

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 5 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, establece que le corresponde al Banco Central de Reserva de El Salvador, dictar las Normas Técnicas para la organización, funcionamiento y control de los datos personales que deberán ser proporcionados por los consumidores a los agentes económicos y los demás aspectos relacionados con las agencias de información de datos sobre el historial de crédito.
- II. Que el artículo 7 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que a la Superintendencia del Sistema Financiero le corresponde la supervisión de las sociedades especializadas en la prestación de servicios de información de créditos que operen en El Salvador.
- III. Que el artículo 78 literal I) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que la Superintendencia del Sistema Financiero organizará y mantendrá actualizados los registros de las sociedades y personas que presten servicios relacionados con información e historial crediticio.
- IV. Que con el objeto de velar por la protección al derecho a la intimidad personal y el derecho a la autodeterminación informativa, procurando la igualdad ante el tratamiento de los datos de carácter crediticio y de conformidad a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, resulta necesario emitir las Normas Técnicas que permitan el desarrollo de la referida Ley.

POR TANTO, en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero,

ACUERDA, emitir las siguientes:

**NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE
CRÉDITO DE LAS PERSONAS**

**CAPÍTULO I
OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS**

Objeto

Art. 1.- Las presentes Normas tienen como objeto, establecer los requisitos de autorización, organización, registro, funcionamiento, cierre de operaciones y medidas de control a implementar

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

que deberán cumplir las personas jurídicas, públicas o privadas, que estén autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero para operar como Agencias de Información de Datos, así como establecer los datos personales y de referencia a recopilar de los agentes económicos, el tratamiento de la información negativa de los consumidores o clientes y el adecuado manejo de los datos para la creación del historial de crédito, de conformidad a lo establecido en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

Asimismo, establece los requisitos que deberán cumplir las personas jurídicas, públicas o privadas, que de conformidad a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, pretendan obtener la autorización para operar como Agencia de Información de Datos.

Sujetos

Art. 2.- Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son:

- a) Las personas jurídicas, públicas o privadas, que hayan manifestado su interés ante la Superintendencia del Sistema Financiero, en obtener autorización para operar como Agencias de Información de Datos;
- b) Las Agencias de Información de Datos autorizadas; y
- c) Los Agentes Económicos de conformidad a lo regulado en el artículo 2 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

Términos

Art. 3.- Para efectos de las presentes Normas, los términos que se indican a continuación tienen el significado siguiente:

- a) **Actualización de datos:** Proceso en el que las Agencias de Información de Datos actualizan sus bases de datos, con la información verdadera y confiable que mensualmente proporcionan los Agentes Económicos en los primeros quince días calendario;
- b) **Agencia de Información de Datos:** Toda persona jurídica, pública o privada, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que se dedica a recopilar, almacenar, conservar, organizar, comunicar, transferir o transmitir los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, a través de procedimientos técnicos automatizados o no; en adelante AID;
- c) **Agentes Económicos:** Son las personas naturales o jurídicas, proveedoras de bienes y servicios, que registran, suministran y obtienen información de una base de datos, en adelante AE;
- d) **Autenticidad:** Condición bajo la cual la información es originada por quien dice ser el autor o propietario y recibida por quien es el destinatario; y que no ha sido alterado en ningún momento;
- e) **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

- f) **Base de datos:** Conjunto organizado de datos sobre el historial de créditos vigentes o activos, cancelados o inactivos que el consumidor o cliente tenga o haya tenido, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso;
- g) **Confidencialidad:** Característica de la información por la cual se le considera accesible solo a aquellos debidamente autorizados y solo para los fines clara y expresamente delimitados, de conformidad a lo establecido por la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas;
- h) **Consumidor o cliente:** Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute de bienes o servicios proporcionados por un agente económico, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan;
- i) **Continuidad del Negocio:** Es la capacidad de una AID para seguir ofreciendo sus productos o servicios a niveles previamente definidos como aceptables después de un incidente de interrupción;
- j) **Copia certificada del historial de crédito:** Documento emitido por persona debidamente autorizada por la Junta Directiva de la AID, en el cual se da fe de la veracidad de la información del historial crediticio de los consumidores o clientes que le ha sido proporcionada por los AE, almacenada en la base de datos de las AID;
- k) **Dato:** Información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, que es propiedad de estos y que conste en una base de datos;
- l) **Datos negativos:** Información que consta en una base de datos de una AID, relativa al historial de moras o retrasos en el cumplimiento de las obligaciones crediticias y de todas aquellas obligaciones pactadas o pagaderas en pagos futuros o diferidos, en sus diferentes modalidades no satisfechas por los consumidores o clientes;
- m) **Evento:** Suceso o serie de sucesos que pueden ser internos o externos a la AID, originados por la misma causa, que ocurren durante el mismo período;
- n) **Factor de autenticación:** Información utilizada para verificar la identidad de una persona;
- o) **Gestión de la Seguridad de la Información:** Procesos mediante los cuales se previene, detecta y responde a incidentes de seguridad de la información implicando un mantenimiento continuo, revisión y auditoría a dichos procesos;
- p) **Historial de Crédito:** Datos de los consumidores o clientes, debidamente incorporados en una base de datos, que reflejen las transacciones económicas, mercantiles, financieras o bancarias pagaderas a plazo;
- q) **Incidente de Seguridad de la Información:** Evento asociado a una posible falla en la política de seguridad de la información, en los controles o una situación previamente desconocida relevante para la seguridad de la información, que tiene una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y dañar dicha seguridad;
- r) **Información sensible:** Información de los clientes y de las entidades que no puede ser expuesta o compartida al público de acuerdo a la legislación;

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

- s) **Infraestructura o plataforma tecnológica:** Componentes de hardware y software en los cuales se recolecta, procesa, transmite y almacena la información relacionada con productos y servicios financieros que ofrece la AID;
- t) **Integridad:** Mecanismos automatizados o no, por los que se salvaguarda que la información sea completa, exacta y válida;
- u) **Junta Directiva:** Órgano colegiado encargado de la administración de la AID, con funciones de supervisión y control. Cuando en las presentes Normas se haga referencia a Junta Directiva se entenderá que comprende a las Juntas Directivas, Administradores Únicos y Consejos de Administración;
- v) **Ley del Historial de Crédito:** Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas;
- w) **Máximo período tolerable de interrupción:** Es el período después del cual la AID es afectada de manera irreparable porque la entrega de productos y servicios no puede ser reanudada, conocido como: Maximum Tolerable Period of Disruption (MTPD, por sus siglas en inglés);
- x) **Objetivo mínimo de Continuidad de Negocio:** Es el mínimo nivel aceptable de productos o servicios que una AID debe ofrecer para alcanzar sus objetivos durante un incidente de interrupción, conocido como: Minimum Business Continuity Objective (MBCO, por sus siglas en inglés);
- y) **Orden de rectificación o actualización de datos:** Orden emitida por un AE, la Superintendencia o la Defensoría para una AID, en la que da fe que los datos del historial de crédito de un cliente o consumidor han sido rectificadas o actualizados, modificados o eliminados a una fecha determinada, con el objeto que la AID los rectifique o actualice en su base de datos correspondiente. Esta orden se refiere a los casos de rectificación, actualización, modificación o eliminación de información, establecidos en el artículo 14 literal e) de la Ley del Historial de Crédito;
- z) **Plan de Seguridad de la Información:** Procedimientos documentados que guían al personal de las AID en la aplicación de las instrucciones, actividades y tareas específicas propuestas en el Programa de Seguridad de la Información;
- aa) **Programa de Seguridad de la Información:** Combinación total de las medidas técnicas, operativas y de procedimientos, así como las estructuras administrativas implementadas para preservar y mejorar continuamente la seguridad de la información, sobre la base de los requerimientos del negocio y el análisis de riesgos;
- bb) **Punto objetivo de recuperación:** Representa la máxima pérdida de datos admisible para que continúe siendo factible reanudar una operación, conocido como: Recovery Point Objective (RPO, por sus siglas en inglés); y es expresado en unidades de tiempo de información perdida;
- cc) **Respaldo:** Copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para su recuperación en caso de pérdida parcial o total de estos;
- dd) **Seguridad de la Información:** Conjunto de medidas que permiten resguardar y proteger la información cumpliendo con las propiedades de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, con el fin de que esta no sea vulnerable ante amenazas;

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

- ee) **Seguridad física:** Aplicación de barreras físicas y procedimientos de control, como medidas de prevención y contramedidas ante amenazas a los recursos e información confidencial;
- ff) **Seguridad lógica:** Aplicación de barreras y procedimientos que resguarden el acceso a los datos y solo se permita acceder a ellos a las personas autorizadas para hacerlo, quedando evidencia de ello;
- gg) **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI):** Se refiere al diseño, implementación y mantenimiento continuo de un conjunto de políticas y procesos para gestionar eficazmente la seguridad de la información;
- hh) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero; y
- ii) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos automatizados o no, que dentro de una base de datos, permiten recopilar, almacenar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, compartir, comunicar, transmitir o cancelar datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito.

CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN Y REGISTRO DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS

Autorización

Art. 4.- La prestación del servicio de información sobre el historial de crédito de las personas será realizada únicamente por las AID, las que deberán ser previamente autorizadas por la Superintendencia para ejercer dicha actividad.

Sin perjuicio de lo establecido en el marco legal aplicable, las AID que decidan fusionarse, transformarse, cambiar de denominación o cualquier otro hecho relevante, deberán notificarlo a la Superintendencia con una antelación de sesenta días hábiles.

Asimismo, las AID podrán prestar el servicio de clasificación y calificación del perfil de riesgo crediticio de una persona, consumidor o cliente, siempre y cuando se garantice que dicho servicio no vulnere los derechos de las personas, consideren los principios para la protección de los derechos de los consumidores y clientes establecidos en la Ley del Historial de Crédito.

Capital Mínimo

Art. 5.- Las AID deberán contar con un capital social mínimo de conformidad a lo estipulado en el artículo 8 de la Ley del Historial de Crédito.

Solicitud de autorización para operar

Art. 6.- Toda persona jurídica, pública o privada, interesada en operar una AID para la prestación del servicio de información del historial de crédito de las personas, deberá presentar a la Superintendencia una solicitud de autorización, firmada por el representante legal, adjuntando la información y documentación siguiente:

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

- a) Solicitud realizada en papel simple o formulario que deberá contener la información siguiente:
- i. Nombre o razón social de la persona solicitante;
 - ii. Clase de sociedad o asociación de que se trate;
 - iii. Fecha de su inscripción en el registro público correspondiente, con indicaciones del tomo, folio y asiento respectivo;
 - iv. Nombre de sus directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere;
 - v. Domicilio legal de la persona solicitante;
 - vi. Nombre comercial de la AID;
 - vii. Dirección exacta del establecimiento comercial, número telefónico, postal y correo electrónico, si lo tuviere; y
 - viii. Número de identificación tributaria.
- b) Copia de la escritura pública de Constitución de la Sociedad y de las reformas, si las hubiere, debidamente inscritos en el Registro correspondiente, en caso de AID privadas, su escritura constitutiva deberá contener como finalidad principal la recopilación de información de datos sobre el historial de crédito de las personas;
- c) Certificación del Registro respectivo, donde conste la vigencia y datos de inscripción de la persona jurídica, así como el nombre de los directores, representante legal y apoderado, si lo hubiere;
- d) Fotocopia certificada del Documento Único de Identidad, pasaporte vigente o carnet de residente según sea el caso y del Número de Identificación Tributaria de sus directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere;
- e) Solvencia de antecedentes policiales, extendida por la Policía Nacional Civil, de los directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere;
- f) Solvencia de antecedentes penales, extendida por la Dirección General de Centros Penales del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, de los directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere;
- g) Constancia de depósito de formato de contratos de prestación de servicio en la Superintendencia y la Defensoría del Consumidor;
- h) Número, ubicación y horario de servicios de los centros de atención;
- i) Descripción del procedimiento o sistema establecido para la atención del cliente de conformidad a lo establecido en la Ley del Historial de Crédito;
- j) Descripción del procedimiento para la rectificación y actualización de datos de conformidad a lo establecido en la Ley del Historial de Crédito;
- k) Nombramiento del auditor externo, inscrito en el Registro de Comercio;
- l) Organigrama de la AID con indicación del cargo y nombre de los administradores y directores, especificando el cargo a desempeñar respecto del personal de apoyo;
- m) Solvencia financiera fiscal y municipal de la sociedad;
- n) Programa general de funcionamiento, que comprenda como mínimo lo siguiente:
- i. Descripción de los sistemas de cómputo y procesos de recopilación y procesamiento de información, adjuntando el inventario y descripción de los sistemas informáticos y bases

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

- de datos que utilizará la AID en sus operaciones, así como la descripción de la plataforma informática sobre la cual han sido desarrollados;
- ii. Manual de procedimientos de respaldo y descripción de políticas y controles de seguridad aplicados a los sistemas informáticos y bases de datos de conformidad al Anexo No. 1 de las presentes Normas;
 - iii. Descripción de las características de los productos y servicios que prestarán;
 - iv. Políticas de prestación de servicios con que pretende operar;
 - v. Detalle de las medidas de seguridad y control, a fin de evitar el manejo indebido de la información;
 - vi. Organigrama y manual de puestos y funciones por cada área de la AID;
 - vii. Plan de contingencia en caso de desastre;
 - viii. Plan de continuidad del negocio; y
 - ix. Políticas de seguridad de la información.

Procedimientos y resolución de autorización

Art. 7.- Recibida la solicitud y una vez la Superintendencia compruebe que reúne los requisitos establecidos en la Ley del Historial de Crédito y de las presentes Normas, la Superintendencia mediante resolución motivada, expedirá la autorización correspondiente, en un plazo no mayor de sesenta días.

La Superintendencia rechazará, mediante resolución motivada, toda solicitud que no cumpla los requisitos previstos en la Ley del Historial de Crédito, o que no se acompañe de la información y documentos a que se refiere el artículo 10 de la Ley del Historial de Crédito y en las presentes Normas, en un plazo no mayor de sesenta días.

La autorización expedida por la Superintendencia se deberá inscribir en un registro especial creado para tales efectos, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 12 de la Ley del Historial de Crédito.

Modificación del registro

Art. 8.- Todo cambio o modificación que afecte los datos de la respectiva inscripción, de acuerdo al artículo 13 de la Ley del Historial de Crédito, deberá ser comunicado por el representante legal de la AID a la Superintendencia, dentro de los diez días hábiles posteriores a la fecha en que se produjo, a fin de que se realice la habilitación correspondiente, la cual se anotará en la marginal de inscripción respectiva en el Registro, sin perjuicio de lo que establezcan otras leyes.

Centro de atención

Art. 9.- Una vez inicie operaciones la AID deberá cumplir con los deberes y obligaciones establecidos en el Capítulo IV de la Ley del Historial de Crédito y garantizar los derechos a los clientes, consumidores o usuarios de créditos de los cuales posean información de conformidad a la referida Ley; asimismo, las AID deberán crear al menos, un centro de atención al cliente en cada

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

región del país, para tales efectos se entenderá por cada región del país a las tres zonas geográficas en que se divide territorialmente El Salvador: occidente, centro y oriente.

Dichos centros de atención tendrán como objeto atender las consultas y las gestiones relacionadas al historial de crédito de los clientes, las cuales serán atendidas efectivamente en un tiempo no mayor de tres días hábiles.

Además, deberán contar con al menos un centro de atención de llamadas a nivel nacional, el cual deberá funcionar en horario extendido para los fines antes mencionados; debiendo publicar dicho horario cada seis meses y cuando se realice algún cambio al mismo, a través de dos periódicos de circulación nacional y en sus respectivas páginas web, asimismo se deberá estipular en dicha publicación la dirección y número de teléfono de los centros de atención al cliente.

Se entenderá por horario extendido, el servicio del centro de atención de llamadas cuando sea superior a ocho horas laborales. Dicho horario será establecido por cada AID en sus respectivas políticas internas.

CAPÍTULO III INFORMACIÓN PARA EL HISTORIAL DE CRÉDITO

Datos personales para el historial crediticio

Art. 10.- Los datos personales que podrán ser solicitados por un AE a sus consumidores o clientes de conformidad a sus políticas internas, para elaborar el historial de crédito, son los siguientes:

- a) Tipo persona, indicando si es persona natural o jurídica;
- b) Número de Documento Único de Identidad (DUI), o documento válido en caso de ser extranjero (Pasaporte o carnet de residente);
- c) Número de Identificación Tributaria (NIT);
- d) Número de identificación alterno utilizado por la persona, adicional al DUI, tales como: pasaporte, seguro social, carnet de residencia, licencia de conducir, Número de Registro de Contribuyente (NRC) o IVA, este mismo se podrá utilizar para descartar homónimos;
- e) Nombre de persona natural, considerando: primer apellido, segundo apellido, apellido de casada, primer nombre, segundo nombre y tercer nombre si lo hubiere;
- f) Sexo;
- g) Estado familiar;
- h) Ocupación del deudor (para personas naturales);
- i) Residente (si la persona es residente o no en el país);
- j) País de residencia;
- k) Fecha de nacimiento;
- l) Nombre de persona jurídica;
- m) Razón social;

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

- n) Nombre comercial;
- o) Giro correspondiente a la actividad económica principal de la persona jurídica;
- p) Tamaño de la empresa;
- q) Fecha de constitución de la persona jurídica;
- r) Número y fecha de inscripción de la persona jurídica en el Registro de Comercio; y
- s) Identificación de la calidad, de conformidad a las obligaciones asumidas (Ej. Deudor principal, codeudor, fiador o avalista).

Lo anterior, sin perjuicio de la información que los AE podrán solicitar a efectos de sus respectivos análisis de riesgos, estudios y conocimiento del cliente para el otorgamiento del crédito; así como los requerimientos de información que dispongan otras normas o leyes aplicables.

Datos de referencia

Art. 11.- Los datos personales de los consumidores o clientes que con previa autorización de estos podrán compartirse entre los AE y las AID, para efectos de conformar el historial crediticio de los consumidores o clientes, serán los detallados en el artículo 10 de las presentes Normas; asimismo, podrán compartir los datos de referencia de las obligaciones de los consumidores o clientes que los AE posean, de conformidad a lo siguiente:

- a) Tipo de crédito u obligación que reporta:
 - i. Tarjeta de crédito comercial;
 - ii. Tarjeta de crédito bancaria;
 - iii. Crédito comercial;
 - iv. Crédito a plazo, contados a 30 días;
 - v. Crédito bancario decreciente;
 - vi. Crédito bancario rotativo; o
 - vii. Otro (especificar).
- b) Destino económico del crédito o préstamo;
- c) Nombre de la entidad que otorgó el crédito o préstamo;
- d) Tipo de moneda del crédito o préstamo;
- e) Monto o límite del crédito o préstamo;
- f) Fecha de otorgamiento;
- g) Plazo otorgado del crédito o préstamo;
- h) Fecha de cancelación;
- i) Saldo total;
- j) Número de referencia;
- k) Fecha de vencimiento;
- l) Forma de pago (mensual, catorcenal, semanal, otras);
- m) Monto de la cuota (Monto de la cuota establecida para el crédito o préstamo, que incluya solo capital e intereses);
- n) Número de cuotas;

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

- o) Días moras a capital;
- p) Días mora a intereses;
- q) Fecha de inicio de mora a capital;
- r) Fecha de inicio de mora a intereses;
- s) Categoría de riesgo o calificación del deudor (calificaciones objetivas o técnicas);
- t) Saldo mora a capital;
- u) Saldo mora interés;
- v) Saldo vencido capital;
- w) Saldo vencido intereses;
- x) Fecha última de pago a intereses;
- y) Fecha última de pago a capital;
- z) Fecha de dato negativo;
- aa) Tipo de garantía (Ejemplo: hipotecaria, prendaria o personal);
- bb) Estado de la garantía (presentada o inscrita);
- cc) Grado de hipoteca (primera, segunda, etc.);
- dd) Adelanto de capital;
- ee) Día de pago de interés;
- ff) Día de pago de capital;
- gg) Estado del crédito (vigente, vencido, saneado, cancelado, vía judicial, etc.);
- hh) Etapa judicial (indica que el crédito se encuentra en esa etapa);
- ii) Monto desembolsado;
- jj) Periodo de gracia a intereses;
- kk) Periodo de gracia a capital;
- ll) Reserva de saneamiento constituida, especificando si es total al deudor o por referencia;
- mm) Total riesgo deudor;
- nn) Saldo vigente capital;
- oo) Saldo vigente interés;
- pp) Fecha de cambio de estado de crédito (vencido, cancelados, saneados o vía judicial, etc.);
- qq) Estado del saldo (vigente o vencido);
- rr) Código de cartera: tipo de cartera a la que pertenecen las referencias del deudor;
- ss) Código de activo: tipo de activo de riesgo al que pertenecen las referencias del deudor;
- tt) Bandera de referencia cancelada;
- uu) Referencia acreedor;
- vv) Monto pago a capital;
- ww) Monto pago a intereses; y
- xx) Línea de crédito.

La información relativa a los datos de referencia descritos en el presente artículo son de carácter opcional y dependerá de la generación de los mismos por el AE de conformidad a sus políticas internas, pero los historiales de crédito mostrados por las AID a los AE no podrán contener más

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

información que la establecida en los artículos 10 y 11 de las presentes Normas.

Las AID deberán crear los mecanismos necesarios para informar y validar que la información que reciben de los AE, es únicamente los datos establecidos en los artículos 10 y 11 de las presentes Normas.

Uso y transmisión de información

Art. 12.- La información detallada en los artículos 10 y 11 de las presentes Normas, es de carácter confidencial y sensible.

Todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan acceso a cualquier información relacionada con el historial de crédito, deberán guardar la debida reserva sobre dicha información y, en consecuencia no podrán revelar o divulgarla, ni total, ni parcialmente a terceras personas, salvo que se trate de autoridad competente o información comprendida en las operaciones ordinarias dentro del giro de las agencias de información. Por lo tanto, la información relacionada al historial de crédito sólo podrá ser recopilada, utilizada y transmitida a las AID y suministrada por estas a los AE de conformidad a lo establecido en la Ley del Historial de Crédito, las presentes Normas y el marco legal aplicable.

Autorización del consumidor o cliente

Art. 13.- Los AE deberán obtener la autorización expresa y por escrito de los consumidores o clientes, para efectos de poder transmitir o consultar a las AID los datos relacionados con su historial crediticio, el cual deberá constar en un documento u otro medio individual especial y extendido para tal efecto y no podrá ser parte de cláusulas generales de los contratos.

Las AID no podrán incluir en sus bases de datos, sin consentimiento expreso del consumidor o cliente, su historial de pago de los servicios residenciales básicos, tales como: telefonía, electricidad, agua, alcantarillado y recolección de basura. Dicho consentimiento se emitirá en un formulario individual.

Las AID deberán incluir mecanismos en sus formatos o pantallas de consultas, de alertas o avisos de seguridad hacia los AE, de tal forma que al momento de realizar una consulta del historial de crédito de un consumidor o cliente, señale el motivo de la consulta, con el objeto que el AE sepa que debe contar con el consentimiento expreso dado por el consumidor o cliente para consultar su información.

Queda excluida de la obligación de contar con autorización de los consumidores o clientes, la información solicitada por la Superintendencia, Defensoría del Consumidor, Fiscalía General de la República y los tribunales judiciales, así como en los casos de cheques que hayan sido legalmente protestados por falta de fondos o por haber sido girados contra cuentas de depósitos en cuenta

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

corriente cerrada o por orden de suspensión de pagos.

Por ningún motivo deberá obligarse al consumidor o cliente a firmar autorización para compartir su información crediticia, ni debe ser condición para el otorgamiento de un producto o servicio, por lo que queda a opción del mismo, firmar o no dicha autorización.

Base de datos

Art. 14.- La AID deberá mantener en el país la base de datos que contiene el historial de crédito de las personas. Asimismo deberá contar con un respaldo o copias de seguridad de dicha base de datos, en caso de contingencias o fuerza mayor. La AID será responsable del uso y manipulación de la información que conste en los referidos respaldos.

CAPÍTULO IV DATO NEGATIVO

Requisitos de inclusión de datos negativos

Art. 15.- Solo será posible la inclusión de datos negativos en una base de datos de una AID, cuando concurra la existencia previa de deuda cierta, parcial o totalmente vencida, exigible, que haya resultado impagada.

Adicionalmente, para el caso del fiador y codeudor solidario, deberá efectuarse el requerimiento previo de pago al codeudor principal.

El AE o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición de la AID, de la Superintendencia y la Defensoría del Consumidor, la documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos de inclusión de datos.

Identificación de la calidad de fiador o codeudor solidario

Art. 16.- El AE deberá especificar cuando algún dato negativo de un cliente o consumidor está asociado o se deriva únicamente de su condición de fiador o codeudor solidario, de conformidad al literal s) del artículo 10 de las presentes Normas.

Tiempo de permanencia de los datos negativos

Art. 17.- Las AID deberán eliminar e inutilizar de manera permanente los datos negativos del historial de crédito del consumidor o cliente, una vez transcurrido un período no mayor de tres años, a partir de la incorporación de dicho dato a la base.

Cuando el consumidor o cliente cancele totalmente su crédito, no podrá permanecer la información que afecte negativamente su historial crediticio más de un año y en caso que dicha deuda cancelada no exceda la mitad de un salario mínimo del sector comercio y servicios, la información negativa no

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

podrá permanecer más de seis (6) meses. Para el conteo del plazo establecido, la AID tomará en cuenta la fecha de cancelación de la obligación reflejada en la base. Es responsabilidad del AE reportar las fechas de cancelación.

Las AID deberán incluir dentro de sus políticas y manuales operativos, procedimientos que evidencien el cumplimiento de lo establecido en el presente artículo, mediante la implementación de mecanismos de eliminación de datos negativos, que permitan la interrupción de la distribución de dichos datos a los AE, es decir, que estos datos no podrán ser parte de los historial de créditos mostrados por las AID a los AE. En este caso, la AID deberá mantener bitácoras que indiquen los datos eliminados, motivos, participantes y fechas en que se realizó dicha eliminación.

Las AID deberán contar con mecanismos de respaldo de la información que permitan la conservación de la información eliminada por un mínimo de diez años, conforme a lo establecido en el Código de Comercio.

Art. 18.- Las AID deberán remitir mensualmente, dentro de un plazo de quince días hábiles siguientes al mes de referencia, un reporte sobre la información de las personas a las cuales se les ha eliminado de forma permanente los datos que afecten negativamente su historial crediticio, de conformidad a lo establecido en el artículo precedente. Dicho informe deberá ser remitido a:

- a) Los AE que otorgaron el crédito o préstamo;
- b) Los AE que cuenten con la respectiva autorización; y
- c) La Superintendencia.

El contenido mínimo que deberá incluir el reporte, es el detallado en el Anexo No. 2 de las presentes Normas.

Obligación de los Agentes Económicos

Art. 19.- Los AE estarán obligados a conservar a disposición de la AID, de la Superintendencia y de la Defensoría del Consumidor, la documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos de inclusión de datos negativos, de conformidad a lo establecido en el artículo 15 de las presentes Normas, así como los mecanismos que utilizó para la realización del cobro de la obligación de referencia.

Dicha información que acredita el cumplimiento de los requisitos de inclusión de datos que se generen, deberá ser conservada por un mínimo de diez años, conforme a lo establecido en el Código de Comercio.

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

NRP-14

NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS



Banco Central de Reserva de El Salvador

CAPÍTULO V PROCEDIMIENTO PARA LA RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE DATOS

Controles de calidad

Art. 20.- Las AID y los AE deberán adoptar adecuados controles de calidad de la información crediticia de conformidad al artículo 4 de la Ley del Historial de Crédito, sin embargo, la legalidad, veracidad, exactitud, integridad y vigencia de la información son responsabilidad de los AE. Por ello, los AE deberán establecer políticas de confidencialidad de la información de manera que se garantice el adecuado manejo de la información.

Es responsabilidad legal de las AID reportar y certificar la información sin alteraciones o modificaciones algunas en relación a la información recibida por los AE.

Ejercicio de los derechos

Art. 21.- Los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre el historial de crédito, podrán ser ejercidos por el consumidor o cliente ante el AE, la AID, la Superintendencia o la Defensoría del Consumidor.

El consumidor o cliente, solicitará la rectificación de sus datos por los medios y procesos establecidos en la Ley del Historial de Crédito, pudiendo utilizar medios tecnológicos, los cuales deberán contar con las medidas o políticas de seguridad necesarias para determinar la identidad del consumidor o cliente al momento de su atención, dichas políticas deberán velar principalmente por mantener la confidencialidad de los datos sobre el historial de crédito.

La Superintendencia podrá conocer de las acciones relativas a los ejercicios de los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados de conformidad al inciso precedente, cuando el titular de los mismos sea cliente de una entidad bajo la supervisión de la Superintendencia.

Atención al consumidor o cliente

Art. 22.- Las AID deberán establecer los procedimientos internos necesarios para brindar una eficiente, efectiva y oportuna atención a las solicitudes de acceso, actualización, rectificación o eliminación que presenten los consumidores o clientes, garantizando los plazos y derechos de los mismos de conformidad a lo establecido por la Ley del Historial de Crédito; así como determinar claramente los mecanismos de comunicación y coordinación adecuados con los AE con el objeto de atender las solicitudes, dichos mecanismos deberán garantizar la calidad y la veracidad de los datos.

Con el objeto de brindar un servicio más eficiente al consumidor o cliente, relativo a la atención de solicitudes de acceso, actualización, rectificación o eliminación de datos, las AID podrán poner a

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

disposición de este, de conformidad a sus políticas internas lo siguiente:

- a) Centros de atención a los clientes de conformidad a lo establecido en el artículo 9 de las presentes Normas;
- b) Medios tecnológicos (como: página Web o correo electrónico), en este caso las AID deberán contar con las medidas de seguridad necesarias o factores de autenticación para determinar la identidad del consumidor o cliente al momento de su atención y mantener la confidencialidad de los datos a proveer; y
- c) Correo postal o correspondencia física.

Acceso al historial crediticio

Art. 23.- Los consumidores o clientes podrán acceder gratuitamente a la información que sobre sí mismos esté registrada en las bases de datos administradas por las AID, quienes deberán proveer el historial crediticio en forma escrita o a través de cualquier otro medio tecnológico, en el momento en el que se le solicita. Previo a la entrega de dicha información, el consumidor o cliente deberá haberla solicitado en forma verbal o escrita y la AID deberá haber verificado fehacientemente de conformidad a sus políticas internas la identidad del consumidor o cliente solicitante o en su defecto a través de apoderado debidamente autorizado. Así mismo la AID dará a conocer al consumidor o cliente, el listado del AE que tuvieron acceso a su historial de crédito en los últimos tres años y el uso para el que fue requerida.

Para tales efectos, las AID deberán llevar control y registro de la información siguiente:

- a) Fecha de consulta;
- b) Registro de los Nombres de los AE y usuarios autorizados por los AE ante la AID; y
- c) Motivo de consulta (como: evaluación crediticia, estudio o seguimiento de cartera o por requerimiento legal).

Copia certificada del historial crediticio

Art. 24.- Las AID expedirán copias certificadas del historial de crédito que les fueren solicitadas por los consumidores o clientes. Dicha solicitud no deberá generar pago alguno, hasta un máximo de una consulta cada cuatro meses. Será sujeta al pago de una tarifa, al exceder las certificaciones extendidas, dicha tarifa será fijada por la AID con la autorización previa de la Superintendencia y deberá hacerse del conocimiento de los consumidores o clientes. La certificación deberá ser entregada en un plazo no mayor de tres días hábiles.

Requisito de la solicitud

Art. 25.- La presentación de una queja o denuncia, derivada de las acciones de rectificación, modificación o eliminación, ante el AE, la AID, la Superintendencia o la Defensoría del Consumidor, deberá efectuarse por solicitud impresa, por correo electrónico u otro medio tecnológico y cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 21 de la Ley del Historial de Crédito, debiendo en todo momento aplicar las medidas de seguridad para determinar fehacientemente la identidad del

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

consumidor o cliente al momento de la atención de la queja o denuncia.

Cuando el consumidor dirija la queja o denuncia al AE o a la AID, se deberá dejar constancia del día y hora en que se haga y la misma deberá ser respondida en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

Reporte actualizado

Art. 26.- Cuando se registre una actualización, rectificación o eliminación de información que hubiese sido considerada como errónea, inexacta, equívoca, incompleta, atrasada o falsa en virtud de los supuestos establecidos en el artículo 14 literal e) de la Ley del Historial de Crédito, la AID deberá poner a disposición del titular un nuevo historial crediticio actualizado, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de las presentes Normas.

Para llevar a término lo anterior, será responsabilidad de los AE, crear los procesos de rectificación, actualización o eliminación de la información para que sea suministrada en forma eficiente a las AID, y cumplir con la corrección de datos en un término no mayor de tres días hábiles después de la fecha de solicitud del consumidor o cliente.

Para que tenga validez la orden de rectificación, esta deberá enviarse por los medios y personas asignadas que los AE y las AID hayan establecido y además, acordes con las leyes aplicables y documentadas como parte de sus procesos.

La AID deberá mantener bitácoras que indiquen los datos actualizados o modificados, motivos, participantes y fechas en que se realizaron las mismas.

Control de rectificaciones

Art. 27.- Las AID deberán establecer un registro para el control estadístico de las reclamaciones en los casos de rectificación, actualización, modificación o eliminación de información inexacta, contenida en las bases de datos, detallando: el número de casos, el tipo de reclamaciones recibidas, los casos resueltos, tiempo empleado para resolver y los casos pendientes de resolución, conforme al formato descrito en el Anexo No. 3 de las presentes Normas

El registro deberá ser remitido mensualmente a la Superintendencia en un plazo de siete días hábiles siguientes al mes de referencia, de conformidad a los lineamientos técnicos emitidos por la Superintendencia de conformidad a lo establecido en el artículo 49 de las presentes Normas.

CAPÍTULO VI

PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS

Protocolos mínimos de actuación

Art. 28.- La Junta Directiva de la AID es la responsable de establecer un protocolo mínimo de

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

actuación, para ello deberá:

- a) Aprobar la documentación relativa a la carga de datos, la cual deberá contener procedimientos sobre la recolección, almacenamiento y manejo de los datos, de conformidad a lo establecido por la Ley y las presentes Normas;
- b) Aprobar las políticas de gestión de riesgos las cuales deberán guardar consistencia con el sistema de gestión de la seguridad de la información y la gestión de la continuidad del negocio;
- c) Establecer los mecanismos por los cuales el AE, le comunica las certificaciones de las autorizaciones brindadas por el titular de los datos en donde el mismo le consiente la recolección, transferencia y el tratamiento de los datos;
- d) Crear un Comité de Riesgos, conforme a las disposiciones establecidas en las presentes Normas, aprobando el reglamento de funcionamiento, la designación y remoción de sus miembros, cuando aplique, asegurando su independencia;
- e) Aprobar las políticas y la estrategias generales del sistema de gestión seguridad de la información coherentes con la estrategia del negocio y sus objetivos;
- f) Aprobar el plan de seguridad de la información;
- g) Aprobar los recursos necesarios para el adecuado establecimiento, implementación, monitoreo y mantenimiento del sistema de gestión de la seguridad de la información y del de continuidad del negocio, a fin de contar con la infraestructura operativa y tecnológica, metodología y personal apropiado. Asimismo, deberá nombrar a una persona responsable de administrar la seguridad de la información, el cual tendrá una comunicación permanente y directa con la Junta Directiva;
- h) Aprobar el sistema de gestión de continuidad del negocio;
- i) Aprobar la estrategia para la validación del plan de continuidad del negocio; y
- j) Conocer y aprobar el informe de gestión de riesgos presentado por el Comité de Riesgos o quien haga sus veces.

Dicho protocolo deberá ser aprobado por la Junta Directiva o el máximo Órgano de Administración de la AID.

Cumplimiento de los protocolos mínimo de actuación

Art. 29.- Las transferencias de datos por parte de los AE a la AID, estarán supeditadas al fiel cumplimiento de los protocolos mínimos de actuación. El AE deberá garantizar la autenticidad e integridad de la información.

Seguridad de la Información

Art. 30.- La AID deberá asegurarse que todo su personal reconozca a la seguridad de la información como una de sus responsabilidades. La información cuya seguridad deberá preservarse, será aquella a la que se tiene acceso por estar laborando en la AID; independientemente que la información pertenezca a esta, que pueda asociarse a un cliente o que sea sensible.

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

Alta Gerencia

Art. 31.- En cuanto a la implementación del protocolo mínimo de actuación, la Alta Gerencia de las AID deberán:

- a) Implementar la Gestión de la Seguridad de la información conforme a las disposiciones de la Junta Directiva;
- b) Conformar la Unidad de Riesgos o designar a una persona que realice dicha función, asegurando su independencia de las áreas de negocio y operativas; así como dotarles de los recursos humanos, materiales, tecnológico y capacitación técnica adecuada;
- c) Apoyar el programa de seguridad de la información;
- d) Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y velar por su vigencia permanente;
- e) Aprobar la creación de los proyectos necesarios, para implementar las estrategias y tácticas de seguridad de la información definidas; y
- f) Implementar un sistema de gestión de continuidad del negocio.

Responsabilidades en la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio

Art. 32.- En materia de la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio, la AID será responsable de llevar a cabo como mínimo lo siguiente:

- a) Establecer la estructura del sistema de gestión de la seguridad de la información;
- b) Establecer las políticas y aprobación de las metodologías para la gestión de la seguridad de la información;
- c) Efectuar el seguimiento de la gestión de la seguridad de la información;
- d) Establecer la política de continuidad del negocio para su aprobación; y
- e) Efectuar el seguimiento de la gestión de la continuidad del negocio.

Para el desarrollo de estas actividades la AID podrá conformar un Comité de Riesgos, el cual estará constituido al menos por un Director miembro de la Junta Directiva, un funcionario de la Alta Gerencia y un ejecutivo que tenga como responsabilidad la gestión de los riesgos de la entidad, dicho Comité será el responsable de revisar evaluar y proponer para aprobación de la Junta Directiva de la AID lo dispuesto en los literales anteriores del presente artículo.

Cuando el número de las operaciones o la estructura organizativa de la AID no permita la creación de este Comité, las funciones correspondientes podrán ser desarrolladas por otra unidad que la Junta Directiva designe, procurando cumplir con lo dispuesto en las presentes Normas y se garantice la objetividad, el adecuado manejo de conflictos de interés, independencia de criterio, confidencialidad y acceso a la información. En estos casos la AID será responsable de contar con las actas, informes y documentación de respaldo de los temas revisados y la Junta Directiva de la AID mantendrá la responsabilidad sobre la ejecución de las funciones definidas en las presentes Normas.

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

Responsabilidad de la Unidad de Riesgos

Art. 33.- En cuanto a la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio, la Unidad de Riesgos de la AID deberá realizar lo siguiente:

- a) Diseñar y proponer al Comité de Riesgos o quien haga sus veces, las políticas y metodologías para una apropiada gestión de la seguridad de la información;
- b) Asegurar que la gestión de la seguridad de la información que realice la AID sea consistente con las políticas y metodologías aplicadas para la gestión de riesgo;
- c) Proponer al Comité de Riesgos o quien haga sus veces, el plan de seguridad de la información para su revisión y evaluación;
- d) Coordinar entre las diversas áreas relevantes de la AID, la administración del sistema de gestión de la seguridad de la información;
- e) Asegurar el cumplimiento de las políticas y metodologías aprobadas que están relacionadas con la gestión de la seguridad de la información;
- f) Proponer controles adicionales específicos para cubrir las brechas de seguridad de la información existente;
- g) Coordinar y monitorear la implementación de los controles de seguridad de la información en toda la AID y en los procesos tercerizados;
- h) Diseñar y proponer las métricas que permitan revisar y monitorear efectivamente la seguridad de la información;
- i) Desarrollar actividades de concientización y entrenamiento en seguridad de la información al personal;
- j) Elaborar el plan y programa de seguridad de la información;
- k) Consolidar las estrategias y tácticas, entre otros elementos, que conforman el plan de seguridad de la información de la AID;
- l) Evaluar los incidentes de seguridad de la información y recomendar acciones correctivas y preventivas;
- m) Informar al Comité de Riesgos o quien haga sus veces, los aspectos relevantes de la gestión de la seguridad de la información para una oportuna toma de decisiones. De acuerdo a la estructura organizacional y funcional de la AID, esta actividad podrá implicar que la Alta Gerencia lo deba aprobar previamente;
- n) Revisar y evaluar los elementos del plan de continuidad del negocio de conformidad a lo establecido en el artículo 45 de las presentes Normas; y
- o) Asegurar que la gestión de la continuidad del negocio que realice la AID sea consistente con las políticas y procedimientos aplicados para la gestión de riesgos y con la dirección estratégica.

En caso que la estructura organizativa o el tamaño de la AID no permitan la creación de esta unidad, las funciones correspondientes podrán ser desarrolladas por la unidad administrativa que la Junta Directiva designe, procurando cumplir con lo dispuesto en las presentes Normas y garantice la objetividad, el adecuado manejo de conflictos de interés, independencia de criterio, confidencialidad y acceso a la información. En esos casos, la AID será responsable de contar con las actas, informes

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

y documentación de respaldo de los temas revisados y la Junta Directiva de la AID mantendrá la responsabilidad sobre la ejecución de las funciones definidas en las presentes Normas.

Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y Controles de Seguridad de la Información

Art. 34.- Las AID deben establecer, mantener y documentar un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI) que guarde consistencia con el sistema de gestión de la continuidad del negocio y con la gestión de los riesgos operacionales. Las actividades mínimas que las AID deberán realizar para desarrollar un SGSI serán las siguientes:

- a) Establecimiento de un SGSI:
 - i. Especificar el alcance de los límites del SGSI, de acuerdo a las características de la AID;
 - ii. Instaurar una política de seguridad de la información con el objeto de evitar manipulación de la información;
 - iii. Aplicar un enfoque de gestión y valuación de riesgos;
 - iv. Identificar, analizar y evaluar los riesgos asociados a la manipulación de la información por parte de los empleados, proveedores y clientes de la AID; y
 - v. Definir objetivos de control para dichos riesgos.
- b) Operación de un SGSI:
 - i. Elaborar e implementar un plan mediante el cual se dará tratamiento a los riesgos identificados con sus respectivos controles;
 - ii. Especificar cómo medir la efectividad de dichos controles;
 - iii. Establecer programas de capacitación al personal involucrado en la gestión de la seguridad de la información;
 - iv. Administrar los recursos que componen el SGSI; y
 - v. Aplicar las instrucciones y controles que sean efectivos para una inmediata detección de incidentes de seguridad de la información.
- c) Monitoreo y Revisión del SGSI:
 - i. Ejecutar revisiones periódicas de las efectividad del SGSI;
 - ii. Evaluar la efectividad de los controles definidos; y
 - iii. Actualizar el plan de seguridad de la información al menos una vez al año o en caso de encontrarse fallos de seguridad que lo ameriten.
- d) Mantenimiento y mejora del SGSI:
 - i. Aplicar las mejoras encontradas al SGSI;
 - ii. Ejecutar acciones correctivas y preventivas a fin de eliminar o mitigar fallos en la seguridad de la información; y
 - iii. Informar de forma oportuna a las partes interesadas todas las acciones y resultados de la gestión de seguridad de la información.

Seguridad lógica

Art. 35.- Para una adecuada gestión de la seguridad lógica de la información que se administre, las

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

AID deben considerar como mínimo lo siguiente:

- a) Establecer procedimientos formales para la concesión, administración de derechos y perfiles, así como la deshabilitación de usuarios en los casos de goce de periodo de vacaciones o revocación del mismo por desvinculación laboral, entre otras;
- b) Realizar revisiones periódicas sobre los derechos concedidos a los usuarios y el uso real de los derechos;
- c) Proporcionar a los usuarios factores de autenticación de uso personal, de tal manera que las posibles responsabilidades puedan ser seguidas e identificadas;
- d) Implementar controles sobre aplicaciones informáticas y registros de auditoría;
- e) Dar seguimiento a las pistas de auditoría y el acceso y uso de los sistemas para detectar actividades no autorizadas; y
- f) Establecer controles sobre accesos remotos y dispositivos móviles, cuando corresponda.

Seguridad del personal

Art. 36.- Las AID, en lo aplicable, para asegurar una adecuada gestión de la información por parte de los empleados que en ella laboran, deben considerar, como mínimo, lo siguiente:

- a) Proceso de selección del personal que incluya la verificación de los antecedentes, de conformidad con la legislación laboral vigente;
- b) Procesos disciplinarios en caso de incumplimiento de las políticas de seguridad; y
- c) Procedimientos definidos en caso de cese del personal, que incluyan aspectos tales como la revocación de los derechos de acceso.

Seguridad física y ambiental de equipo o dispositivo

Art. 37.- Las AID deben asegurar que se acceda apropiadamente a todos los equipos relacionados a tecnologías de información y que se encuentren en los lugares y condiciones óptimas, para tales efectos se considerará al menos lo siguiente:

- a) Controles para evitar el acceso físico no autorizado, daños o interferencias, al personal y a la información que posee la AID; y
- b) Controles para prevenir pérdidas, daños o robos de los activos, incluyendo la protección de los equipos frente a amenazas físicas y ambientales.

Inventario de activo de información y clasificación de información

Art. 38.- Para el inventario del activo y clasificación de la información, la AID debe realizar al menos lo siguiente:

- a) Realizar y mantener un inventario de activos de información y de los que estén asociados a estos y asignar responsabilidades respecto a la protección de dichos activos; y
- b) Clasificar la información, en lo aplicable, de tal forma que se pueda indicar el nivel de riesgo existente para la AID, así como las medidas apropiadas de control que deberán asociarse a la clasificación.

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

Administración de las operaciones y comunicaciones

Art. 39.- Las AID deberán implementar una adecuada administración de las operaciones y comunicaciones, de tal forma que les permita contar con políticas y planes de renovación de infraestructura tecnológica, relacionada con la seguridad de la información, y así poder mitigar los riesgos de seguridad asociados a la obsolescencia de dicha infraestructura, para la cual realizará como mínimo lo siguiente:

- a) Procedimientos aprobados y documentados para la operación de los sistemas informáticos relacionados a los servicios que ofrece la AID;
- b) Control sobre los cambios en el ambiente operativo, que incluye cambios en los sistemas de información, la infraestructura tecnológica y los procedimientos;
- c) Adecuada segregación de funciones para reducir el riesgo de error o fraude;
- d) Separación de los ambientes de desarrollo, pruebas y producción de sistemas informáticos;
- e) Monitoreo y supervisión de los servicios de tecnología de información dado por terceras partes;
- f) Administración de la capacidad de procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, realizándose análisis periódicos de estas capacidades;
- g) Controles preventivos y de detección sobre el uso de programas informáticos de procedencia dudosa, virus y otros similares;
- h) Seguridad sobre las redes, medios de almacenamiento y documentación de sistemas, intercambio de la información, incluido el correo electrónico y sobre los canales electrónicos;
- i) Mantenimiento de registros de auditoría y monitoreo del uso de los sistemas; y
- j) Efectuar pruebas o evaluaciones de vulnerabilidad e intrusión sobre los componentes de infraestructura de tecnología. Estos deberán realizarse una vez al año y cuando existan cambios en la infraestructura referida.

Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos

Art. 40.- Para la administración de la seguridad en la adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos, las AID en lo aplicable, deben tomar en cuenta como mínimo lo siguiente:

- a) Incluir controles al ingreso, acceso, transmisión, procesamiento y salida de información;
- b) Aplicar técnicas de encriptación que garanticen efectivamente la protección del almacenamiento y transporte de la información crítica de la AID;
- c) Definir controles sobre la implementación de aplicaciones antes del ingreso a producción;
- d) Controlar el acceso al código fuente de los sistemas informáticos desarrollados ya sea por la AID o por terceras partes;
- e) Mantener un estricto y formal control de cambios y versiones, que será debidamente apoyado por sistemas informáticos en el caso de ambientes complejos o con alto número de cambios;
- f) Controlar y analizar las vulnerabilidades técnicas existentes en los sistemas informáticos de la AID, durante su puesta en producción, tratándose de nuevos sistemas o cuando se hayan efectuado cambios a los mismos y cuando dichos sistemas se encuentren en producción. Este tipo de análisis deberá efectuarse por lo menos una vez al año y se deberá establecer los procedimientos de corrección adecuados; y

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

- g) Establecer un procedimiento de instalación de actualización de software, con el objeto de prevenir vulnerabilidades ante el riesgo de finalización de soporte de parte del fabricante.

Cuando las AID requieran efectuar sustituciones o reemplazos de sistemas informáticos principales, sean estos sistemas gestores de bases de datos o aplicaciones que estén relacionadas a los productos y servicios financieros que la AID ofrece a sus clientes, deberán notificarlo a la Superintendencia, así como ante la adquisición de sistemas informáticos para nuevas operaciones, productos o servicios financieros.

Dicha notificación deberá presentarse a la Superintendencia previamente a iniciar el proceso de contratación, desarrollo o adquisición de los referidos sistemas; para lo cual la AID deberá contar como mínimo con un estudio de factibilidad técnica de conformidad a los lineamientos establecidos en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

Previo a que la AID implemente las sustituciones o nuevas adquisiciones y cuando las pruebas internas de las mismas hayan finalizado y los usuarios validen dicha implementación, la AID deberá solicitar la no objeción a la Superintendencia, a fin de que la misma efectúe las pruebas que consideren necesarias. Para lo cual tendrán como plazo máximo veinticinco días hábiles.

Cuando las AID sustituyan programas informáticos críticos, deberán mantener en paralelo el nuevo programa con los programas en uso durante un tiempo prudencial, de tal forma que queden solventados los errores, fallas o los inconvenientes derivados de la adecuación y pruebas realizadas por los usuarios.

Procesamiento, procedimientos de respaldo y restauración de la información

Art. 41.- Las AID deben contar con procedimientos de respaldo regular y periódicamente validados. Estos procedimientos deberán incluir las medidas necesarias para asegurar que la información esencial pueda ser recuperada, en forma oportuna y eficiente, en caso de falla en los medios o luego de un desastre. Estas medidas serán coherentes con la estrategia de contingencia del negocio de la AID.

Las AID conservarán la información de respaldo y los procedimientos de restauración en una ubicación a suficiente distancia, que evite exponerlos ante posibles eventos que comprometan la operación del centro principal de procesamiento de la información. El lugar específico en el que se almacene o procese la información deberá ser informado por la AID a la Superintendencia.

Gestión de incidentes de seguridad de la información

Art. 42.- Para asegurar que los incidentes y vulnerabilidades de seguridad sean controladas de manera oportuna, las AID deben considerar como mínimo los aspectos siguientes:

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

- a) Procedimientos formales para la comunicación y debida documentación de incidentes de seguridad de la información y las vulnerabilidades asociadas con los sistemas informáticos;
- b) Procedimientos establecidos para dar una respuesta adecuada a los incidentes y vulnerabilidades de seguridad reportadas; y
- c) Procedimientos formales para el registro y seguimiento de los incidentes de seguridad, que incluyan bitácoras de los incidentes materializados.

Privacidad de la información

Art. 43.- Las AID deberán adoptar medidas que aseguren razonablemente la privacidad de la información bajo su responsabilidad, lo que incluye la información sensible que reciben de los AE con relación a los clientes o consumidores de conformidad a lo establecido en la Ley del Historial de Crédito.

Documentación

Art. 44.- Las AID deberán mantener a disposición de la Superintendencia la documentación necesaria que permita sustentar el desarrollo de cada una de las actividades descritas en el presente Capítulo.

Sistema de continuidad del negocio

Art. 45.- Las AID deberán implementar un sistema de gestión de continuidad del negocio en caso de interrupciones que incluya, planes de contingencia, análisis de impacto del negocio, análisis de amenazas, plan de recuperación de desastres y planes de gestión del incidentes, que aseguren la operatividad normal del negocio ante la ocurrencia de eventos adversos.

Los planes de continuidad del negocio deben considerar como mínimo lo siguiente:

- a) Identificar los eventos que ponen en riesgo la continuidad del negocio, las actividades a realizar para superarlos, las alternativas de operación y el retorno a las actividades normales;
- b) Validar y aplicar un máximo periodo tolerable de disrupción, de un objetivo mínimo de continuidad de negocio, de un punto objetivo de recuperación y de un tiempo objetivo de recuperación;
- c) Definir los roles y responsables de implementarlos;
- d) Realizar las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia, al menos una vez al año; y
- e) Divulgar el plan a todos los miembros de la AID.

CAPÍTULO VII OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

Acceso a las Bases de Datos

Art. 46.- La Superintendencia podrá requerir a las AID el acceso directo en tiempo real a los

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

sistemas de información de los datos.

Término de operaciones

Art. 47.- Cuando una AID acuerde voluntariamente terminar con sus operaciones, deberá comunicarlo a la Superintendencia con una antelación de sesenta días hábiles, con el objeto que dicha Superintendencia verifique que el proceso de cierre sea ordenado, se revoque la autorización otorgada y se cancele su correspondiente registro. Para la entrega de la base, se considerará lo establecido en el artículo 48 de las presentes Normas.

Resguardo y decomiso de bases de datos

Art. 48.- En los casos en los que la Superintendencia proceda conforme a lo establecido en los artículos 31 y 32 de la Ley del Historial de Crédito, requerirá a la AID la entrega de las bases de datos para su resguardo, en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la suspensión o cancelación de operaciones.

El requerimiento antes mencionado se notificará al representante legal de la AID, señalando el objeto de la diligencia y el lugar en que se practicará. La comparecencia o no del representante legal de la AID, se hará constar en acta.

Practicada la incautación de las bases de datos de una AID, se deberá levantar una acta ante Notario en donde se consigne el resultado de la misma, haciendo una relación sucinta y pormenorizada de lo acontecido, poniendo especial énfasis en aquellas circunstancias útiles para el caso, en el acta deberán comparecer el representante legal de la AID o persona facultada para tal efecto y los delegados de la Superintendencia, dando fe el notario de la comparecencia o no de los representantes de la AID, así como la anuencia de la firma del acta. Las AID no podrá conservar ningún respaldo, físico o electrónico de las bases de datos.

El acta será firmada por el representante legal de la AID, si hubiere estado presente y por los delegados de la Superintendencia. La AID no podrá conservar ningún respaldo, físico o virtual de la base de datos.

Si la AID no cumple con el plazo antes señalado, la Superintendencia procederá dentro del plazo máximo de veinticuatro horas, con el auxilio de la fuerza pública y sin mayor trámite, a la incautación de las bases de datos.

En el caso de suspensión de operaciones, si la AID supera las causales que ocasionaron la suspensión, la Superintendencia procederá a la devolución de la base de datos en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir de la fecha que se hayan superado las causales de suspensión.

Detalles Técnicos del Envío de Información

Art. 49.- La Superintendencia remitirá a los sujetos de aplicación de las presentes Normas, con

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

copia al Banco Central, los detalles técnicos relacionados con el envío de información requerida en las presentes Normas, los cuales serán comunicados en un plazo de noventa días hábiles posteriores a la vigencia de las Normas. Los requerimientos de información se circunscribirán a la recopilación de información conforme a lo regulado en las presentes Normas.

Sanciones

Art. 50.- Los incumplimientos a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionadas de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Transitorio

Art. 51.- Los AE y las AID deberán adecuarse a lo establecido en la Ley del Historial de Crédito y las presentes Normas; para ello, dispondrán de un plazo de noventa días a partir de la vigencia de las presentes Normas.

Las solicitudes de autorización y los procedimientos que estuvieran en trámite al momento de entrar en vigencia las presentes Normas, se continuarán y concluirán su trámite de conformidad al procedimiento establecido en las "Normas Técnicas para los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas" (NT-01/2012), aprobadas en Sesión CD-24/2012, de fecha 13 de junio de 2012, por el Consejo Directivo de la Superintendencia.

Aspectos no previstos

Art. 52.- Los aspectos no previstos en temas de regulación en las presentes Normas, serán resueltos por el Comité de Normas del Banco Central.

Derogatoria

Art. 53.- Las presentes Normas derogan las "Normas Técnicas para los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas" (NT-01/2012), aprobadas en Sesión CD-24/2012 de fecha 13 de junio de 2012, por el Consejo Directivo de la Superintendencia.

Vigencia

Art. 54.- Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del día 01 de noviembre del dos mil dieciséis.

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

Anexo No. 1

Etapa I

Generalidades

Las AID deberán presentar el sistema con el cual esperan manejar el servicio (de recopilación, almacenamiento, conservación, organización, comunicación y transmisión de información de naturaleza crediticia). También, deberán informar a la Superintendencia sobre los cambios que posteriormente se verifiquen en dichos sistemas.

Áreas de Sistema de Información

- a) Descripción general del o los sistemas informáticos, incluyendo los componentes de hardware, software y telecomunicaciones, así como la descripción de los principales procesos que soportan dichos sistemas;
- b) Descripción y diseño detallado de los archivos y campos (Diccionario de datos);
- c) Medidas de seguridad de la información;
- d) Manuales de usuario de los sistemas informáticos (relativo a la aplicación);
- e) Procedimientos para el almacenamiento, extracción y generación de información histórica;
- f) Detalles de módulos principales, incluyendo:
 - i. Nombre del módulo;
 - ii. Objetivo;
 - iii. Funciones principales; y
 - iv. Flujograma de procesamiento.
- g) Descripción de reportes emitidos por el sistema, incluyendo:
 - i. Nombre del reporte;
 - ii. Objetivo; y
 - iii. Copia impresa del reporte.
- h) Copias de contratos de mantenimiento/adquisición/licencias de uso del software, hardware u otros componentes de la infraestructura de operación y contratados con terceros.

Área de Comunicaciones

- a) Organigrama del departamento de tecnología y manual de descripción de puestos;
- b) Esquema gráfico de la forma de distribución de la aplicación;
- c) Indicar el tipo de enlace con el que se cuenta;
- d) Diagrama de red/comunicaciones, incluyendo todas las conexiones internas y externas a la red; y
- e) Seguridad y controles a implementar durante los procesos en línea con los usuarios remotos, cuando estos existan.

Área de Recursos de Información para Presentación de Plataforma Tecnológica

- a) Servidores: descripción técnica básica de los servidores donde residirá la aplicación;
- b) Estaciones de trabajo/terminales: esquemas generales de la distribución donde se instalará la aplicación;
- c) Descripción de los procedimientos de respaldo de los datos de la aplicación;
- d) Inventario de hardware, software, incluyendo las licencias de software a utilizar;
- e) Descripción del software de base de datos empleados;
- f) Descripción de las herramientas de desarrollo utilizadas;
- g) Descripción del sistema operativo;

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

- h) Política y procedimiento para administración de las claves de acceso a todos los componentes de la infraestructura de tecnología;
- i) Listado de usuarios, especificando el cargo del usuario y el tipo de acceso que tendrán por cada sistema informático;
- j) Política/Procedimiento para la administración y mantenimiento del sistema informático y el Sistema Gestor de Base de Datos, debiendo especificar en los documentos la localización geográfica de los medios de almacenamiento que resguardan las bases de datos, sistema gestor de base de datos, sistemas informáticos; y
- k) Descripción de mecanismos para generación y administración de logs y pistas de auditoría en los sistemas informáticos, sistemas gestores de bases de datos, servidores, entre otros.

Pruebas de la Aplicación

Es indispensable que antes de ejecutar las diversas aplicaciones se verifiquen la funcionalidad y la exactitud del procesamiento de la información. Es responsabilidad de la AID preparar un área de trabajo que simule las condiciones reales de ejecución, incluyendo los módulos descentralizados para trabajar en línea.

Puntos a evaluar son:

- a) Entradas;
- b) Salidas;
- c) Procesos;
- d) Especificaciones de datos;
- e) Especificación de procesos;
- f) Métodos de acceso;
- g) Operaciones;
- h) Validación de los datos procesados;
- i) Manipulación de datos (antes y después del proceso electrónico de datos);
- j) Proceso lógico necesario para producir informes;
- k) Identificaciones de archivos, tamaños de los campos y registros;
- l) Proceso en línea o lote y su justificación;
- m) Frecuencia y volúmenes de operación;
- n) Sistemas de seguridad;
- o) Niveles de acceso de usuarios (roles);
- p) Sistemas de control;
- q) Responsables;
- r) Número de usuarios;
- s) Revisiones del plan de capacitaciones a usuarios; y
- t) Revisiones del plan de implementación.

La AID deberá contar con la documentación que evidencie las pruebas de los distintos sistemas informáticos incluidos en el inicio de operaciones. Así como los informes de auditoría interna, encargándose a un auditor de sistemas informáticos con experiencia y especialización en dicha práctica, para lo cual será preferible que esté acreditado mediante certificaciones profesionales vigentes.

CN-10/2016	NRP-14 NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	The logo of the Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) is a circular emblem with the letters 'BCR' inside. Below the emblem, the text 'Banco Central de Reserva de El Salvador' is written in a smaller font.
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

ETAPA II

Generalidades

Esta etapa permite verificar el funcionamiento real de la aplicación, pues en ella se revisan la funcionalidad y eficiencia de los procesos sistematizados. Consiste en realizar una visita a la empresa y validar la información con base en las especificaciones y controles establecidos en la aplicación. A diferencia de la etapa anterior, no se solicita la creación de un área de pruebas ya que la revisión de las entradas y salidas se realiza con datos reales. Los puntos a evaluar son:

- a) Traslado e integración de la información;
- b) Integridad y consistencia de los datos o información;
- c) Aceptación del sistema por los usuarios (entrevistas a usuarios);
- d) Sistemas de seguridad;
- e) Sistemas de control; y
- f) Manipulación de datos.

CN-10/2016	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	 Banco Central de Reserva de El Salvador
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

Anexo No. 2

Reporte sobre las personas a las cuales se les ha eliminado de forma permanente los datos que afecten negativamente su historial crediticio

No.	Concepto	Descripción
1	Número correlativo	Indicar el número de solicitud del reporte.
2	Nombre del usuario	Indicar el nombre del titular de la deuda.
3	Número de Documento Único de Identidad (DUI)	Indica el número de documento único de identidad o documento válido en caso de ser extranjero (pasaporte o carnet de residente)
4	No. de referencia del crédito	Indicar el número de referencia del crédito.
5	No. de referencia de eliminación	Número de control y seguimiento asignado por la AID.
6	Saldo total	Corresponde al saldo total adeudado
7	Fecha última de pago	Indicar la fecha última de pago
8	Fecha de cancelación	Fecha que se realizó el pago total de la deuda.
9	Tipo de crédito	Indicar el tipo de crédito u obligación
10	Entidad	Indicar el nombre de la entidad que otorgó el crédito
11	Monto	Indicar el monto otorgado o límite de crédito
12	Fecha de otorgamiento	Indicar la fecha de otorgamiento del crédito.
13	Forma de eliminación	Doce (12) meses para las generalidades de las deudas canceladas. Seis meses (6) para deuda cancelada que no exceda la mitad de un salario mínimo del sector comercio y servicio.

CN-10/2016	NRP-14 NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

Anexo No. 3

Control de Reclamos por Rectificación o Eliminación de Información

No. Correlativo	Tipo de Reclamos	Fecha de Presentación	Nombre del Consumidor o Cliente	Número de Documento Único de Identidad (DUI)	No. Referencia del Reclamo	AE relacionado	Descripción del Reclamo	Fecha de resolución	Tipo de resolución			Oficina que atendió el reclamo
									Favorable	Desfavorable	En proceso	

Instrucciones:

No. Correlativo: Número de reclamos en este reporte.

Tipo de Reclamo: Clasificación del reclamo: rectificación, modificación, cancelación u eliminación.

Fecha de presentación: Fecha en la que el consumidor o cliente presentó el reclamo a la AID.

Nombre del consumidor: Nombre del Titular que hace el reclamo.

Número de Documento Único de Identidad (DUI): Indica el número de documento único de identidad o documento válido en caso de ser extranjero (pasaporte o carnet de residente);

No. Referencia del Reclamo: Número de control y seguimiento asignado por la AID.


AE relacionado: Nombre del AE relacionado con el cliente y con el reclamo;

Descripción del Reclamo: Descripción de la inconformidad del usuario que motiva al reclamo.

Fecha de Resolución: Fecha en que la AID dio respuesta al consumidor o cliente.

Tipo de resolución: Favorable: Cuando se haya reconocido a favor del consumidor o cliente, Desfavorable: Cuando se haya resuelto que el reclamo es infundado o improcedente de conformidad a lo establecido por la Ley de Historial de Crédito y las presentes Normas, o en proceso: Cuando el reclamo aún se encuentra en etapa de análisis a la fecha de la remisión del reporte.

Oficina que atendió el Reclamo: Nombre de la unidad de la AID responsable de atender el reclamo.

CN-10/2016	NRP-14 NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	 Banco Central de Reserva de El Salvador
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

Anexo No.4

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Nombre del Campo	Descripción
a) Tipo de crédito o préstamo que reporta; i. Tarjeta de crédito comercial; ii. Tarjeta de crédito bancaria; iii. Crédito comercial; iv. Crédito a plazo, contados a 30 días; v. Crédito bancario decreciente; vi. Crédito bancario rotativo; o vii. Otros.	Se refiere al tipo de obligación. (por ej. Tarjeta, crédito comercial, crédito a plazo, etc.)
b) Destino económico del crédito o préstamo:	Se refiere al destino económico del préstamo: i. Agropecuario; ii. Minería y Canteras; iii. Industria manufacturera; iv. Construcción; v. Electricidad, Gas, Agua y Servicios Sanitarios; vi. Comercio; vii. Transporte, Almacenaje y Comunicaciones; viii. Servicios; ix. Adquisiciones de vivienda; x. Consumo (préstamos personales); xi. Instituciones financieras; y xii. Otras actividades.
c) Nombre de la entidad que otorgo el crédito o préstamo;	Indicar el nombre de la entidad que otorga el crédito u obligación.
d) Tipo de moneda del crédito o préstamo;	La moneda en la cual se especifica el monto otorgado del crédito u obligación.
e) Monto o límite del Crédito o préstamo;	Indicar el monto desembolsado correspondiente a la referencia o el límite del mismo.
f) Fecha de otorgamiento;	Indicar la fecha en que fue otorgado originalmente el crédito u obligación.
g) Plazo otorgado del crédito o préstamo;	Indicar el plazo otorgado del crédito u obligación.
h) Fecha de cancelación;	Fecha de cancelación de la referencia.
i) Saldo total;	Indicar el saldo total de referencia.
j) Número de referencia;	Indicar el número de referencia de la obligación o el Código BIN de la referencia.
k) Fecha de vencimiento;	Indicar fecha de vencimiento de la referencia de la obligación, de acuerdo al documento original.
l) Forma de pago;	Indicar la forma de pago de la referencia, como: mensual, catorcenal, semanal, entre otros.
m) Monto de la cuota;	Monto de la cuota establecida para el crédito, que incluya solo capital e intereses.
n) Número de cuotas;	Indicar el número de cuotas de la referencia.
o) Días moras a capital	Indicar los días mora a capital de la referencia.

CN-10/2016	NRP-14 NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	 Banco Central de Reserva de El Salvador
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

p)	Días mora a intereses	Indicar los días mora a intereses de la referencia.
q)	Fecha de inicio mora a capital;	Indicar la fecha de inicio del saldo de mora de capital.
r)	Fecha de inicio mora a intereses;	Indicar la fecha de inicio del saldo de mora a intereses.
s)	Categoría de riesgo o Calificación del deudor (calificaciones objetivas o técnicas);	Indicar la categoría de riesgo asignada al deudor de conformidad a las políticas internas del AE. Para el caso de los AE sujetos a supervisión deberá realizarse de conformidad a las "Normas para Clasificar los Activos de Riesgos Crediticios y Constituir las Reservas de Saneamiento" (NCB-022).
t)	Saldo mora a capital;	Indicar el saldo en mora de capital de la referencia.
u)	Saldo mora interés;	Indicar el saldo en mora de intereses de la referencia.
v)	Saldo vencido capital;	Indicar el saldo vencido de capital de la referencia.
w)	Saldo vencido intereses;	Indicar el saldo vencido de intereses de la referencia.
x)	Fecha última de pago a intereses;	Indicar la fecha del último pago intereses de la referencia.
y)	Fecha de última de pago a capital	Indicar la fecha del último pago a capital de la referencia.
z)	Fecha de dato negativo;	Indicar el incumplimiento de una obligación de pago sujeta a un contrato de préstamo.
aa)	Tipo de garantía (Ejemplo: hipotecaria, prendaria o personal);	Indicar el tipo de garantía de la referencia.
bb)	Estado de la garantía (presentada o inscrita);	Indicar el estado de la garantía, por ejemplo garantía presentada, garantía inscrita y garantía en espera de ser presentada.
cc)	Grado de hipoteca;	Indicar el grado de la garantía (primera, segunda, etc.).
dd)	Adelanto de capital;	Pago adelantado de capital realizado por el cliente.
ee)	Día de pago interés;	Indicar el día que corresponde el pago a intereses de la referencia.
ff)	Día de pago de capital;	Indicar el día que corresponde el pago a capital de la referencia.
gg)	Estado del Crédito (vigente, vencido, saneado, etc.);	Indicar el estado del crédito a la fecha de corte Considerando: <ul style="list-style-type: none"> • Vigente: Referencias que se encuentra al día o con mora menor a 90 días; • Vencido: Referencia con mora mayor a 90 días; • Cancelado: Referencias canceladas del mes; • Saneados: Referencia liquidada contra reserva de saneamiento, ya sea por prescripción, sentencia judicial, por considerarlo irrecuperable o en cumplimiento de marco contable vigente; • Vía Judicial: Referencia a la cual se le ha iniciado el proceso de cobro por vía judicial.
hh)	Etapa judicial (indica que el crédito se encuentra en esa etapa);	Indicar la etapa del crédito en vía judicial, por ejemplo: demanda, emplazamiento, contestación de la demanda, apertura de prueba, sentencia y apelación.

CN-10/2016	NRP-14 NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	 Banco Central de Reserva de El Salvador
Aprobación: 12/10/2016		
Vigencia: 01/11/2016		

ii) Monto desembolsado	Indicar el monto desembolsado del dato de referencia.
jj) Periodo de gracia a intereses;	Indicar el periodo de gracia para el pago a interés.
kk) Periodo de gracia a capital;	Indicar el periodo de gracia para el pago a capital.
ll) Reserva de saneamiento constituida (total al deudor o por referencia);	Provisiones de reserva de saneamiento constituida y contabilizadas por la entidad para cada deudor o referencia. El cálculo debe realizarse de acuerdo a las "Normas para Clasificar los Activos de Riesgos Crediticio y Constituir las Reserva de Saneamiento" (NCB-022, cuando corresponda o de acuerdo a políticas internas del AE.
mm) Total riesgo deudor;	Categoría de riesgo asignado al deudor.
nn) Saldo vigente capital	Indicar el saldo vigente capital de la referencia.
oo) Saldo vigente interés;	Indicar el saldo vigente intereses de la referencia.
pp) Fecha de cambio de estado de crédito;	Indicar la fecha del cambio de estado del crédito.
qq) Estado de saldo;	Indicar estado del saldo (vigente o vencido).
rr) Código de cartera: Tipo de cartera a la que pertenecen las referencias del deudor;	Indicar el tipo de cartera a la que pertenecen las referencias del deudor.
ss) Código de activo: Tipo de activo de riesgo al que pertenecen las referencias del deudor;	Indicar el tipo de activo de riesgo al que pertenecen las referencias del deudor.
tt) Bandera de referencia cancelada;	Indicar la bandera de referencia cancelada de la referencia.
uu) Referencia acreedor.	Indicar la referencia acreedor de la obligación.
vv) Monto pago a capital.	Indicar el monto a pago a capital.
ww) Monto pago a intereses	Indicar el monto a pago a intereses.
xx) Línea de crédito	Indicar el estado de la línea de crédito si esta está vigente o vencida.