Superintendencia de Industria y Comercio	ANEXO TÉCNICO

ANEXO TECNICO No. 1

1. **Objeto:**

Prestación de servicios para apoyar las actuaciones de Cobro Persuasivo y Cobro Coactivo adelantadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la implementación de herramientas tecnológicas.

2. **Objetivo técnico:**

El presente proceso contractual tiene por objeto estructurar y ejecutar procesos de contactabilidad a través de diferentes medios y canales de comunicación, orientados a apoyar las actuaciones de cobro persuasivo y cobro coactivo adelantadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

El contrato comprende la construcción, validación, actualización y gestión de bases de datos de información suministradas por la Entidad, con el fin de garantizar la adecuada comunicación de las acciones de cobranza respecto de obligaciones a cargo de personas naturales y jurídicas, sin que ello implique cesión, transferencia o uso distinto de la información al estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto contractual.

Para el desarrollo del objeto, el CONTRATISTA deberá implementar soluciones tecnológicas que permitan la realización de llamadas telefónicas y el envío de mensajes (SMS y correo electrónico), utilizando fuentes de información disponibles y herramientas tecnológicas especializadas, en estricta observancia de la Ley 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos personales, así como de los lineamientos y autorizaciones impartidas por la Entidad.

Las actividades de contactabilidad se adelantarán respecto de las obligaciones vigentes o aquellas que surjan durante la ejecución del contrato, de acuerdo con la información suministrada por la SIC y los tipos de comunicación definidos expresamente por esta.

La SIC definirá y suministrará la información necesaria para la ejecución del servicio, incluyendo: (i) la etapa del cobro asociada a cada obligación, (ii) el contenido y alcance de los guiones y mensajes, (iii) la periodicidad mínima por canal, (iv) la segmentación y priorización de registros, y (v) los criterios de gestión y reporte. En consecuencia, el CONTRATISTA ejecutará operativamente dichas directrices y garantizará su trazabilidad en la plataforma.

3. Conceptos clave

Para efectos del presente contrato, resulta necesario precisar una serie de conceptos que permitan reconocer el alcance del servicio de contactabilidad y su articulación con las etapas de cobro adelantadas por la Entidad. Estas definiciones permiten delimitar con claridad el objeto de las gestiones tecnológicas y operativas, la naturaleza de las obligaciones objeto y el alcance de las herramientas a disponer por el contratista para la satisfacción del contrato, frente al cual, se busca las actuaciones de comunicación en las fases de cobro persuasivo y cobro coactivo, garantizando coherencia técnica y jurídica.

Contactabilidad	Conjunto de gestiones operativas (humanas y tecnológicas) orientadas a establecer comunicación con el sancionado, mediante llamadas automatizadas, mensajes de texto y correos electrónicos, con el fin de informar el estado de sus obligaciones.
Cobro Persuasivo	Fase administrativa previa al cobro coactivo, en la cual se adelantan actuaciones de comunicación dirigidas a promover el pago voluntario o la suscripción de acuerdos de pago.
Cobro Coactivo	Procedimiento administrativo mediante el cual la Entidad ejerce facultades de ejecución forzada para el recaudo de obligaciones exigibles.
CallBot	Herramienta tecnológica automatizada que realiza llamadas telefónicas mediante flujos conversacionales parametrizados y soportados en inteligencia artificial.
IA Conversacional	Tecnología incorporada en el sistema de llamadas que permite interactuar con el sancionado mediante reconocimiento y procesamiento automatizado del lenguaje, validando identidad y suministrando información sobre la obligación.
Obligación (sanción)	Valor derivado de una sanción o acto administrativo en firme, reportado por la Entidad para su gestión dentro del proceso de cobro.
Parametrización de los datos	Corresponde al proceso de estructuración, clasificación y organización de la información suministrada por la Entidad, para las posteriores etapas según las indicaciones de la SIC que incluyen la asignación de etapas de cobro, segmentación por tipo de obligación y/o etapa de cobro, priorización de gestión, identificación de múltiples obligaciones por sancionado y validación de campos obligatorios. Esta actividad se orienta a garantizar que la base de datos pueda ser gestionada correctamente por la plataforma y que las comunicaciones se ejecuten conforme a la etapa procesal correspondiente y las indicaciones de la SIC.

4. Alcance técnico:

El servicio por realizar comprende la recepción, validación y parametrización de las bases de datos suministradas por la Entidad, asegurando su adecuada estructuración para la gestión de las obligaciones. Incluye la ejecución de llamadas automatizadas mediante el uso de herramientas – que pueden ser gestionadas por Inteligencia Artificial -, así como el envío programado de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos dirigidos a los sancionados, conforme a la etapa procesal correspondiente. Asimismo, contempla la actualización

permanente de los datos de contacto, la generación de reportes e indicadores de gestión que permitan el seguimiento y control de las actuaciones adelantadas, la prestación de soporte técnico continuo para garantizar la operatividad del sistema, la implementación de medidas de seguridad y protección de datos personales conforme a la normativa vigente.

COMPONENTE	ALCANCE TÉCNICO DEL SERVICIO	DETALLE DE LA GESTIÓN POR COMPONENTE
Plataforma de Gestión del Proceso de Contactabilidad	Uso de una plataforma web de almacenamiento y gestión del proceso de contactabilidad que permita la trazabilidad integral de las actuaciones adelantadas en cobro persuasivo y coactivo.	Comprende la disposición y operación de un sistema, mediante el cual la Superintendencia podrá consultar en tiempo real la información organizada por sancionado y por obligación, identificar la etapa procesal, verificar intentos de contacto, resultados de gestión y compromisos registrados, así como generar y descargar reportes consolidados que sirvan de soporte administrativo y probatorio.
Parametrización Operativa del Servicio	Organización funcional de la gestión conforme a las etapas procesales definidas por la SIC y a las frecuencias de contacto establecidas.	La parametrización corresponde al ajuste operativo del servicio para que las gestiones de contacto se realicen conforme a la etapa – cobro persuasivo o coactivo - en que se encuentre cada obligación. Esto implica definir, con base en las instrucciones de la Entidad, qué tipo de comunicación se debe realizar (llamada, mensaje de texto o correo electrónico), con qué frecuencia y bajo qué condiciones. Así como organizar las obligaciones según su etapa de cobro. De esta manera, se garantiza que la comunicación que reciba el sancionado correspondiente a la etapa de cobro en la que se encuentre y que la ejecución del servicio evidencie lo solicitado por la Superintendencia.
Gestión y Administración de Bases de Datos	Recepción, validación, estructuración y actualización de la información suministrada por la Entidad para efectos de contactabilidad.	Cargue de la base de datos, su validación formal, organización de los registros por obligación y por sancionado, así como la actualización de datos de contacto cuando resulte necesario, utilizando fuentes de naturaleza pública legalmente accesibles, reportando inconsistencias y garantizando que la información sea utilizada exclusivamente para el cumplimiento del objeto contractual.
Contactabilidad mediante Llamadas con IA (CallBot)	Ejecución de llamadas automatizadas utilizando herramientas con inteligencia artificial para validación de identidad e información de obligaciones.	Realización periódica de llamadas automatizadas o mediadas por IA (CallBot), mínimo una vez por semana por sancionado reportando la etapa persuasiva o coactiva - según corresponda -, validando la identidad del interlocutor, informando el monto y origen de la obligación, e invitando al pago o a la suscripción de acuerdos, dejando registro trazable de cada interacción realizada.
Gestión Operativa – Cobro Persuasivo	Actuaciones orientadas a promover el pago voluntario antes del inicio	Se desarrollará mediante llamadas periódicas y comunicaciones - envío mínimo semanal de mensajes de texto (SMS) y correos

	o avance hacia el cobro coactivo.	electrónicos - complementarias dirigidas a los sancionados en etapa persuasiva, con el propósito de informar claramente el estado de la obligación y promover el pago voluntario o la formalización de acuerdos, dejando evidencia verificable del agotamiento de esta etapa.
Gestión Operativa – Cobro Coactivo	Actuaciones de requerimiento en etapa coactiva mediante canales digitales.	Comprende el envío mínimo semanal de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos y llamadas a los sancionados en etapa coactiva, informando el monto, origen y requerimiento de pago correspondiente, así como el registro sistemático de cada envío y su resultado dentro de la plataforma.
Incumplimiento y Recordatorios de Acuerdos de Pago	Gestión frente a incumplimientos de acuerdos y recordatorios de cuotas vigentes.	Incluye la realización de llamadas, envío de mensajes de texto y correos electrónicos cuando se evidencie incumplimiento de acuerdos de pago, así como el envío preventivo de recordatorios de cuotas próximas a vencer, respecto de cada obligación a cargo del sancionado, conforme a la parametrización definida por la Entidad.
Informes y Reportes de Gestión	Generación de informes periódicos y soporte probatorio de las actuaciones adelantadas.	Elaboración y entrega de informes semanales en los que se identifique la relación de sancionados respecto de los cuales se entiende agotada la etapa de cobro persuasivo y coactivo.
Validación en fuentes públicas de apoyo – Superintendencia de Sociedades	Consultas para verificar estado de personas jurídicas u otras condiciones reportables, con base en información pública	Es la verificación del estado de personas jurídicas y naturales (activo/en liquidación/reorganización) a partir de fuentes de naturaleza pública – Superintendencia de Sociedades - legalmente accesibles, y el reporte de hallazgos en los informes semanales conforme a los parámetros de la SIC.
Gestión de novedades e inconsistencias	Registro y reporte de inconsistencias identificadas en los datos y en la ejecución.	Incluye el reporte oportuno a la SIC de errores de identificación, dirección o contacto; duplicidades; registros incompletos; y cualquier novedad que afecte la contactabilidad, dejando trazabilidad del reporte y ejecutando ajustes únicamente con instrucción formal de la Entidad.

4.1. <u>Desarrollo del contrato</u>

4.1.1. Recepción, organización y estructuración de la información

4.1.1.1. Recepción oficial de bases y lineamientos

El contratista deberá atender la recepción formal de las bases de datos suministradas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), así como de los lineamientos específicos que esta determine respecto de contenido de las comunicaciones, frecuencia de contacto, segmentación de sancionados, estado procesal de cada obligación y cualquier directriz relacionada con la estrategia institucional de cobro.

El CONTRATISTA no definirá criterios de cobro, contenido de mensajes ni lineamientos jurídicos; su función se limita a ejecutar operativamente las directrices impartidas por la Entidad (Supervisión).

4.1.1.2. Validación y estructuración técnica de la información

Con base en la información entregada por la SIC, el CONTRATISTA deberá organizar y clasificar los registros por sancionado, obligación y etapa procesal (cobro persuasivo, cobro coactivo, incumplimientos, recordatorios u otras categorías que determine la Entidad), garantizando que la información pueda ser gestionada adecuadamente dentro de la plataforma.

La parametrización no implica definición de estrategia, sino estructuración técnica para que la ejecución de las comunicaciones se ajuste estrictamente a lo instruido por la Superintendencia (Supervisión).

4.1.2. Habilitación operativa de la plataforma de gestión

4.1.2.1. Configuración conforme a directrices institucionales

La plataforma dispuesta por el CONTRATISTA deberá permitir a la SIC realizar la validación de las gestiones realizadas. Su configuración entre otros aspectos permitirá validar:

- Frecuencia de llamadas.
- Tipo de canal de contacto (llamada, SMS, correo electrónico).
- Segmentación por etapa procesal.
- Priorización de obligaciones.
- Criterios de agotamiento de etapa persuasiva.

El sistema no generará contenidos autónomos ni tomará decisiones sobre el estado del cobro; únicamente ejecutará lo parametrizado con base en las instrucciones institucionales (Supervisión).

Dentro del plazo contractual, el CONTRATISTA deberá realizar cargue y actualización de información, pruebas operativas (internas que garanticen el funcionamiento y consulta de la SIC), la validación conjunta con la supervisión, garantizando que la plataforma permita trazabilidad, consulta y generación de reportes desde el inicio de la ejecución hasta el cierre del contrato.

4.2. Ejecución de la contactabilidad según etapa procesal

Esta constituye el eje central del contrato y se ejecutara estrictamente conforme a las instrucciones de la SIC (Supervisión) según etapa procesal – cobro persuasivo o coactivo.

4.2.1. Ejecución en etapa de cobro persuasivo

El CONTRATISTA deberá realizar las llamadas, mensajes y demás comunicaciones automatizadas o no, mediante herramientas tecnológicas que incorporen inteligencia artificial conversacional o humana, respetando el contenido previamente definido por la Entidad (Supervisión).

Las llamadas deberán:

- Validar identidad.
- Informar el monto y origen de la obligación según base suministrada.
- Transmitir la invitación institucional al pago o acuerdo.

La frecuencia mínima será la definida contractualmente o la que establezca la SIC (Supervisión) mediante instrucción formal – correo electrónico.

4.2.2. Ejecución en etapa de cobro coactivo

Para los sancionados en etapa de cobro coactivo, el CONTRATISTA deberá efectuar las llamadas, envío de mensajes de texto y correos electrónicos conforme a los formatos, contenidos y periodicidad establecidos por la Superintendencia.

El contratista no modificará el contenido ni incorporará información distinta a la autorizada por la Entidad (Supervisión).

4.2.3. Gestión de incumplimientos y recordatorios

Cuando la SIC reporte incumplimientos de acuerdos de pago o determine la necesidad de recordatorios preventivos, el CONTRATISTA deberá ejecutar las comunicaciones correspondientes por cada obligación registrada, respetando el guion o contenido previamente definido por la SIC (Supervisión).

4.3. Actualización y validación de datos

Durante la ejecución contractual, el CONTRATISTA deberá adelantar procesos de actualización de datos de contacto, buscando garantizar los procesos de contactabilidad y gestión, pretendiendo que siempre:

- Se usen fuentes de naturaleza pública legalmente accesibles.
- Se realice conforme a la Ley 1581 de 2012, circulares de la SIC y demás normas vigentes a la fecha de la gestión.

La actualización de datos tiene como único propósito mejorar la efectividad del proceso de contactabilidad, no redefinir el proceso de cobro. Cualquier inconsistencia detectada deberá ser reportada a la SIC (Supervisión) para su validación.

4.4. Trazabilidad, reporte y control

4.4.1. Registro integral de actuaciones

La plataforma deberá registrar cada intento de contacto, resultado, fecha, canal utilizado y estado de la gestión, permitiendo trazabilidad individual por obligación, arrojando los informes requeridos por la supervisión.

- **Informes periódicos:** El CONTRATISTA deberá entregar informes semanales conforme a los parámetros definidos por la SIC, incluyendo:

    - Número de gestiones realizadas por canal.
    - Resultados de contactabilidad.
    - Actualizaciones de datos.

4.4.2. Consulta institucional permanente

La SIC (Supervisión) tendrá acceso en tiempo real al sistema para consultar la gestión adelantada, descargar reportes y verificar el cumplimiento de las directrices impartidas por la supervisión.

4.4.3. Soporte y disponibilidad operativa

El CONTRATISTA deberá garantizar la disponibilidad continua de la plataforma durante la vigencia contractual, asegurando:

- Acceso por perfiles definidos por la Entidad.
- Operatividad permanente del módulo de consulta.
- Corrección de errores operativos.
- Ajustes de parametrización conforme a nuevas instrucciones institucionales (sin que ello implique redefinición del modelo de servicio).

4.5. Plataforma y sistema de gestión del proceso

Para el adecuado desarrollo del contrato, la plataforma tecnológica dispuesta por el CONTRATISTA deberá orientarse principalmente a la gestión, consulta y trazabilidad integral de las actuaciones de contactabilidad adelantadas dentro de las etapas de cobro persuasivo y coactivo. En este sentido, el sistema deberá permitir a la Superintendencia acceder en tiempo real a los archivos de gestión generados, consultar el historial completo de cada obligación, visualizar las interacciones realizadas por canal (llamadas, SMS, correo electrónico) y descargar reportes consolidados que sirvan como soporte administrativo y probatorio de las actuaciones adelantadas.

En la plataforma se deberá organizar la información que permita determinar el sancionado y su respectiva obligación, permitiendo identificar la etapa procesal en que se encuentra, los intentos de contacto realizados, el resultado de cada gestión y los compromisos adquiridos, cuando aplique.

Asimismo, el sistema deberá incorporar control de accesos por perfiles (según requerimiento de la supervisión), de manera que los funcionarios de la Superintendencia puedan consultar, validar y supervisar las gestiones conforme a su rol, sin alterar la integridad de la información registrada. La plataforma deberá conservar el registro de accesos y operaciones realizadas, facilitando la verificación posterior de las actuaciones y generación de informes, los cuales, deberán seguir los parámetros de la Supervisión.

Al finalizar el contrato, la herramienta deberá permitir la exportación completa de la base consolidada y de los archivos de gestión, y proceder a la eliminación segura de la información almacenada en los servidores del contratista, dejando constancia formal de dicha actuación.

Nota: Para efectos del presente contrato, se deja constancia de que la plataforma tecnológica dispuesta por el CONTRATISTA constituye una herramienta autónoma destinada a la gestión, almacenamiento, consulta y trazabilidad de las actuaciones de contactabilidad adelantadas en el marco de los procesos de cobro persuasivo y cobro coactivo. Su finalidad es permitir a la Superintendencia de Industria y Comercio el acceso a la información generada durante la ejecución del servicio, así como la verificación y descarga de reportes correspondientes.

En este sentido, el alcance del contrato no comprende el desarrollo de software a la medida, ni la implementación de esquemas de interoperabilidad tecnológica o integración automática con los sistemas de información propios de la SIC. Tampoco incluye consumo de APIs, sincronización en línea entre bases de datos, validaciones cruzadas automatizadas, ni interacción estructural entre las infraestructuras tecnológicas. El acceso por parte de la Entidad se realizará mediante consulta web segura, con perfiles de usuario definidos por la supervisión, garantizando la visualización y descarga de la información registrada en la plataforma del CONTRATISTA.

4.6. Alcance al manejo de datos y mecanismos de actualización de la información

En desarrollo del presente contrato, el CONTRATISTA actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de los datos personales suministrados por la Entidad, limitando su uso exclusivamente a los fines propios de la ejecución contractual, esto es, la gestión de contactabilidad dentro de las etapas de cobro persuasivo y cobro coactivo. En tal sentido, toda información que se obtenga con ocasión de la actualización o mejoramiento de los datos de contacto deberá recolectarse y utilizarse conforme a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las circulares e instrucciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en su calidad de autoridad de protección de datos.

El proceso de obtención, validación y actualización de información se realizará, cuando sea necesario, a partir de bases de datos de naturaleza pública o de fuentes cuyo acceso esté legalmente permitido, sin que ello implique la adquisición de derechos sobre la información ni su uso para fines distintos a los previstos en el contrato. En todo caso, las gestiones de comunicación —llamadas, mensajes de texto y correos electrónicos— deberán observar los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido y seguridad. Cuando corresponda, se garantizará la existencia de autorización para el tratamiento de los datos o se dejará constancia de que la comunicación se enmarca en el ejercicio de las facultades administrativas de cobro de la Entidad, derivadas de actos administrativos en firme.

El CONTRATISTA deberá implementar medidas técnicas, humanas y administrativas que aseguren la confidencialidad e integridad de la información, incluyendo cifrado de datos en tránsito y en reposo, control de accesos mediante perfiles y credenciales individuales, registro y trazabilidad de accesos, y eliminación segura de la información una vez finalizada la relación contractual o cuando así lo disponga la Entidad. Estas obligaciones deberán cumplirse de manera permanente durante la vigencia del contrato, garantizando que el tratamiento de datos se realice bajo estándares adecuados de seguridad y conforme a las disposiciones legales aplicables.

5. Gestión del servicio, alcance operativo y mecanismos de medición y verificación

El cuadro desarrollado en este apartado delimita con claridad las actividades que deberá ejecutar el CONTRATISTA, los componentes funcionales del servicio, las responsabilidades operativas asociadas a cada uno de ellos y los mecanismos que permitirán su seguimiento, medición y verificación por parte de la supervisión contractual.

CRITERIO	Mecanismos de medición y verificación
1. Plataforma tecnológica de gestión del proceso de contactabilidad El CONTRATISTA deberá suministrar un aplicativo tecnológico de acceso WEB, operable mediante navegadores estándar, sin requerir instalación local, el cual deberá ser amigable, intuitivo y de fácil manejo, garantizando estabilidad técnica y disponibilidad durante la vigencia del contrato. El sistema deberá contar con control de acceso mediante usuario y contraseña, permitir la consulta, seguimiento y generación de reportes de las gestiones realizadas, y soportar el volumen estimado de obligaciones informado por la Entidad (aproximadamente once mil – 11.000 – obligaciones), sin que dicho número constituya un límite.	1.1. Realizar, dentro de los primeros veinte (20) días siguientes a la firma del contrato, las actividades de parametrización inicial, cargue de información, pruebas operativas, validación funcional, certificación y capacitación necesarias para la salida en producción. 1.2. Garantizar la operatividad continua del sistema durante la ejecución contractual, incluyendo disponibilidad permanente del módulo de consulta web.
2. Gestión de información y parametrización operativa conforme a directrices de la SIC La gestión de comunicaciones para los procesos de cobranza se realizará con base en la información suministrada por la Entidad, la cual podrá ser actualizada o complementada durante la ejecución del contrato conforme a las instrucciones impartidas por la Superintendencia. La cantidad de datos de contacto no es susceptible de cuantificación previa. En ningún caso el CONTRATISTA adquirirá titularidad sobre la información ni podrá darle un uso distinto al estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto contractual.	2.1. Efectuar el cargue, organización y parametrización de la información correspondiente a los sancionados en cobro persuasivo y cobro coactivo, conforme a la información suministrada por la Entidad. 2.2. Ejecutar la gestión de contactabilidad estrictamente conforme a la etapa procesal, frecuencia, segmentación y contenido definidos por la SIC.
3. Contactabilidad mediante llamadas automatizadas con inteligencia artificial (CallBot) El CONTRATISTA utilizará herramientas tecnológicas con inteligencia artificial para la realización de llamadas orientadas a validar identidad, informar el	3.1. Efectuar llamadas mínimo una (1) vez por semana a cada sancionado reportado en etapa persuasiva o coactiva que no haya realizado el pago, utilizando inteligencia artificial.

monto y origen de la obligación e invitar al pago o a la suscripción de acuerdo.	3.2. En etapa de cobro persuasivo, las llamadas deberán validar identidad, informar monto y origen de la obligación e invitar al pago o acuerdo. 3.3. Ejecutar llamadas conforme a la parametrización definida por la Entidad, incluyendo casos de etapa persuasiva fallida, bienes embargados o incumplimientos reportados.
4. Contactabilidad digital – SMS y correo electrónico Ejecución de comunicaciones digitales conforme a etapa procesal definida por la SIC.	4.1. En etapa de cobro coactivo, enviar mínimo una (1) vez por semana mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos informando el monto, origen y requerimiento de pago. 4.2. Enviar SMS y correos electrónicos en etapa persuasiva y/o coactiva conforme a la parametrización definida por la Entidad. 4.3. Ejecutar comunicaciones frente a incumplimientos de acuerdos de pago y recordatorios de cuotas próximas a vencer, respecto de cada obligación registrada.
5. Informes y trazabilidad de la gestión Generación de reportes e informes que permitan el seguimiento institucional del proceso de contactabilidad.	5.1. Entregar al Supervisor del contrato informe semanal identificando los administrados respecto de los cuales se entienda agotada la etapa de cobro persuasivo. 5.2. Generar reportes consultables en la plataforma que evidencien las gestiones realizadas, mecanismos de comunicación utilizados y resultados obtenidos.
6. Actualización de datos y gestión de inconsistencias Actualización y validación de información de contacto para efectos de contactabilidad.	6.1. Actualizar los datos de contacto de los sancionados utilizando fuentes de naturaleza pública legalmente accesibles. 6.2. Reportar a la SIC errores de identificación, dirección o contacto del administrado, incluyendo registro trazable de la novedad detectada.
7. Validación en fuentes públicas de apoyo – Personas jurídicas Verificación el estado jurídico (en liquidación, restructuración) de personas jurídicas y naturaleza cuando aplique.	7.1. Presentar informe sobre el estado de personas jurídicas (activo, en liquidación o reorganización) conforme a consultas realizadas en fuentes públicas como la Superintendencia de Sociedades. 7.2. Incorporar los hallazgos en los informes periódicos conforme a parámetros definidos por la SIC.
8. Soporte, mantenimiento y ajustes operativos Garantizar el funcionamiento y soporte del sistema durante la vigencia contractual.	8.1. Garantizar atención y operatividad permanente del aplicativo y módulo de consulta web (24/7).

	8.2. Realizar correcciones de errores operativos y ajustes de parametrización que no impliquen desarrollos adicionales, prestando soporte a la base de datos.

ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Proyectó: Manuel Cepeda
Revisó: Alba L. Flórez
Aprobó: Alba L. Flórez