



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, San Salvador, a las nueve horas del día veintiséis de mayo del año dos mil veintiuno.

El presente procedimiento administrativo sancionador, inició de manera oficiosa mediante auto dictado a las ocho horas con cuarenta minutos del día veintinueve de octubre de dos mil veinte, en contra de la **ASOCIACIÓN PROTECTORA DE CRÉDITOS DE EL SALVADOR**, en adelante "**PROCRÉDITO**" o la Agencia de Información de Datos (AID), con el propósito de determinar si existe o no responsabilidad administrativa respecto a las supuestas infracciones relacionadas en el Informe N° IFO-012/2019 de fecha once de abril de dos mil diecinueve con sus respectivos anexos y, el Informe IFO-025/2020 de fecha once de agosto de dos mil veinte y su anexo, provenientes de la Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades de esta Superintendencia.

## I. INCUMPLIMIENTOS

### 1. Presunto incumplimiento a lo establecido en el literal h) del Art. 19 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP).

Dicha disposición establece la prohibición de utilizar, transferir, compartir y comercializar a cualquier título y destino la información de las personas que conste en su base de datos, sin el consentimiento expreso de sus titulares para realizar dichas actividades.

La presunta infracción se configura en razón de que en la verificación realizada a las bases de datos en fecha treinta de junio del año dos mil dieciocho, cuatro Agentes Económicos (AE) realizaron 325 consultas a la información del Historial de Crédito de las Personas que consta en la base de datos de PROCRÉDITO, de las cuales 320 no cuentan con la autorización para dichas consultas. Además, en el mes de octubre del mismo año, los Agentes Económicos realizaron un total de 1,836 consultas, de las cuales 1,552 no se encuentran registradas como autorizadas por el consumidor o cliente en la tabla control "CIC\_AUTORIZACIONES CONSOLIDADAS".

### 2. Presunto incumplimiento al Art. 34 literal a) de las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14.

Dicha disposición establece que 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, realizando



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

entre otras actividades instaurar una política de seguridad de la información con el objeto de evitar manipulación de la información.

Se configura el incumplimiento en razón de que se evidenció que PROCRÉDITO no cuenta con políticas internas que incluyan los requisitos que deben cumplir las personas naturales o jurídicas para ser contratados como Centros de Atención, ni las relacionadas con las responsabilidades para el tercero contratado, lo que incrementa el riesgo de exposición de la información del consumidor o cliente considerada como confidencial y sujeta a reserva.

**3. Presunto incumplimiento al literal c) del Art. 39 de las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14.**

Dicha disposición establece que 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 una adecuada segregación de funciones para reducir el riesgo de error o fraude.

El incumplimiento se configura debido a que se identificó que en la Gerencia de Sistemas de la AID no existe una adecuada segregación de funciones en razón de que si bien en el "Manual de Puestos" de la entidad dicha Gerencia está conformada por un Gerente de Sistemas, un Analista de Aplicaciones y Red y un Analista de Datos, en visita de inspección se comprobó que todos los cargos antes mencionados son ejercidos por la Gerente de Sistemas, la cual se encuentra contratada por servicios profesionales y su permanencia en la entidad es de carácter intermitente, haciéndose presente en los casos requeridos.

**4. Presunto incumplimiento a lo establecido en el Art. 43 de las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14.**

Dicho artículo establece que *"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 Agentes Económicos (AE) con relación a los clientes o consumidores de conformidad a lo establecido en la Ley del Historial de Crédito"*.

El incumplimiento se configura debido a que la entidad no ha establecido validaciones manuales o automáticas que garanticen que todas las consultas del historial de crédito que



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

realizan los Agentes Económicos a sus bases de datos, cuentan con la autorización expresa de los consumidores o clientes que son consultados.

**5. Presunto incumplimiento a lo establecido en el inciso 3° del Art. 8 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP)**

Dicha disposición establece que las Agencias de Información de Datos deberán contar con un capital social mínimo de ciento cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$150,000.00), totalmente suscrito y pagado en efectivo, el cual a su vez será ajustado cada dos años por la Superintendencia del Sistema Financiero.

El incumplimiento se configura al haberse verificado que PROCREDITO, cuenta con un monto de fondo patrimonial de cuarenta y tres mil doscientos diecinueve dólares de los Estados Unidos de América con ochenta y cinco centavos de dólar (US\$43,219.85) al mes de junio de dos mil veinte, es decir, inferior al capital mínimo requerido el cual de acuerdo al ajuste realizado por esta Superintendencia debería de ser de ciento cincuenta y dos mil cinco dólares de los Estados Unidos de América (US\$152,005.00), lo que así fue establecido en el acuerdo adoptado en sesión de Consejo Directivo No. CD-43/2019 de fecha veinte de diciembre de dos mil diecinueve.

**II. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.**

1. Visto el Informe N° IFO-012/2019 de fecha once de abril de dos mil diecinueve y el Informe IFO-025/2020 de fecha once de agosto de dos mil veinte, ambos con sus anexos, emitidos por la Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades, esta Superintendencia dictó resolución de las ocho horas con cuarenta minutos del día veintinueve de octubre de dos mil veinte, mediante la cual ordenó el inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio. Asimismo, se ordenó emplazar a la Asociación Protectora de Créditos de El Salvador, con el propósito de que ejerciera sus derechos constitucionales de audiencia, defensa y contradicción, en consecuencia, se pronunciase sobre los hechos que se le atribuyen. Resolución que fue notificada mediante acta de las quince horas y cincuenta y ocho minutos del día treinta de octubre de dos mil veinte, entregándosele copia de los documentos que sirvieron de base para su emisión. Folios 192 -195.

2. Por medio de escrito de fecha dieciséis de noviembre de dos mil veinte, suscrito por la Licenciada Deborah Jeannet Chávez Crespín, en calidad de Apoderada General Judicial de PROCREDITO, planteó sus argumentos de descargo, agregó prueba documental y contestó



## SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

en sentido negativo los presuntos incumplimientos atribuidos a su representada, solicitando que en resolución definitiva se le exonere de imposición de sanción. Folios 196-230.

3. Por resolución de las dieciséis horas del día veintitrés de noviembre del año dos mil veinte, se resolvió agregar el escrito antes mencionado, tener por contestado el emplazamiento en sentido negativo, agregar la documentación presentada, abrir a pruebas el presente procedimiento por el término legal diez días hábiles y requerir a la Dirección de Análisis de Entidades de la Superintendencia del Sistema Financiero, determinar la capacidad económica de la AID, con base en los estados financieros auditados al treinta y uno diciembre de dos mil diecinueve. Dicha resolución fue notificada en fecha dos de diciembre de dos mil veinte a la Dirección de Análisis de Entidades de esta Superintendencia y, el tres de diciembre del mismo año a la AID, según consta en las actas respectivas. Folios 231-233.

4. Mediante informe contenido en Memorándum No. DAE-SIF-445/2020, de fecha ocho de diciembre de dos mil veinte, la Dirección de Análisis de Entidades de esta Superintendencia, remitió el análisis de capacidad económica de la AID, con referencia al treinta y uno de diciembre de dos mil diecinueve. Folios 234-238.

5. Por medio de escrito de fecha diecisiete de diciembre de dos mil veinte, presentado el mismo día, la apoderada de la AID, solicitó que se tuviera por agregada la prueba documental presentada con su escrito de contestación de fecha dieciséis de noviembre de dos mil veinte. Folio 239.

5. Por medio de resolución de las diez horas con veintitrés minutos del día dieciocho de diciembre de dos mil veinte, se resolvió agregar el Memorándum No. DAE-SIF-445/2020, de fecha ocho de diciembre de dos mil veinte proveniente de la Dirección de Análisis de Entidades de esta Superintendencia, el escrito mencionado en el número anterior y, que se procediera a emitir la resolución final correspondiente. Resolución que fue notificada en fecha treinta de diciembre de dos mil veinte. Folios 240-241.

### III. PRUEBA INCORPORADA AL PROCEDIMIENTO.

#### A. PRUEBA DE CARGO.

1. Informe No. IFO-012/2019 de fecha once de abril de dos mil diecinueve, proveniente de la Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades mediante el cual se solicitó el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de PROCREDITO, por presuntos incumplimientos identificados en visita de inspección. Folios 1-5.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

2. Informe No. IF-095/2019 de fecha veintidós de marzo de dos mil diecinueve, emitido por el Auditor de Sistemas del Departamento de Supervisión de Entidades de Inclusión Financiera, contenido del informe de resultado sobre visita de inspección rutinaria realizada a PROCREDITO, con el propósito de verificar el cumplimiento de las normas NRP-14, situación financiera, procedimiento de carga de datos y seguimiento a las observaciones relacionadas con la contratación de terceras personas para el establecimiento de los centros de atención al consumidor. Folios 6-25.
3. Carta No. SABAO-IFO-IF-6420 de fecha veintidós de marzo de dos mil diecinueve, suscrita por el Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, en la que se comunicaron a la AID los resultados de visita rutinaria. Folios 26-32.
4. Cuadro que refleja el resultado de comparar la base de consultas realizadas al historial de crédito de las personas en octubre de dos mil dieciocho con la base de autorizaciones registradas por la AID. Folios 33 -44.
5. Cuadro que refleja el resultado de comparar la base de consultas realizadas al historial de crédito de las personas el treinta de junio de dos mil dieciocho con la base de autorizaciones registradas por la AID. Folios 45-46.
6. Captura de pantallas que no tienen certificación y pantallas de verificación de consultas certificadas del mes de junio de dos mil dieciocho folios 47-50
7. Copia de acta de Asamblea General Extraordinaria de PROCREDITO, de las catorce horas con cuarenta y cinco minutos del día seis de marzo de dos mil dieciocho en que se conoció la situación financiera de la AID. Folios 51-52.
8. Informe del Auditor Independiente a los Estados Financieros de PROCREDITO al treinta y uno de diciembre de dos mil diecisiete. Folios 53-58.
9. Análisis vertical y horizontal realizado a las cuentas contables de los Estados Financieros de los años dos mil dieciséis al dos mil dieciocho de PROCREDITO. Folios 59-60.
10. Análisis vertical y horizontal realizado a las cuentas contables mencionadas en las notas a los Estados Financieros de los años dos mil dieciséis y dos mil diecisiete de PROCREDITO. Folios 61-62.
11. Copia de acta de Asamblea General Ordinaria de PROCREDITO de las catorce horas con quince minutos del día diecinueve de octubre de dos mil diecisiete, en que se conoció el seguimiento a las observaciones de la Superintendencia y la situación financiera de la AID. Folios 63-64.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

12. Copia de acta número 2362 de la Junta Directiva de PROCREDITO, de fecha once de enero de dos mil dieciséis, en que se conocieron de observaciones de supervisión de la Superintendencia relacionadas con las bases de datos de la AID. Folios 65-66.
13. Copia de acta número 2367 de la Junta Directiva de PROCREDITO, de fecha ocho de mayo de dos mil diecisiete, en que se conocieron requerimientos de información realizados por esta Superintendencia. Folios 67-68.
14. Copia de acta número 2370 de la Junta Directiva de PROCREDITO, de fecha seis de noviembre de dos mil diecisiete, en que se conoció del seguimiento a observaciones de la Superintendencia. Folios 69-70.
15. Copia de acta número 2372 de la Junta Directiva de PROCREDITO, de fecha doce de febrero de dos mil dieciocho, en que se conoció del seguimiento a observaciones de la Superintendencia. Folios 71-72.
16. Copia de acta número 2373 de la Junta Directiva de PROCREDITO, de fecha dieciocho de junio de dos mil dieciocho, en que se conoció sobre el resultado de la visita de inspección realizada por la Superintendencia. Folios 73-75.
17. Gráficos de proyecciones a cinco años hechas al Balance General, Estado de Resultados, Ingresos y Gastos y Rentabilidad de PROCREDITO. Folio 76-81.
18. Copia de respuesta por parte de PROCREDITO a requerimiento de información para la visita de inspección IFO- IF-01792. Folios 82-89.
19. Cuadro de indicador de rentabilidad sobre activos totales (ROA) de la AID. Folio 90.
20. Ratios financieros de PROCREDITO al treinta y uno de diciembre de dos mil dieciséis, dos mil diecisiete y dos mil dieciocho. Folios 91-93.
21. Carta No. SABAO-IFO-IF-6330 de fecha catorce de marzo de dos mil dieciocho, suscrita por el Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, en que se comunicó a PROCREDITO los resultados de la visita de inspección. Folios 94-95.
22. Carta No. SABAO-IFO-IF-1488 de fecha veintidós de enero de dos mil diecinueve, suscrita por el Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, en que se comunicó a PROCREDITO los resultados de seguimiento a observaciones relacionadas con la adecuación a las normas NRP-14. Folios 96-99.
23. Copia de correo electrónico interno enviado de fecha uno de febrero de dos mil diecinueve, remitido al Auditor de Sistemas del Departamento de Supervisión de la Intendencia



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

de Inclusión Financiera y Otras Entidades, en relación a información solicitada a PROCREDITO requiriendo respuesta a cartas de comunicación de observaciones realizadas por esta Superintendencia. Folio 100.

24. Copia de correo electrónico enviado de fecha catorce de febrero de dos mil diecinueve, remitido a PROCREDITO requiriendo información sobre adecuación a las normas NRP-14 sobre observaciones pendientes a solventar. Folio 101

25. Copia de respuesta por parte de PROCREDITO a requerimiento de información para la visita de inspección IFO- IF-01792. Folios 102-105

26. Copia de correo electrónico de fecha cuatro de marzo de dos mil diecinueve, en la que se requiere a PROCREDITO por parte de esta Superintendencia, información en proceso de supervisión. Folio 106 -107.

27. Copia de correo electrónico de fecha uno de marzo de dos mil diecinueve, en la que se requiere a PROCREDITO por parte de esta Superintendencia, información en proceso de supervisión. Folio 108.

28. Carta No. SABAO-IFO-IF-1490 de fecha veintidós de enero de dos mil diecinueve, suscrita por el Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras dirigida a PROCREDITO, con relación a la contratación de terceras personas para el establecimiento de centros de atención. Folios 109-110

29. Copia de Contrato para puntos de atención de consumidores de PROCREDITO. Folios 111-112.

30. Carta de PROCREDITO de fecha 1 de febrero de 2019, dirigida al Superintendente Adjunto de Bancos Asegurados y Otras Entidades Financieras, en la que da respuesta a la carta No. SABAO-IFO-IF-1490. Folios 113-115.

31. Copia de Instructivo del proceso para atención de reclamos del consumidor de PROCREDITO. Folios 116-120.

32. Copia de Manual de Sistema de gestión de seguridad de la información de PROCREDITO. Folios 121-140.

33. Copia de formato de autorización del consumidor de PROCREDITO. Folios 141-142.

34. Copia del Detalle de productos y servicios prestados de PROCREDITO. Folios 143-147.

35. Captura de pantalla del sistema SQL Server 2008 R2 de PROCREDITO, en donde constan las bases de datos. Folio 148-149.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

36. Copia de Manual de descripción de Puestos de PROCREDITO, Folios 150-161.
37. Copia de contrato de servicios de control y auditoría de sistemas de información de PROCREDITO, Folios 162-164
38. Formulario de declaración de confidencialidad de PROCREDITO, Folios 165-166.
39. Informe IFO- 025/2020 de fecha once de agosto de dos mil veinte de la Intendencia de Inclusión Financiera y Otras Entidades, en que se solicita el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de PROCREDITO, por el incumplimiento al Art. 8 de la LRSIHCP. Folios 167-168.
40. Informe No. OEF-038/2020 de fecha once de agosto de dos mil veinte en que se informa presunto incumplimiento de PROCREDITO al inciso tercero del Art. 8 de la LRSIHCP y al Art. 35 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero (LSRSF). Folios 169-173.
41. Informe IF-253/2019 de fecha uno de agosto de dos mil diecinueve, en el que solicitan opinión jurídica sobre el capital social mínimo con el que debe contar PROCREDITO. Folios 174-175.
42. Memorándum DAJ-AL-727/2019 de fecha diecinueve de agosto de dos mil diecinueve, sobre análisis legal del capital social mínimo con el que debe contar PROCREDITO. Folios 176-177.
43. Carta No. SABAO-IFO-24072 de fecha veintinueve de noviembre de dos mil diecinueve suscrita por la Superintendente Adjunta de Bancos, Asegurados y Otras Entidades Financieras, dirigida a PROCREDITO, en la que se comunica incumplimiento al Art. 8 de la LRSIHCP. Folio 178.
44. Circular No. DS-DAE-25792 de fecha veintisiete de diciembre de dos mil diecinueve, suscrita por la Superintendente del Sistema Financiero en que se comunicó a las AID la actualización de capitales mínimos acordada en sesión de Consejo Directivo número CD-43/2019 de fecha veinte de diciembre de dos mil diecinueve. Folio 179.
45. Carta No. SABAO-IFO-1302 de fecha dieciséis de enero de dos mil veinte suscrita por la Superintendente Adjunta de Bancos, Asegurados y Otras Entidades Financieras dirigida a PROCREDITO, en la que se comunicaron las medidas para cumplir con el capital mínimo vigente a partir del veinticinco de diciembre de dos mil diecinueve. Folio 180.
46. Carta de PROCREDITO de fecha veinticinco de febrero de dos mil veinte dirigida a la Superintendente Adjunta de Bancos, Asegurados y Otras Entidades Financieras, en la que da respuesta a las cartas No. SABAO-IFO-24072 y No. SABAO-IFO-1302. Folio 181.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

47. Carta No. SABAO-IFO-7408 de fecha veintiuno de abril de dos mil veinte suscrita por la Superintendente Adjunta de Bancos, Asegurados y Otras Entidades Financieras, en que se reiteró el cumplimiento de las medidas para cumplir con el capital mínimo vigente a partir del veinticinco de diciembre de dos mil diecinueve. Folio 182.

48. Copia de correo electrónico interno en que se solicita opinión jurídica sobre plazos a cumplir por PROCREDITO de fecha dieciocho de mayo de dos mil veinte y la respuesta al mismo, de fecha veintiuno de mayo de dos mil veinte. Folios 183-185.

49. Carta SABAO-IFO-OEF-9229 de fecha veintitrés de junio de dos mil veinte suscrita por la Superintendente Adjunta de Bancos, Asegurados y Otras Entidades Financieras dirigida a PROCREDITO, en que se comunicó el presunto incumplimiento al acuerdo del Consejo Directivo adoptado en sesión CD-43/2019 de fecha veinte de diciembre de dos mil veinte. Folio 186-188.

50. Circular No. SABAO-IFO-IF-14768 de fecha doce de julio de dos mil dieciocho suscrita por el Superintendente Adjunto de Bancos, Asegurados y Otras Entidades Financieras dirigida a las AID, en que se requirió remisión de balances de comprobación mensuales a través del sistema de envíos. Folio 189.

51. Carta No. SABAO- IFO-OEF-11439 de fecha treinta y uno de julio de dos mil veinte suscrita por la Superintendente Adjunta de Bancos, Asegurados y Otras Entidades Financieras dirigida a PROCREDITO, en respuesta a la carta del ocho de julio de dos mil veinte, sobre el capital mínimo aplicable Folio 190-191.

**B. PRUEBA DE DESCARGO.**

1. Copia de correo electrónico de fecha seis de marzo de dos mil veinte por medio del cual Telefónica de El Salvador informó a PROCREDITO, referente a la certificación conteniendo la nómina de consumidores de los que hicieron consultas, así como también que consideraban que no era necesaria la autorización de los consumidores porque las consultas no reflejaban información crediticia. Folios 206-207.

2. Instructivo del Proceso para Atención de Reclamos del Consumidor con fecha de aprobación veintisiete de enero de dos mil veinte, que incluye las políticas de selección de los Puntos de Atención al Consumidor. Folios 209-214.

3. Contrato para Puntos de Atención al Consumidor modificado, incluyendo las cláusulas de confidencialidad citando los articulados de la nueva legislación, así como su carta de remisión de fecha uno de febrero de dos mil diecinueve. Folios 215-216



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

4. Proceso de atención de consulta de consumidores en el punto de atención al consumidor (PAC). Folio 217.
5. Contrato de Servicios de Soporte de Aplicaciones, Red y Datos celebrado entre PROCREDITO y el ingeniero Rodolfo Santos Meléndez, de fecha uno de noviembre de dos mil doce. Folios 219-221.
6. Aviso para el agente económico a la entrada del sitio [www.PROCRÉDITO.com.sv](http://www.PROCRÉDITO.com.sv). Folio 223
7. Correos remitidos por PROCREDITO a los Agentes Económicos sobre el proceso de atención de consultas de consumidores en el Punto de Atención al Consumidor. Folios 224-230.

#### IV. ANÁLISIS DEL CASO, ARGUMENTOS, VALORACIÓN DE PRUEBA.

##### 1. ARGUMENTOS DE DESCARGO.

###### a) Presunto incumplimiento a lo establecido en el literal h) del Art. 19 de la LRSIHCP.

Menciona la apoderada de la AID que, en la revisión de los registros observados de consultas realizadas el treinta de junio de dos mil dieciocho, el resultado es que no se cuentan con las autorizaciones de 320 consultas, que fueron ejecutadas por Telefónica Móviles El Salvador, según información que fue suministrada por personal de su representada, ya que pese a haberse solicitado dichas autorizaciones al agente económico, este es del criterio que no es necesario entregarlas ya que, las consultas realizadas no fueron del historial crediticio, sino únicamente de los Documentos Únicos de Identidad y los Números de Identificación Tributaria de los usuarios para completar registros de ellos mismos y verificar que estos coincidan con sus bases de datos.

Agrega en su escrito una tabla de las consultas realizadas al treinta de junio de dos mil dieciocho, en donde se establece que las 320 consultas observadas en la auditoria hecha por la Superintendencia, fueron hechas por los Agentes Económicos (AE) que ahí se detallan.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

AGENTE ECONOMICO	CONSULTAS	CONSULTAS NO AUTORIZADAS SEGÚN SSF	CONSULTAS EN TABLA DE AUTORIZACIONES A ESTA FECHA	CONSULTAS NO AUTORIZADAS A ESTA FECHA
	3	0	3	0
	2	0	2	0
	1	1	1	0
EL	319	319	319	319
	<b>325</b>	<b>320</b>	<b>325</b>	<b>319</b>

Menciona que, de conformidad a la LRSIHCP, es obligación de los Agentes Económicos, obtener del consumidor las autorizaciones para la consulta de su historial crediticio, como la de compartir el mismo; así como proporcionar a la Agencia de Información de Datos, las certificaciones pertinentes que retoman las autorizaciones emitidas de forma individual y expresa por el consumidor, tanto para la consulta como para la transmisión de datos, certificaciones que junto al envío mensual de la información actualizada son remitidas a las AID, todo lo anterior de conformidad al Art. 18 de la referida Ley, literales a) y g), siendo el caso en esta oportunidad que el AE no ha proporcionado dicha información, por considerarlo no necesario por el tipo de consulta que ha realizado.

Aclara además que, la LRSIHCP establece que el historial crediticio es conformado por "datos de los consumidores o clientes, debidamente incorporados en una base de datos, que refleje las transacciones económicas, mercantiles, financieras o bancarias pagaderas a plazo", por lo que no se detalla o establece que tipos de consulta requerirán de la autorización de los usuarios, entendiéndose que si la consulta es sobre aspectos del historial crediticio sí se deberá contar con la autorización firmada, pero si la consulta es específicamente sobre documentación que no relacione el historial no se vuelve necesaria dicha autorización, tal cual lo mencionaron en su momento los agentes económicos antes descritos.

En relación a las 1,821 consultas realizadas en el mes de octubre del año dos mil dieciocho, menciona la AID que un total de 1,538 (no obstante, en el auto de apertura del presente proceso sancionador se relacionan 1,552) se presume no se encontraron registros de autorización otorgada por el consumidor o cliente en la tabla de control "CIC\_AUTORIZACIONES CONSOLIDADAS"; habiendo revisados los registros a la fecha del incumplimiento, el resultado es que las consultas que no están autorizadas son 901. Agrega



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

que esta Superintendencia tuvo acceso a la tabla que relaciona en su escrito, donde se pudo encontrar la relación de las autorizaciones con las que contaba siendo estas 935, con las que aún no se cuenta, lo cual, a su criterio, es responsabilidad del AE, que no las ha remitido.

Aclara que todos los meses se asiste a los AE remitiéndoles la lista de sujetos que ha consultado para que proceda a generar la Certificación respectiva, sin embargo, sus procedimientos son diferentes al sector financiero y a cada empresa le toma tiempo diferente el verificar y remitirla, lo que en muchas ocasiones depende del tamaño de cada agente económico, de sus tipos de sistemas de información, de la presencia o ausencia del representante legal, ausencia o incapacidad de la persona encargada en generar la certificación, entre otras situaciones, por lo que remiten con atraso estas certificaciones, e incluyen en ellas consumidores que han consultado en meses anteriores. Por lo que, considera que no puede concluirse que los AE no han remitido ninguna certificación.

**b) Presunto incumplimiento al Art. 34 literal a) de las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14.**

La AID adjunta el Instructivo del Proceso para Atención de Reclamos del Consumidor de fecha veintisiete de enero de dos mil dos mil veinte, que ya incluía las políticas de selección de los Puntos de Atención al Consumidor, y el cual fue remitido como parte del anexo de nota de respuesta a la carta SABAO-IFO-IF-2833 del cinco de febrero de dos mil veinte, considerando que no ha sido revisado por esta Superintendencia, dado que, en los anexos a la notificación se presenta el Instructivo de Atención de Reclamos del Consumidor autorizado el dieciocho de octubre de dos mil dieciséis.

Se agrega como prueba, el formato de Contrato para Puntos de Atención al Consumidor modificado, incluyendo las cláusulas de confidencialidad citando los articulados de la nueva legislación, el cual fue enviado en respuesta a SABAO -IFO-IF-06420, el dos de abril de dos mil diecinueve, solicitando en dicha nota se revisara su redacción.

Además, adiciona los criterios de selección para Puntos de Atención al Consumidor (PAC), que se utilizaron en el año dos mil doce y el análisis de riesgo realizado de la implementación de los PAC, ambos remitidos en respuesta a SABAO -IFO-IF-01490, el día uno de febrero dos mil diecinueve. No obstante, manifiestan que a la fecha de la contestación del emplazamiento no se había recibido ninguna respuesta por parte de la Superintendencia.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

**c) Presunto incumplimiento al literal c) del Art. 39 de las NRP-14.**

La AID ha presentado los contratos de prestación de servicios activos para las plazas de Gerente de Sistemas y Analista de Aplicaciones y Red, para de esa forma demostrar que las funciones se encuentran segregadas y no son ejecutadas únicamente por la Gerente de Sistemas. Menciona, además, que en respuesta a la carta SABAO -IFO-IF-06420, del dos de abril de dos mil diecinueve, y luego en respuesta a la carta SABAO -IFO-IF-2833, del cinco de febrero de dos mil veinte, se aclaró que la ingeniera Silvia Rodríguez, Gerente de Sistemas, también está ejecutando por el momento las tareas de Analista de Datos, dada la reducción que se observó en la cantidad de archivos de AE que se reciben desde la entrada en vigencia de las reformas a la LRSIHCP, y como medida de reducir los costos operativos.

Agrega que las tareas de Analista de Aplicaciones y Red, que incluyen el soporte de las aplicaciones, no son realizadas por la ingeniera Rodríguez, sino por el ingeniero Rodolfo Santos bajo un contrato de servicios aparte que fue remitido a la Superintendencia desde el año dos mil doce que se firmaron.

Menciona que ambos contratos contemplan cláusulas de seguridad y reserva de la información, adicionalmente se firman acuerdos de confidencialidad. Por lo que, a su juicio, la observación que todas las actividades están centralizadas en una sola persona queda subsanada con lo antes mencionado y, con la documentación de respaldo que se adjunta.

Afirma que tampoco se pone en riesgo la continuidad de las operaciones, ya que si fuera necesario siempre se cuenta con la disponibilidad del recurso humano que antes ejecutaba de forma exclusiva la tarea de Analista de Datos, quien puede contratarse nuevamente si fuera necesario. Al referirse a los últimos honorarios cancelados al ingeniero Santos se mencionó que eran honorarios adeudados de períodos anteriores por lo que el ingeniero Santos continúa prestando servicios de soporte a las aplicaciones y se han pactado honorarios adicionales cuando sea necesario realizar modificaciones a los sistemas o nuevos desarrollos.

**d) Presunto incumplimiento a lo establecido en el Art. 43 de las NRP-14.**

Menciona la AID a través de su apoderada, que en respuesta a carta SABAO -IFO-IF-06420, del dos de abril de dos mil diecinueve, se señaló que no se había incumplido el Art. 43 de las normas NRP-14 ya que se adoptaron las medidas que aseguren razonablemente la privacidad de la información, las cuales son las siguientes:



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

1. Advertir previo a la consulta y reporte de información que es necesario contar con la autorización del consumidor. Se anexa aviso en sitio web previo a la consulta que realizan los AE.
2. Luego el proceso que se sigue para comunicar a los AE sobre las consultas que han realizado; para gestionar con estos la emisión de las Certificaciones que están obligados a emitir según el literal g) del Art. 18 de las normas NRP-14. Se anexa evidencia de correos remitidos a los AE solicitando la emisión de las Certificaciones respectivas.

Ambos aspectos fueron previamente remitidos en respuesta a carta SABAO -IFO-IF-2833, del diecisiete de febrero de dos mil veinte. Menciona que ni la Ley, ni las normas NRP-14 sugieren que la Agencia Información de Datos deban realizar validaciones manuales que garanticen que todas las consultas del historial de crédito que realizan los AE cuentan con la autorización del consumidor; ni tampoco la Ley da facultad a la AID para realizar inspecciones en los AE. Estas facultades las tiene la Defensoría del Consumidor, tal como lo define la LRSIHCP en su Art. 6.

**e) Presunto incumplimiento a lo establecido en el inciso 3° del Art. 8 de la LRSIHCP.**

Argumenta la AID, que según carta número SABAO-IFO-IF-7408, se ha considerado que debe contar con un "Capital Social", sin embargo, en la Ley de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro se estipula que ha de contar con un "Fondo Patrimonial", lo cual, expresamente se evidencia en el Art.9 estipulando que: *"Se entenderá que una asociación y fundación es sin fines de lucro, cuando no persiga el enriquecimiento directo de sus miembros, fundadores y administradores. En consecuencia, no podrán distribuir beneficios, remanentes o utilidades entre ellos, ni disponer la distribución del patrimonio de la entidad entre los mismos al ocurrir la disolución y liquidación de la entidad. Las asociaciones y fundaciones, no podrán ser fiadoras, caucioneras o avalistas de obligaciones"*.

Menciona que, en ese sentido se remitió nota de fecha veintitrés de junio de dos mil veinte, en la que se esgrimían los alegatos antes relacionados, sin que hasta la fecha la Superintendencia se haya manifestado sobre los mismos argumentos, en otras palabras, no se resolvió sobre los argumentos en comento únicamente se limitó a reiterar la aplicabilidad del Art. 8, cuya aplicación se discute.

Argumenta la AID que, se debe de tomar en cuenta que no es lo mismo hablar de capital social que de fondo patrimonial, en tanto que una Sociedad y una Asociación sin Fines de Lucro no son iguales, debido a que la AID depende exclusivamente de las cuotas de membresía que



## SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

pagan los agentes económicos afiliados que atiende por lo que no es acreedora de la inyección de capital como otras agencias de información de datos; considerando que se ha causado perjuicio a sus intereses por la vulneración de derechos y principios de fundamentación, motivación y congruencia, por tal motivo se considera que debe existir una reconsideración por parte de esta Superintendencia en la forma de interpretación del Art. 8 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

En conclusión, menciona que, aseverar que la AID ha incumplido lo dispuesto en el inciso 3º del Art. 8 constituiría una violación al Principio de Legalidad que rige el actuar de la Administración Pública al cual hace referencia el artículo 86 de la Constitución que enuncia en su inciso final: "Los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley."

### 2. DECISIÓN DE ESTA SUPERINTENDENCIA.

#### a) Presunto incumplimiento a lo establecido en el literal h) del Art. 19 de la LRSIHCP.

La AID, esencialmente ha manifestado respecto a las consultas realizadas el treinta de junio de dos mil dieciocho, que éstas no fueron sobre el historial crediticio, sino únicamente de los Documentos Únicos de Identidad y los Números de Identificación Tributaria de los usuarios para completar registros de ellos mismos y verificar, por lo que considera que no es necesario contar con la autorización del consumidor.

Respecto a las consultas realizadas en octubre de dos mil dieciocho, hace referencia a los atrasos de los AE en remitirle la información, considerando que dicha responsabilidad corresponde a esos Agentes y no, a la AID.

En relación al primer argumento, debe establecerse que la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante resolución emitida en el proceso de Amparo 142-2022 de fecha veinte de octubre de dos mil catorce en relación al derecho de la autodeterminación informativa incoado en contra de una AID, estableció inicialmente que: "2. La autodeterminación informativa posee dos facetas: (i) una material —preventiva—, relacionada con la libertad y la autonomía del individuo con relación a sus datos personales; y (ii) otra instrumental —de protección y reparación—, referida al control que la resguarda y restablece ante restricciones arbitrarias.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

*A. a. En cuanto a su dimensión material, el derecho en análisis pretende satisfacer la necesidad de las personas de preservar su identidad ante la revelación y el uso de los datos que les conciernen y los protege frente a la ilimitada capacidad de archivarlos, relacionarlos y transmitirlos. En virtud de dicha faceta la persona adquiere una situación que le permite: (i) definir la intensidad con que desea que se conozcan y circulen tanto su identidad como otras circunstancias y datos personales; (ii) combatir las inexactitudes o falsedades que las alteren; y (iii) defenderse de cualquier utilización abusiva, arbitraria, desleal o ilegal que pretenda hacerse de esos datos.*

*Tales objetivos se consiguen por medio de la técnica de la protección de datos, la cual se encuentra integrada por un conjunto de derechos subjetivos, deberes, principios, procedimientos, instituciones y reglas objetivas. Entre algunos de los derechos o modos de ejercicio de esta faceta material se pueden mencionar:*

*i. La facultad de conocer, en el momento específico de la recolección de los datos, el tipo de información personal que se va a almacenar, cuál es la finalidad que se persigue con su obtención y procesamiento, a quién se le hace entrega de esos datos y, finalmente, quién es el responsable del fichero donde se resguardan para poder realizar cualquier oposición, modificación y alteración de aquellos.*

*ii. La potestad de conocer la existencia de bancos de datos automatizados, en virtud de la cual toda persona tiene derecho a conocer si los datos que le conciernen son objeto de uso o tratamiento por terceros.*

*iii. La libertad de acceso a la información, es decir, la posibilidad de comprobar si se dispone de información sobre uno mismo y de conocer el origen del que procede, así como la finalidad que se persigue con su almacenamiento.*

*iv. La facultad de rectificación, integración o cancelación de los datos para asegurar su calidad y el acceso a ellos, la cual exige, por un lado, la modificación de aquella información que aparece erróneamente consignada y obtener así la integración de la que sea incompleta; y, por otro lado, la facultad de cancelación o anulación de los datos por la falta de relevancia y actualidad de la información para los fines del banco de datos o, simplemente, por el propósito de permitir al titular que recupere la disponibilidad sobre cualquier faceta de su personalidad y de sus datos íntimos o estrictamente privados, que figuran en la memoria informática o en el fichero respectivo.*



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

v. *La potestad de conocer la transmisión de los datos personales hacia terceros, la cual no trata simplemente de conocer —de forma anticipada— la finalidad perseguida por la base de datos y que esta implique la posibilidad de poner en circulación la información personal, sino que, sobre todo, consiste en obtener de los responsables del banco de datos noticia completa de a quién se le ha facilitado aquella y con qué extensión, uso y finalidad.*” Subrayado propio.

Como puede verificarse, la Sala de lo Constitucional en la sentencia relacionada hace referencia a las bases de datos administradas por la AID, en las cuales necesariamente constan datos personales, no referidos a historial crediticio, si no, a datos relativos a la identidad, información personal o datos íntimos de las personas. De ello se concluye, que estos datos personales también están protegidos por el derecho a la autodeterminación informativa y por la LRSIHCP, de ahí que la nominada Sala en la misma resolución manifestó:

*“Del contenido del citado documento se deduce que la sociedad Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., ha posibilitado el conocimiento de datos personales a agentes económicos que no contaban con el consentimiento de sus titulares para consultarlos, pues no ha implementado las medidas técnicas pertinentes para abstenerse de facilitar información personal a los agentes económicos que no tuvieran la venia de sus titulares para tales efectos. Con ello, dicha sociedad ha afectado el derecho a la autodeterminación informativa de un número indefinido de personas que no han podido controlar la circulación y transmisión de sus datos personales.”*

En adición a lo anterior, las normas NRP-14 en su Art. 10 literales b) y c) incluye como datos personales para el historial crediticio de las personas, el número de Documento Único de Identidad y el Número de Identificación Tributaria; por lo cual, tanto los datos referidos exclusivamente al historial crediticio de una persona, como aquellos datos personales que consten en documentos de identidad, están supuestos a ser protegidos, debiendo contar los AE con la autorización respectiva.

Como corolario de lo anterior, la Sala de lo Constitucional, en la sentencia arriba mencionada, ordenó a la AID que: *“(i) realice las diligencias necesarias a efecto de depurar su base de datos de la información que haya sido recopilada y almacenada sin el consentimiento expreso de sus titulares, debiendo contar dicha sociedad con la documentación que acredite la existencia del citado consentimiento o requerirla a los agentes económicos pertinentes; y (ii) se abstenga de utilizar y transferir, a cualquier título y destino, la información de las personas que conste en su base de datos, a menos que en cada caso individual cuente con el consentimiento expreso de sus titulares. La Superintendencia del Sistema Financiero deberá supervisar, de*



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

*conformidad con sus facultades legales, el cumplimiento de esta sentencia...*" Subrayado propio.

Por lo tanto, la prohibición a la que se refiere el Art. 19 literal h) LRSIHCP respecto a utilizar, transferir, compartir y comercializar a cualquier título y destino la información de las personas que conste en su base de datos, sin el consentimiento expreso de sus titulares para realizar dichas actividades, abarca los datos personales incluidos en dicha base de datos, como lo son el número de Documento Único de Identidad y el Número de Identificación Tributaria. En conclusión, no es admisible el argumento referido a que estos datos no constituyen historial crediticio y por ello no deben contar con las autorizaciones de los consumidores.

Tampoco es admisible, respecto de las consultas realizadas en el mes de octubre de dos mil dieciocho que ello es responsabilidad de los AE, puesto que, conforme al artículo citado anteriormente y a lo mencionado por la Sala de lo Constitucional en la sentencia relacionada anteriormente, la obligación de obtener la autorización del consumidor corresponde a la AID, siendo responsable por dicho incumplimiento.

No obstante, si bien se ha verificado que la infracción cometida por la AID, se considera que la misma obedece a falencias de control, así como negligencia en la obtención de dicha documentación de soporte, no pudiendo comprobar en el presente caso que la infractora haya actuado de manera dolosa.

**b) Presunto incumplimiento al Art. 34 literal a) de las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14.**

Sobre esta infracción la AID manifiesta en lo medular, que cuenta con el Instructivo del Proceso para Atención de Reclamos del Consumidor de fecha veintisiete de enero de dos mil dos mil veinte, que ya incluía las políticas de selección de los Puntos de Atención al Consumidor, y el cual fue remitido como parte del anexo de nota de respuesta a la carta SABAO-IFO-IF-2833 del cinco de febrero de dos mil veinte; considerando que no ha sido revisado por esta Superintendencia, dado que en los anexos a la notificación se presenta el Instructivo de Atención de Reclamos del Consumidor autorizado el dieciocho de octubre de dos mil dieciséis y, no el que se menciona como descargo.

Respecto a lo anterior, se verifica que la copia del nominado Instructivo que ha sido agregado como prueba (Folios 209 -213), cuenta con firmas y sellos de autorización, así como, los



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

criterios para establecer puntos de atención al consumidor, documento en el que consta una fecha de autorización previa al inicio del presente procedimiento.

Asimismo, puede comprobarse en el documento denominado Contrato para Puntos de Atención al Consumidor (Folios 111-112) suscritos en el año dos mil doce, se incluían las obligaciones para los puntos de atención (cláusula segunda), así como también, la confidencialidad de la información (cláusula sexta).

En la carta de fecha uno de febrero dos mil diecinueve, suscrita por el Vicepresidente de PROCREDITO dirigida al Superintendente Adjunto de Bancos, Seguros y Otras Entidades Financiera (Folio 113), se manifestó el procedimiento para atender las consultas de información, dentro del cual se verificó que en los puntos de atención no se accedía directamente a la base de datos, si no, que el personal de la AID realizaba las consultas respectivas.

Tomando en consideración que en la resolución de inicio del presente procedimiento administrativo se hizo referencia que el incumplimiento se configuró específicamente por que la AID no contaba con políticas internas que incluyan los requisitos que deben cumplir las personas naturales o jurídicas para ser contratados como Centros de Atención al Consumidor, ni las relacionadas con las responsabilidades para el tercero contratado; al haberse verificado dentro de la tramitación del procedimiento que la AID ha implementado las políticas mencionadas en el Instructivo del Proceso para Atención de Reclamos del Consumidor autorizado en fecha veintisiete de enero de dos mil dos mil veinte, previo al inicio del presente procedimiento y que, en el Contrato para Puntos de Atención al Consumidor desde el año dos mil doce ya se consideraban las responsabilidades del tercero contratado así como la confidencialidad de la información de la base de datos, considera el suscrito que no se verifica responsabilidad administrativa por parte de la AID en el incumplimiento al Art. 34 literal a) de las normas NRP-14.

**c) Presunto incumplimiento al literal c) del Art. 39 de las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14.**

En lo esencial, la AID ha mencionado que, de conformidad a los contratos de prestación de servicios activos para las plazas de Gerente de Sistemas y Analista de Aplicaciones y Red, se demuestra que las funciones se encuentran segregadas y no son ejecutadas únicamente por la Gerente de Sistemas. Asegura que, la ingeniera Silvia Rodríguez, Gerente de Sistemas, también ejecuta tareas de Analista de Datos, dada la reducción en la cantidad de archivos de



## SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

agentes económicos. Agrega que las tareas de Analista de Aplicaciones y Red, que incluyen el soporte de las aplicaciones, no son realizadas por la ingeniera Rodríguez, sino por el ingeniero Rodolfo Santos bajo un contrato de servicios que fue remitido a la Superintendencia, suscrito desde el año dos mil doce, contando con cláusula de confidencialidad.

Es necesario mencionar que, la segregación de funciones es una característica de control interno que busca no permitir que un usuario pueda iniciar, procesar, finalizar y hasta eliminar sus acciones, sin la necesidad de que un segundo o tercero intervengan a manera de control. Es evidente que, en relación a las operaciones de las AID, el mantenimiento de la base de datos actualizada, así como el manejo y control de la información constituye la esencia del quehacer de dicha entidad, por lo que, el concepto de segregación de funciones constituye un aspecto fundamental.

En relación a lo anterior, se analizarán las funciones definidas en el Manual de Puestos de la AID, específicamente lo referido al puesto de Gerente de Sistemas de Información, Analista de Aplicaciones y Red y Analista de Datos (Folios 156 vuelto al 159 frente). Las funciones del Gerente, incluyen actividades de control, supervisión y auditoría en relación a los sistemas de información para la prestación de servicios de la entidad, incluida la seguridad informática. Tiene a su cargo la supervisión del Analista de aplicaciones y red y Analista de datos.

El Analista de Aplicaciones y Red por su parte, tiene como función principal el análisis desarrollo, implementación, soporte y mantenimiento de los sistemas de información para la prestación de servicios de PROCREDITO. El Analista de Datos tiene como función principal la conversión de archivos de clientes a formatos adecuados para que sean cargados a la base de datos de información crediticia; también proporciona soporte a usuarios internos y externos, para el adecuado acceso a la página web y a la aplicación interna.

De la verificación realizada en la copia del contrato de servicios de soporte de aplicaciones, red y datos, agregado como prueba por la AID (Folios 219-221), se observan los siguientes aspectos:

- i. Se suscribió con el ingeniero Rodolfo Santos Meléndez el día uno de noviembre de dos mil doce, por un plazo de doce meses, plazo que se prorrogaría a menos que una de las partes manifestara su intención de terminarlo;
- ii. El ingeniero Santos no es empleado de la AID, sin embargo, según el contrato el lugar de prestación de servicios son las instalaciones de PROCREDITO vigilando el horario de prestación de servicios de la entidad;
- iii. En el contrato se encuentra la obligación del proveedor de guardar confidencialidad; y



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

iv. Las funciones del ingeniero Santos según el contrato, corresponden a la descripción del Manual de Puestos para el cargo de Analista de Aplicaciones y Red.

Por lo anterior, se considera que ha quedado evidenciado en el presente procedimiento que las funciones de la Gerencia de Sistemas no son realizadas exclusivamente por la persona que desempeña el cargo de Gerente, por el contrario, existe un proveedor que desarrolla las funciones de Analista de Aplicaciones y Red. Por lo anterior, al no haberse corroborado la concentración de funciones en una misma persona, no puede determinarse que ha existido responsabilidad administrativa de parte de la AID por infracción al Art. 39 literal c) de las normas NRP-14, lo que así deberá determinarse en la parte resolutive de la presente.

**d) Presunto incumplimiento a lo establecido en el Art. 43 de las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14.**

Menciona la AID en resumen, que se han adoptado las medidas que aseguren razonablemente la privacidad de la información, entre ellas la advertencia a los agentes económicos previo a la consulta y reporte de información que es necesario contar con la autorización del consumidor y las gestiones que realiza con ellos para obtener las certificaciones a las que se refiere el literal g) del Art. 18 de las normas NRP-14. En ese sentido, se anexó como prueba copia de la advertencia para los AE al entrar al sitio web de PROCREDITO y, copia de correos remitidos a los AE solicitando la emisión de las certificaciones respectivas (Folios 223-230).

Reiteran que ambos aspectos fueron previamente remitidos en respuesta a carta SABAO -IFO-IF-2833, del diecisiete de febrero de dos mil veinte. Menciona que ni la Ley, ni las normas NRP-14 sugieren que la Agencias Información de Datos deban realizar validaciones manuales que garanticen que todas las consultas del historial de crédito que realizan los AE cuentan con la autorización del consumidor; ni tampoco la Ley da facultad a la AID para realizar inspecciones en los agentes económicos.

El Art. 43 de las normas NRP-14 establece la obligación para las AID de deberán adoptar medidas que aseguren razonablemente la privacidad de la información bajo su responsabilidad, lo que incluye la información sensible que reciben de los agentes económicos con relación a los clientes o consumidores de conformidad a lo establecido en la LRSIHCP. El presunto incumplimiento por el cual se inició el presente procedimiento sancionador se refiere a que la entidad no ha establecido validaciones manuales o automáticas que garanticen que todas las consultas del historial de crédito que realizan los AE a sus bases de datos, cuentan con la autorización expresa de los consumidores o clientes que son consultados. Ello fue



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

corroborado en el análisis del literal a) del presente apartado, en relación a las consultas realizadas por Telefónica de El Salvador, en las cuales no se requirió en los casos reportados, la autorización del consumidor para realizar consultas en la base de datos de PROCREDITO.

No obstante, de los documentos agregados como prueba de descargo al presente procedimiento, se ha verificado que la AID en efecto ha implementado ciertas medidas que están a su alcance, para asegurar que los agentes económicos mantengan la privacidad de la información; lo anterior constituye una atenuante en la responsabilidad administrativa de la entidad, lo cual deberá ser considerado en el fallo de la presente resolución.

**e) Presunto incumplimiento a lo establecido en el inciso 3° del Art. 8 de LRSIHCP.**

Sobre este incumplimiento la AID manifestó que, sobre la base del Art. 9 de la Ley de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro, debe contar con un "Fondo Patrimonial" y no, con "Capital Social" por ser una Asociación sin Fines de Lucro, debido a que depende exclusivamente de las cuotas de membresía que pagan los agentes económicos afiliados que atiende, por tal motivo se considera que debe existir una reconsideración por parte de esta Superintendencia en la forma de interpretación del Art. 8 de la LRSIHCP, por lo que, considerar que PROCREDITO ha incumplido esta disposición constituiría una violación al Principio de Legalidad.

Sobre este aspecto, es relevante retomar los elementos jurídicos que fueron comunicados a la AID mediante carta No. SABAO-IFO-7408 de fecha veintiuno de abril de dos mil veinte, suscrita por la Superintendente Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades (Folio 182), mediante la cual se comunicó a PROCREDITO los fundamentos del requerimiento de adecuación de su fondo patrimonial a lo establecido en el Art. 8 de la LRSIHCP.

En dicha carta se manifestó:

*"1. El requisito de capital mínimo contenido en el artículo 8 de la Ley en mención, fue producto de la reforma realizada según el Decreto Legislativo No. 196, de fecha 26 de noviembre de 2015, publicado en el Diario Oficial No.233, Tomo 409, de fecha 17 de diciembre de 2015, efectivamente no formaba parte, en un inicio, de los requisitos solicitados a las Agencias de Información de Datos para poder operar, no obstante al entrar en vigencia las reformas a la ley los sujetos de la misma quedan obligados a su cumplimiento.*

*2. El artículo 8 de la Ley citada, no hace distinción al tipo de persona jurídica de que se trate, más allá que la de ser pública o privada y no así de su naturaleza jurídica, es decir, si son*



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

*sociedades mercantiles, asociaciones sin fines de lucro, asociaciones cooperativas, entre otros, por lo que dicho artículo no excluye a esas Asociaciones sin fines de lucro de su ámbito de aplicación, mas aun si en la Ley de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro se colige que éstas cuentan con un patrimonio propio siendo la diferencia esencial entre éstas y las sociedades mercantiles que no persiguen lucro y, por ende, no pueden distribuirse beneficios, remanentes o utilidades entre sus miembros, pues dicho patrimonio se encuentra afecto exclusivamente a la consecución de sus fines.*

*3. Asimismo, según el numeral 9 de la Norma de Contabilidad Financiera No. 21, el concepto de fondo patrimonial debe incluirse en los estados financieros de la entidad, ocupando en ellos el mismo lugar del capital contable en las entidades lucrativas y debe estar constituido por a) fondo patrimonial - activo fijo y b) fondo patrimonial-excedentes; por lo tanto, el requisito legal de capital social mínimo se traduce para esa entidad en uno de fondo patrimonial mínimo.*

*4. Por otra parte, el artículo 8 la Ley en referencia, tampoco hace distinción del tipo de aportaciones por las que haya sido constituida la persona jurídica que opere como Agencia de Información de Datos.*

*5. Esta Superintendencia está actuando conforme sus competencias, establecidas en los literales a), e) y d) del artículo 3 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, requiriendo a esa entidad el cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicables y el establecimiento de medidas que contribuyan a resguardar su situación financiera y económica para garantizar sus obligaciones frente a sus clientes y mantener la estabilidad del sistema financiero."*

Todos los aspectos legales anteriores, que fueron comunicados a la AID en su oportunidad, deben ser retomados en la presente resolución, pues sustentan el análisis de la obligación legal que constrañe a todas las AID, independiente de que su naturaleza jurídica sea el de una Asociación sin fines de lucro, a cumplir con el requisito del capital social, para el caso fondo patrimonial mínimo, al que se refiere el Art. 8 de la LRSIHCP. Por ello no ha existido violación al principio de motivación, fundamentación y congruencia en la resolución de esta Superintendencia, ni tampoco al principio de legalidad como lo ha mencionado la AID.

Se ha verificado en la presente tramitación que, a la fecha PROCREDITO no ha dado cumplimiento a este requisito, al no haber aumentado su fondo patrimonial al mínimo requerido, estableciendo en el escrito de contestación oposición a atender la disposición legal



## SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

citada, así como las instrucciones giradas por esta Superintendencia sobre la base del Art. 3 literal a) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Por ello, en la presente infracción, no se puede establecer la responsabilidad administrativa para la AID en concepto de culpa, si no, de dolo, al haber existido una negativa reiterada a darle cumplimiento a la LRSIHCP, la cual es una Ley posterior y especial de aplicación a las AID; lo anterior debe ser considerado en el fallo de la presente resolución.

### **V. CONSIDERACIONES A LA SANCIÓN A IMPONER Y LA PROPORCIONALIDAD.**

Tanto la jurisprudencia nacional como la comparada y la doctrina de tratadistas nacionales e internacionales en materia de derecho administrativo sancionatorio, convergen en la aplicabilidad general de los principios y garantías fundamentales del derecho penal público, a la actividad administrativa sancionatoria del Estado. En ese contexto, es pertinente indicar que uno de los pilares fundamentales para la imposición de la sanción administrativa, debe ser el de proporcionalidad, en virtud del cual, se constituye una frontera o límite de la actuación represiva de la Administración Pública. Como resultado de la aplicación de dicho principio, es dable afirmar que la sanción imponible debe ser la necesaria, idónea y proporcionada para obtener los objetivos perseguidos por la misma, factor que debe tomarse en consideración al momento de determinar la misma.

Como consecuencia de la aplicación del principio de proporcionalidad, la Administración Pública se ve obligada a que, al momento de imponer la sanción correspondiente al caso en particular, se determinen los perfiles y circunstancias en virtud de los cuales se impone la misma.

De conformidad con el Art. 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, los criterios para adecuación de la sanción que deben considerarse al momento de determinar la multa a un supervisado por la comisión de una infracción son: la gravedad del daño o del probable peligro a quienes podrían resultar afectados por la infracción cometida, el efecto disuasivo en el infractor respecto de la conducta infractora, la duración de la conducta infractora y la reincidencia de la misma, en los casos en que ésta no haya sido considerada expresamente por el legislador para el establecimiento de la sanción respectiva. Además, cuando la sanción a imponer sea una multa, deberá tomar en consideración la capacidad económica del infractor.

En el mismo orden de ideas, en el caso en concreto se considera que las infracciones cometidas por la PROCREDITO, conllevan una considerable connotación jurídica, ya que se pone en peligro el derecho a la autodeterminación informativa de aquellos consumidores de



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

los cuales son consultados sus datos sin la autorización respectiva, así como el correcto funcionamiento y estabilidad financiera de la AID, en relación a que su fondo patrimonial no cumple con el mínimo legal establecido; es decir, podría existir afectación a consumidores, por lo que, dichos incumplimientos poseen un interés especial.

Además, en este apartado resulta necesario mencionar que, se ha verificado que la AID implementó ciertas medidas que están a su alcance, para asegurar que los AE mantengan la privacidad de la información (Folios 223-230); lo anterior, constituye una atenuante en la responsabilidad administrativa de la entidad y así deberá valorarse. Debe mencionarse también que se ha determinado que dos de las infracciones fueron cometidas por negligencia en los controles de la AID, sin embargo, la infracción referida al cumplimiento del requisito de fondo patrimonial mínimo, se ha cometido con dolo, existiendo una negativa reiterada de la entidad a acatar la instrucción de esta Superintendencia al respecto.

En relación a la duración de la conducta infractora, se advierte tal como se mencionó anteriormente, que los incumplimientos a la falta de autorización de los consumidores para consultar su información, fueron realizados durante el transcurso del año dos mil dieciocho, específicamente en los meses de junio y octubre del mismo año; respecto al capital social mínimo, no se atendió por parte de la AID, la reforma a la LRSIHCP desde el año dos mil quince. En cuanto a la reincidencia se ha verificado que, a la fecha no existe sentencia firme en la que se haya sancionado a PROCREDITO por infracciones similares.

Así también, con relación a la capacidad económica de la AID, se ha informado que el fondo patrimonial con base en los estados financieros auditados de la misma, al treinta y uno de diciembre de dos mil diecinueve, era de CINCUENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (US\$55,204.56), lo cual, consta en el Informe No. DAE-SIF-445/2020, de fecha ocho de diciembre de dos mil veinte, proveniente de la Dirección de Análisis de Entidades de esta Superintendencia (Folios 234-238), realizado sobre la base del Balance General y Estado de Ingresos y Gastos de la entidad.

De conformidad con el Art. 43 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, es procedente que esta Superintendencia imponga la sanción dispuesta en la misma, por el cometimiento de las infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas y a las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14, por haberse comprobado certeramente la existencia de la responsabilidad administrativa en las inobservancias conocidas en el



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

presente procedimiento, en el cual se respetaron todos y cada uno de los derechos y garantías constitucionales de la infractora.

**POR TANTO**, de conformidad a los anteriores considerandos y sobre la base de lo establecido en los artículos 11, 12, 14 y 86 de la Constitución de la República, 19 literal g), 43, 44 inc. 1° literales a) y b), 50 y 61 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y, artículo 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el suscrito **RESUELVE**:

1. **DETERMINAR** la responsabilidad administrativa de la **ASOCIACIÓN PROTECTORA DE CRÉDITOS DE EL SALVADOR**, por la infracción a lo dispuesto en el literal h) del Art. 19 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas y, consecuentemente **SANCIONARLA** con multa por la cantidad de **QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (US\$552.05)**, equivalente al 1% del fondo patrimonial de la supervisada por el cometimiento de la infracción.
2. **DETERMINAR** que no existe responsabilidad administrativa de la **ASOCIACIÓN PROTECTORA DE CRÉDITOS DE EL SALVADOR**, por la infracción a lo dispuesto en el Art. 34 literal a) de las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14.
3. **DETERMINAR** que no existe responsabilidad administrativa de la **ASOCIACIÓN PROTECTORA DE CRÉDITOS DE EL SALVADOR**, por la infracción a lo dispuesto en el literal c) del Art. 39 de las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14.
4. **DETERMINAR** la responsabilidad administrativa de la **ASOCIACIÓN PROTECTORA DE CRÉDITOS DE EL SALVADOR**, por la infracción a lo dispuesto en el Art. 43 de las Normas Técnicas de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas NRP-14 y, consecuentemente **SANCIONARLA** con multa por la cantidad de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (US\$441.64)**, equivalente al 0.8% del fondo patrimonial de la supervisada por el cometimiento de la infracción.
5. **DETERMINAR** la responsabilidad administrativa de la **ASOCIACIÓN PROTECTORA DE CRÉDITOS DE EL SALVADOR**, por la infracción a lo dispuesto en el inciso 3° del Art. 8 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas y, consecuentemente **SANCIONARLA** con multa por la cantidad de



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-003/2020

OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTISIETE CENTAVOS DE DÓLAR (US\$883.27), equivalente al 1.6% del fondo patrimonial de la supervisada por el cometimiento de la infracción.

- Hágase del conocimiento de la la **ASOCIACIÓN PROTECTORA DE CRÉDITOS DE EL SALVADOR**, que la presente resolución es objeto de los Recursos de Rectificación y de Apelación, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 64 y 66 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y, 134 y 135 de la Ley de Procedimientos Administrativos. El primero de los recursos se presenta y dirige al Superintendente del Sistema Financiero en un plazo de cuatro días hábiles, contados desde el siguiente de la notificación y el segundo, se dirige al Comité de Apelaciones del Sistema Financiero y se presenta en las oficinas de esta Superintendencia, en el plazo de quince hábiles, contados desde el siguiente de la notificación.

NOTIFÍQUESE.

  
Rolando Roberto Brizuela Ramos.  
Superintendente del Sistema Financiero

