SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE DATOS CON EL FIN DE REPORTAR LOS DATOS REFERIDOS AL COMPORTAMIENTO Y HÁBITOS DE PAGO, NIVEL DE ENDEUDAMIENTO Y ESCALA DE RIESGO QUE REPRESENTAN LOS DEUDORES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD, ASÍ COMO LA CONSULTA DE SU INFORMACIÓN COMERCIAL Y DE UBICABILIDAD.

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO

FECHA: ABRIL DE 2026

BOGOTÁ D.C – COLOMBIA

1. Normatividad aplicable

El presente Anexo Técnico se regirá por lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el derecho fundamental a la intimidad, al buen nombre y al Hábeas Data, así como el derecho de toda persona a conocer, actualizar y rectificar la información que repose en bancos de datos públicos o privados. Igualmente, será aplicable la Ley 1266 de 2008 (Ley de Hábeas Data Financiero), que regula el tratamiento de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, incluyendo la administración de datos en centrales de riesgo; la Ley 2157 de 2021, que modifica y adiciona disposiciones relacionadas con la permanencia y eliminación de información negativa en dichas bases de datos; y la Ley 1581 de 2012, que establece el régimen general de protección de datos personales y los principios, derechos y deberes aplicables al tratamiento de información personal. Lo anterior, junto con sus decretos reglamentarios.

2. LUGAR DE EJECUCIÓN

Las obligaciones derivadas del presente proceso de contratación serán desarrolladas por el contratista en la ciudad de Bogotá D.C.

3. CLASIFICACIÓN EN EL SISTEMA UNSPSC

La clasificación de los bienes o servicios, objeto del proceso de contratación son los siguientes:

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO	CÓDIGO UNSPSC	DESCRIPCIÓN
43	23	23	00	43232300	Software de consultas y gestión de datos
84	14	16	00	84141600	Agencias de crédito personal
84	14	17	00	84141700	Agencias de crédito comercial

4. PLAZO DE EJECUCIÓN Y DE VIGENCIA

El plazo de ejecución del contrato es de **doce (12) meses**, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previa aprobación de la garantía única por parte de la SDM y la expedición del registro presupuestal.

El plazo de vigencia será igual al plazo de ejecución y **SEIS (6) MESES** más

NOTA 1: La Secretaría Distrital de Movilidad procederá a realizar la liquidación del contrato conforme a lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 217 del Decreto 19 de 2012 y demás normas que la complementen o modifiquen y que le sean aplicables, por ende, el plazo para liquidar el contrato se realizará en los términos previstos en la Ley.

.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Para el servicio que se pretende contratar se deberán tener en cuenta las especificaciones técnicas que se indican en la siguiente tabla.

ACTIVIDAD	ESPECIFICACIONES
1. Reporte de información y datos por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad	Permitir que la Secretaría Distrital de Movilidad reporte de forma mensual y sin límite de registros, información en el sistema de información del contratista; así como recibir, administrar y procesar dichos datos sobre el comportamiento y los hábitos de pago de los deudores, en los términos autorizados por la Ley, en un plazo que no exceda los 30 días calendario de cada mes.
	Garantizar el reporte y recepción de todas las novedades, sin límite alguno, respecto de los datos que previamente la Secretaría Distrital de Movilidad le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada al operador de la información se mantenga actualizada y vigente por el tiempo que la ley señale.
	Permitir el reporte de información por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad en Batch y en línea o por medios electrónicos.
	Emitir certificaciones individuales o masivas sobre los reportes efectuados por la Secretaría Distrital de Movilidad, con la información y condiciones señaladas en la solicitud elevada por la entidad, bien sea a través de la Web o mediante correo electrónico, de acuerdo con los requerimientos específicos de la entidad. Las certificaciones deberán contener, como mínimo, la siguiente información: Tipo de identificación Número de identificación Nombre del titular Número de obligación
2. Consulta de información de deudores de la Secretaría Distrital de Movilidad	Permitir y habilitar durante la ejecución del contrato las siguientes consultas: ● Ubicabilidad Batch: 293.250 ● Ubicabilidad en línea: 100.800 ● Información comercial Batch: 5.555 ● Información comercial en línea: 120 ● Consultas de estimación de ingreso de deudores: 1.440 Las consultas deben realizarse en línea a través de la Web y por los medios electrónicos que el contratista disponga para tal fin; para las consultas masivas, el reporte de información solicitado debe entregarse en un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud. Para tal efecto, previa solicitud del supervisor al contratista mediante correo electrónico, se asignarán los respectivos usuarios o accesos a los funcionarios autorizados, quienes serán

	responsables del uso adecuado de las credenciales, garantizando la correcta y efectiva realización de las consultas. **Aspectos generales de los servicios requeridos** Desde la Dirección de Gestión de Cobro, se ve la necesidad de realizar una consulta de datos de ubicación en Batch, debido a que es prioritario lograr la contactabilidad de los ciudadanos con el fin de persuadir el pago de las obligaciones en primera instancia y posterior notificación del cobro coactivo en curso. Se ha realizado investigación de datos de ubicación en diferentes fuentes mediante oficio, no obstante, los registros de estas fuentes no necesariamente tienen la información requerida para localizar al ciudadano, elementos como direcciones incompletas, antiguas o ausencia en datos hace que requieran búsquedas adicionales. Analizadas las bases de centrales de riesgo se ha podido identificar que la información tiene condiciones de completitud, adicionalmente guarda un seguimiento de reporte, es decir, hace cuanto y el número de entidades que han usado dicha dirección, teléfono o correo electrónico, razón por la cual existe confiabilidad en los informes y por ello, es vital contar con este servicio. Así mismo y de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2 del Manual de Cobro Administrativo Coactivo de la Secretaría Distrital de Movilidad identificado con el código PA05- M01 - versión 2.0, que autoriza la investigación de bienes e indagaciones para la ubicación del deudor, se realiza la consulta de información comercial, bancaria y crediticia a los contraventores de infracciones tipo “F” (embriaguez) con el fin de identificar sus vínculos actuales e históricos con las entidades del sector financiero, real, solidario y asegurador; de manera tal que el análisis de la información permite a la Secretaría Distrital de Movilidad caracterizar a los deudores, y a partir de ello; i) adelantar acciones de recaudo estratégicas; ii) decretar nuevas medidas cautelares o reiterar específicamente al banco de cada deudor e iii) identificar cuentas bancarias aperturadas por los infractores con posterioridad a la fecha de notificación del embargo, entre otras. De acuerdo con el análisis realizado en la etapa de planeación por el equipo técnico de la Dirección de Gestión de Cobro (DGC), y con base en la proyección del universo de deudores para la vigencia 2026, se determina la necesidad de contar con servicios especializados de consulta, validación y procesamiento de información, que permitan fortalecer la gestión de cobro de las obligaciones a favor de la Entidad, en el marco del Manual de Cartera. Lo anterior, con el propósito de garantizar la adecuada localización de los deudores, mejorar la calidad de la información disponible y optimizar la toma de decisiones en los procesos de cobro, contribuyendo a la eficiencia, efectividad y continuidad de la gestión de cartera. En este sentido, se establecen las siguientes cantidades requeridas: ● Ubicabilidad batch: 293.250 consultas ● Ubicabilidad en línea: 100.800 consultas ● Información comercial batch: 5.555 consultas ● Información comercial en línea: 120 consultas ● Consultas de estimación de ingresos: 1.440 consultas **1. Consultas de ubicabilidad en modalidad batch**

	La necesidad de consultas de ubicabilidad en modalidad batch se sustenta en la obligación de garantizar la localización efectiva de los deudores, como etapa previa indispensable para el desarrollo de acciones de cobro persuasivo y coactivo. En relación con la proyección del servicio, y con base en el análisis de las cifras de cartera correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, se identifica un universo de 426.802 deudores, de acuerdo con los registros consolidados del sistema misional de la Dirección de Gestión de Cobro. En este contexto, la estimación del número de consultas de ubicabilidad en modalidad batch no solo considera el volumen total de deudores, sino también la dinámica de la cartera, la cual se compone de: (i) deudores no recuperados de vigencias anteriores (cartera acumulada) y (ii) nuevos deudores generados en la vigencia 2025. Esta situación obedece a que la gestión de cobro no logra agotarse en una sola vigencia, generando un remanente que se traslada y se acumula en el periodo siguiente. Adicionalmente, el análisis de calidad de la información evidenció limitaciones en las fuentes internas —tales como datos incompletos, desactualizados o inexistentes, lo que hace necesario acudir a fuentes externas que garanticen mayores niveles de completitud, trazabilidad y confiabilidad en los datos de contacto. Con fundamento en lo anterior, se define una población objetivo de 293.250 deudores, como resultado de un ejercicio técnico que incorpora la depuración de la base de datos, la priorización de la cartera susceptible de gestión efectiva y el ajuste a la capacidad operativa de la entidad. **2. Consultas de ubicabilidad en línea** Las consultas en línea tienen como finalidad la validación inmediata de datos de contacto —números telefónicos y correos electrónicos—, especialmente en el marco de operativos en campo y estrategias de contacto mediante el envío de mensajes SMS. En el contexto operativo de la estrategia de mal parqueo, el proceso actualmente se realiza de manera manual e incluye la consulta en el RUNT, la verificación de ubicabilidad y el envío del mensaje SMS. Bajo este esquema, y considerando la capacidad operativa disponible, los operativos se desarrollan durante dos (2) horas diarias, de lunes a sábado, en Zonas de Parqueo Pago (ZPP). En dichas condiciones, se ha logrado intervenir hasta 50 placas por operativo, lo que equivale a aproximadamente 1.200 mensajes mensuales, con una efectividad cercana al 33 % en el uso de las ZPP. Con la implementación de la automatización del proceso —que integrará la consulta en el RUNT, la validación de ubicabilidad y el envío del SMS— se prevé superar las limitaciones del manejo manual, permitiendo ampliar de manera significativa la capacidad operativa. En efecto, la experiencia actual evidencia que, si en un periodo de dos (2) horas es posible gestionar hasta 50 placas, en una jornada operativa ampliada de catorce (14) horas, con siete (7) operativos diarios durante seis (6) días a la semana, se podrían alcanzar aproximadamente 350 envíos diarios. En este contexto, la estimación de 100.800 consultas anuales se fundamenta en la capacidad operativa proyectada con la automatización del proceso, bajo los siguientes parámetros: ● 50 consultas por operativo

- 7 operativos diarios
- 6 días a la semana
- 4 semanas al mes
- 12 meses

Lo anterior corresponde al siguiente cálculo:

50 × 7 × 6 × 4 × 12 = 100.800

Esta proyección responde a un modelo operativo optimizado, que permite incrementar la cobertura, eficiencia y oportunidad en la gestión de contacto con los deudores, garantizando un uso adecuado de los recursos y una mayor efectividad en las estrategias de cobro.

3. Consultas de información comercial en modalidad batch

Se proyecta un total de 5.555 consultas, con base en el análisis de la demanda histórica y las necesidades asociadas en los procesos adelantados por otros cobros, derivados de sanciones por transporte público, patios y grúas, subsanaciones, entre otros, así como en las estimaciones de demanda para la siguiente vigencia.

Estas consultas permiten complementar la información de los deudores, especialmente en aquellos casos en los que no se dispone de datos suficientes en otras fuentes, facilitando la caracterización y segmentación de la cartera.

4. Consultas de información comercial en línea

Se estiman 120 consultas anuales, equivalentes a un promedio de 10 consultas mensuales, destinadas a la validación puntual del comportamiento financiero de los deudores.

Este volumen se fundamenta en un análisis de uso racional del servicio, considerando que dichas consultas se realizan de manera esporádica, en función de necesidades específicas de verificación y validación de información financiera.

La estimación propuesta garantiza la disponibilidad oportuna del servicio para los casos que lo requieran, optimizando el uso de los recursos públicos y evitando el sobredimensionamiento de la demanda. Asimismo, estas consultas constituyen un insumo técnico relevante para la evaluación de la capacidad de pago de los deudores, contribuyendo a la toma de decisiones informadas y al fortalecimiento de la eficiencia en la gestión de cartera.

5. Consultas de estimación de ingresos

En promedio, la Entidad recibe aproximadamente doscientas (200) solicitudes mensuales de acuerdos de pago. De estas, cerca del sesenta por ciento (60 %) continúa el trámite y requiere la respectiva consulta en centrales de riesgo, lo que equivale a un promedio estimado de ciento veinte (120) consultas mensuales.

En este contexto, y considerando la consolidación del canal virtual, el comportamiento creciente de la demanda y la necesidad de garantizar la continuidad del servicio sin afectar la atención a la ciudadanía, se proyecta un total de 1.440 consultas anuales, equivalente a un promedio de 120 consultas mensuales.

Mecanismos de entrega de la información

La entrega de la información comercial objeto del servicio se realizará a través de los

	siguientes canales, de acuerdo con las necesidades de la entidad: **1. Canal en línea:** La consulta de la información podrá efectuarse mediante un portal web dispuesto por el proveedor. El acceso a este canal se realizará a través de credenciales de autenticación (usuario y contraseña). El proveedor será responsable de la creación y asignación del usuario, conforme a la solicitud de la entidad, mientras que la contraseña será definida por el usuario autorizado, el usuario es personal e intransferible. A través de este canal, la entidad podrá consultar en línea la información crediticia disponible, incluyendo reportes, ubicación y estimación de ingresos. **2. Canal por procesos masivos o por lotes:** Para consultas de alto volumen, la información será suministrada mediante procesos masivos. En estos casos, la entrega se realizará a través de un canal seguro de transferencia de archivos. Los datos serán proporcionados en formatos estructurados, tales como archivos tipo TXT o Excel, que permitan su adecuada lectura y procesamiento. El acceso a este canal se realizará mediante un usuario de transferencia asignado por el proveedor, garantizando condiciones de seguridad y confidencialidad. La entidad podrá solicitar los usuarios que requiera, el contratista deberá gestionar la creación, y el usuario debe asignar contraseña para el acceso a este servicio.
3. Servicio de Información Comercial y Ubicabilidad	La información comercial por suministrar a la Secretaría Distrital de Movilidad debe contener la totalidad de: ● Información de la identificación del titular. ● Resumen del endeudamiento. ● Información de cuentas corrientes y cuentas de ahorro. ● Información de endeudamiento en el sector financiero, solidario y asegurador. ● Información de endeudamiento sector real ● Huella de consulta de los últimos seis meses ● Endeudamiento global -consolidado trimestral ● Endeudamiento global –información detallada ● Endeudamiento global –actualizaciones ● Productos financieros y bancarios La información de ubicabilidad por suministrar a la Secretaría Distrital de Movilidad debe contener como mínimo: ● Verificación de datos de la cédula de ciudadanía o tipo de identificación (vigente fallecido). ● Direcciones de residencia del titular. (Dirección que incluya municipio y departamento). ● Teléfonos (fijo y/o celular). Para el caso del número fijo, este debe contener el indicativo de la zona; para el celular, el número debe tener una longitud de 10 dígitos y debe empezar por 3.

	Correos electrónicos. Los correos electrónicos deben tener una estructura de dominio@xx.com, y omitir casos como: notiene@gmail.com, noposee@gmail.com y demás casuísticas.
	Permitir durante la ejecución del contrato 1.440 consultas que faciliten tener un estimado del ingreso del titular, su nivel de endeudamiento y escala de riesgo que representa el deudor.
4. Soporte y capacitación	El contratista deberá garantizar soporte técnico en horario de oficina, así como disponibilidad permanente (24/7) para la atención de incidentes. Deberá asegurar la resolución de incidentes críticos en un tiempo máximo de cuatro (4) horas y de incidencias menores en un plazo no superior a veinticuatro (24) horas. Este servicio comprende el apoyo técnico necesario para solucionar problemas, inconvenientes o fallas que se presenten en la base de datos o herramienta del contratista durante su acceso y uso por parte de los funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Movilidad. Este soporte técnico se hará a través de una línea telefónica o de medios virtuales o electrónicos (correo electrónico, asistente virtual) que deben estar disponibles 24/7. En cuanto a la capacitación, el contratista tendrá la responsabilidad de formar cada vez que se requiera al personal de la Secretaría en el uso del sistema, incluyendo consultas, reportes y funcionalidades clave. Para ello, deberá disponer de medios idóneos de formación, tales como sesiones en línea o presenciales y facilitar manuales y videotutoriales accesibles en una plataforma digital.
5. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	**-Disponibilidad del canal en línea** El portal web deberá estar disponible mínimo el 95% del tiempo mensual, excluyendo ventanas de mantenimiento programado previamente notificadas a la SDM con al menos 48 horas de anticipación. Las ventanas de mantenimiento no podrán superar 8 horas mensuales ni ejecutarse en días hábiles entre 7:00 a.m. y 6:00 p.m. **-Entrega de consultas masivas (batch)** El contratista deberá entregar los reportes de consultas masivas en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la radicación formal de la solicitud por parte del supervisor. El reporte deberá estar completo, en los formatos pactados (TXT o Excel) y sin errores de estructura que impidan su procesamiento. **-Creación de usuarios y accesos** Los usuarios de acceso (tanto canal en línea como canal batch) deberán ser creados y entregados a la SDM dentro de los 5 días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, o dentro de los 3 días hábiles siguientes a cada solicitud posterior de nuevos usuarios durante la ejecución. **-Reporte de incidentes de seguridad** Ante cualquier incidente que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información de la SDM, el contratista deberá notificar a la entidad dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tenga conocimiento del incidente, con indicación del tipo de evento, datos afectados y medidas adoptadas

6. Definiciones

De acuerdo con la ley 1266 de 2008 Art 3, se tienen las siguientes definiciones:

a) Titular de la información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley;

b) Fuente de información. Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, debido a autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, s e sujeta a l cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos;

c) Operador de información. ‹Literal CONDICIONALMENTE exequible› Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por tanto, el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente

> Exequible el artículo 3º del Proyecto de Ley objeto de revisión, en el entendido que respecto a lo previsto en el literal c) de este artículo, el operador es responsable a partir de la recepción del dato suministrado por la fuente, por el incumplimiento de los deberes de diligencia y cuidado en relación con la calidad de la información personal, consagrados en esta Ley Estatutaria. [Sentencia C-1011-08]

d) Usuario. El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los debe res y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos;

e) Dato personal. Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;

f) Dato público. Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los

datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas;

g) Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.

h) Dato privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

i) Agencia de Información Comercial. Es toda empresa legalmente constituida que tenga como actividad principal la recolección, validación y procesamiento de información comercial sobre las empresas y comerciantes específicamente solicitadas por sus clientes, entendiéndose por información comercial aquella información histórica y actual relativa a la situación financiera, patrimonial, de mercado, administrativa, operativa, sobre el cumplimiento de obligaciones y demás información relevante para analizar la situación integral de una empresa. Para los efectos de la presente ley, las agencias de información comercial son operadores de información y fuentes de información.

Parágrafo: A las agencias de información comercial, así como a sus fuentes o usuarios, según sea el caso, no se aplicarán las siguientes disposiciones de la presente ley: Numerales 2 y 6 del artículo 8, artículo 12, y artículo 14.

j) Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Para todos los efectos de la presente ley se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.

7. Principios aplicables

De acuerdo con la ley 1266 de 2008 Art 4, se tienen los siguientes principios:

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta, de manera armónica e integral, los principios que a continuación se establecen:

a) Principio de veracidad o calidad de los registros o datos. La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

b) Principio de finalidad. La administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad debe informársele al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto;

c) Principio de circulación restringida. La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de las disposiciones de la presente ley y de los principios de la administración de datos personales especialmente de los principios de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos.
Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la presente ley;

d) Principio de temporalidad de la información. La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos;

e) Principio de interpretación integral de derechos constitucionales. La presente ley se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables;

f) Principio de seguridad. La información que conforma los registros individuales constitutivos de los bancos de datos a que se refiere la ley, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado;

g) Principio de confidencialidad. Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

De acuerdo con la ley 1581 de 2012 Art 4, se tienen los siguientes principios:

a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;
Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

8. Descripción General del Servicio

En el presente numeral se expone la descripción general del servicio requerido por la Secretaría Distrital de Movilidad, detallando su alcance, componentes y actividades asociadas. Asimismo, se precisan las etapas relacionadas con la operación, recepción y procesamiento de datos, el seguimiento al comportamiento y hábitos de pago de los deudores, y los mecanismos de verificación y medición de la efectividad de la información y de las consultas de ubicabilidad, con el fin de garantizar una adecuada gestión de cobro y la actualización permanente de la información reportada.

Así las cosas, de manera general, para la ejecución del presente contrato, la Secretaría Distrital de Movilidad requiere el siguiente servicio:

- **Historia de crédito:** Informe actualizado que permita analizar el comportamiento crediticio actual e histórico de las personas naturales, con el fin de disminuir el riesgo en el otorgamiento de facilidades de pago.

- **Ubicabilidad de deudores:** herramienta que permite obtener los datos de localización y contacto más probables de las personas naturales y jurídicas que tienen obligaciones vigentes y en mora con la SDM.

- **Reporte de información:** reportar como operador de forma periódica y oportuna, todas las novedades respecto de los datos que previamente la SDM le haya suministrado, y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.

8.1 Operación, recepción y procesamiento de datos

De acuerdo con el análisis realizado por la Dirección de Gestión de Cobro, en el ejercicio de seguimiento al cumplimiento de las facilidades de pago, una vez desarrollado el debido proceso, se consolida la información de deudores en mora y renuentes al pago con el fin que se realice el reporte positivo o negativo a centrales de riesgo.

De manera adicional, respecto a la recepción y procesamiento también se presenta desde la estimación de tipo y número de identificación; una vez remitidos al contratista la información a reportar en centrales de riesgo y /o a consultar por parte de la DGC, esta entrega la información a través de un archivo plano o de Excel que contiene direcciones, teléfonos, correos electrónicos y fechas de actualización de información.

8.2 Consolidación, verificación del comportamiento y hábitos de pago de los deudores.

En la Dirección de Gestión de Cobro, se hace un seguimiento continuo a las facilidades de pago suscritas, con base en los reportes que se generan directamente desde el sistema de información de la entidad, en los cuales se puede

identificar el comportamiento de los deudores frente al pago de las cuotas establecidas dentro de la facilidad de pago; así como en las bases de control que se tienen, en las cuales se identifican también cual es el estado de los acuerdos de pago.

Una vez se verifica el estado de los acuerdos de pago, se implementan las diferentes acciones establecidas y adoptadas dentro del Manual de Cartera de la entidad, realizando de esta forma un seguimiento permanente al comportamiento de los acuerdos de pago.

8.3 Verificación y efectividad de la información

Con este proceso se busca que los deudores tengan conocimiento de los procesos de cobro al tener datos más reales de contactabilidad, a través de las consultas de ubicabilidad y de información comercial.

Se mide a partir de los informes de entrega de la empresa de correspondencia, es decir, se revisa los estados del envío, el estado "Entregado" indica que la dirección fue efectiva y el ciudadano recibió la comunicación o notificación, mientras que el estado "Devuelto por dirección errada" muestra que no hubo efectividad los datos recibidos. En este sentido, la efectividad mínima esperada para la información suministrada debe ser del 70 %, conforme a los resultados obtenidos en la ejecución del Contrato No. 2025-2999, parámetro que se adopta como referencia para garantizar la calidad y confiabilidad del servicio.

IVY SOFIA MULETT DORIA
Estructurador técnico
Dirección de gestión de cobro
Secretaria Distrital de Movilidad