REDACTED], respecto de la obligación No. [REDACTED].

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX., deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX., acreedor de las sanciones previstas en la ley.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX identificado con el Nit. 899.999.035 a través de su representante legal, así como al reclamante [REDACTED] entregándoles copia de la misma e informándoles que contra ella procede recurso de reposición ante el Director de Investigación de Protección de Datos Personales y de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar la remisión del expediente al Grupo de Trabajo de Investigaciones de La Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales para lo de su competencia de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C.,

31 ENE 2017

El Director de Investigación de Protección de Datos Personales,

  
CARLOS ENRIQUE SALAZAR MUÑOZ

Por la cual se imparte una orden

**Notificaciones:**

**Reclamante:**

Señor: [REDACTED]  
Identificación: C. C. No. [REDACTED]  
Correo electrónico: [REDACTED]

**Fuente de información:**

Entidad: Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX.  
Identificación: Nit. 899.999.035-7  
Dirección: Carrera 3 No 18-32 Piso 4  
Ciudad: Bogotá D.C.