Superintendencia Financiera de Colombia	**ANEXO TÉCNICO**

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO:

1. El contratista deberá prestar el servicio de **monitoreo de la publicidad, marketing, noticias e información** que las entidades vigiladas divulguen a través de medios de comunicación, respecto de los siguientes productos financieros:

- CDT y Depósitos de bajo monto
- Pensiones (pensión obligatoria)
- Seguros (Seguro de Vehículo y SOAT)
- Seguros de Vida (vida grupo deudores y vida individual)
- Tarjetas de crédito
- Créditos de vehículo
- Créditos de libre inversión

2. El contratista deberá realizar un **monitoreo diario** de la publicidad correspondiente a los productos antes señalados, a través de la plataforma dispuesta para el cumplimiento del contrato. Este monitoreo deberá incluir la **consulta permanente de los contenidos generados** y la **comunicación diaria de las novedades detectadas**, tales como la aparición de nuevos productos o servicios y/o modificaciones en las condiciones de los existentes. Adicionalmente, el contratista deberá contar con una plataforma para veinte (20) usuarios que funcione en línea, de fácil acceso, compatible con los navegadores Google, Mozilla, Microsoft Edge. En el evento que se requieran más usuarios estos se asignaran sin costo adicional para la SFC.

3. La **plataforma** deberá permitir:

3.1 Recaudar la información sobre la publicidad, marketing, noticia e información que las entidades vigiladas divulgan a través de medios de comunicación.

3.2 Gestionar, clasificar y revisar de forma diaria los flujos de información que se generen.

3.3 Reportar a los usuarios la información de manera estructurada como mínimo con los siguientes criterios: entidad, productos, servicio, campañas, ámbito, fechas, canal, importancia, categoría y contenido de la publicidad, Marketing, noticia e información ofrecida a los consumidores financieros.

3.4 Recopilar las piezas de publicidad, marketing, noticia e información de los medios de comunicación masivos y fuentes de información escritos,

digitales, radiales, televisivos, entre otros, de acuerdo con la solicitud que realice el supervisor del contrato.

3.5 Visualizar como mínimo los siguientes criterios: entidad, productos, servicio, campañas, ámbito, fechas, canal, importancia, categoría y contenido de la publicidad, marketing, noticia e información ofrecida a los consumidores financieros.

3.6 Descargar los soportes de la publicidad, marketing, noticia e información que las entidades vigiladas divulguen a través de medios de comunicación.

3.7 Permitir realizar filtros de acuerdo con la parametrización establecida por la SFC.

3.8 Generar alertas diarias de novedades en los productos CDT y Depósito de bajo monto, Pensiones (pensión obligatoria), Seguros (Seguro Vehículo y Soat), Vida (Vida grupo deudores y Vida individual), tarjeta de crédito, crédito de vehículo y crédito de libre inversión como cambio de tarifas, cambio de configuración de producto (tasas de interés, asistencias, cuota de manejo, periodos de gracia, entre otros), nuevas promociones o prolongación de las mismas, nuevas creatividades (piezas publicitarias) en medios masivos(Televisión, radio, revistas, periódicos,, medios digitales, vallas o paraderos, entre otros), y notificarlas a través de los correos de los usuarios registrados los cuales serán informados por el supervisor del contrato.

3.9 Mantener activa la información histórica recopilada durante la ejecución del contrato, para consultas por parte de la Superfinanciera.

3.10 Generar informes estadísticos mensuales con la información de la publicidad, marketing, noticia e información. La cual deberá ser enviada al supervisor del contrato.

3.11 Entregar al supervisor del contrato una interfaz de visualización dentro de los 15 días siguientes al inicio de la ejecución del contrato que permita revisar los históricos almacenados de manera local en el servidor de la SFC.

3.12 Presentar informes mensuales al supervisor del contrato dentro de los cinco primeros días del mes con el detalle de las actividades desarrolladas en la ejecución del contrato.

4 Productos: Monitorear los productos CDT y Depósito de bajo monto, Pensiones (pensión obligatoria), Seguros (Seguro Vehículo y Soat), Vida (Vida grupo deudores y Vida individual), tarjeta de crédito, crédito de vehículo y crédito de libre inversión.

5 **Cobertura** geográfica de medios de comunicación e información: El contratista deberá tener una cobertura de búsqueda en los diferentes medios de comunicación, a nivel nacional y en las diferentes regiones del país, (Amazonia, Andina, Caribe, Orinoquia y Pacifico), de acuerdo con la siguiente la distribución por departamentos en cada una de las regiones mencionadas es la siguiente:

Región	Departamentos
Caribe	La Guajira, Magdalena, Atlántico, Bolivar, Córdoba, Sucre, Cesar.
Andina	Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda, Boyacá, Cundinamarca, Tolima, Huila, Santander, Norte de Santander.
Orinoquía	Arauca, Vichada, Casanare, Meta.
Amazonia	Guainía, Guaviare, Vaupés, Amazonas, Putumayo, Caquetá.
Pacifico	Chocó, Valle del Cauca, Cauca, Nariño.

6 Monitorear la publicidad, marketing, noticia e información de las entidades vigiladas, como mínimo, en los siguientes medios:

6.1 Televisión cerrada: 10 canales
6.2 Televisión abierta nacional: 5 canales
6.3 Televisión abierta regional:
- 1 canal de la región Caribe
- 3 canales de la región Andina (Eje cafetero y Antioquia)
- 3 canales de la región Andina (Boyacá, Cundinamarca, Tolima)
- 1 canal de la región Orinoquía y Andina (Santanderes)
- 1 canal de la región Pacífico.

6.4 Prensa:
- 10 periódicos de la región Caribe
- 7 periódicos de la región Andina (Eje Cafetero y Antioquia)
- 10 periódicos de la región Andina (Boyacá, Cundinamarca, Tolima)
- 5 periódicos de la región Orinoquía y Andina (Santanderes)
- 5 periódicos de la región Pacífico

6.5 Revistas: 20 independientes y 20 de prensa.
6.6 Radio:
20 emisoras de la región Caribe
20 emisoras de la región Andina (Eje Cafetero y Antioquia)

20 emisoras de la región Central Andina (Boyacá, Cundinamarca, Tolima)
10 emisoras de la región Orinoquía y Andina (Santanderes)
10 emisoras de la región Pacífico.

6.7 Publicidad en medios de comunicación masivos y de concurrencia del consumidor en ciudades principales de Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla.

7 Medios de comunicación y fuentes de información: Los medios de comunicación y fuentes de información de interés de la SFC son los siguientes:

- Redes sociales
- Radio nacional y regional
- Páginas web y aplicaciones móviles
- Televisión nacional y regional
- Periódicos nacionales y regionales, físicos y virtuales
- Panfletos, revistas, anuncios, folletos, volantes
- Vallas, paraderos y mupis (mobiliario urbano para información)
- Cualquier otro propuesto por el contratista.

8 El contratista deberá:

8.1 Realizar la parametrización, implementación y puesta en producción de la plataforma, en un término máximo de quince (15) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio.

8.2 Realizar la transferencia de conocimiento a los 20 usuarios de la plataforma para el uso adecuado uso de esta, de forma virtual en el horario y fechas acordadas con el supervisor del contrato.

9 ALERTAS

Las alertas consisten en novedades en los productos CDT y Depósito de bajo monto, Pensiones (pensión obligatoria), Seguros (Seguro Vehículo y Soat), Vida (Vida grupo deudores y Vida individual), tarjeta de crédito, crédito de vehículo y crédito de libre inversión cambio de tarifas, cambio de configuración de producto (tasas de interés, asistencias, cuota de manejo, periodos de gracia, entre otros), nuevas promociones o prolongación de las mismas, nuevas creatividades (piezas publicitarias) en medios masivos (Televisión, radio, revistas, anuncios, periódicos, vallas, paraderos, mupis), panfletos, folletos, volantes, páginas web, aplicaciones móviles, nuevas publicaciones en redes sociales, noticias, etc.).

Estas alertas deberán contar con una estructura homogénea independientemente del tipo de novedad (acción comercial o noticia) y de su categoría (producto, promoción, publicidad, etc.)

Una vez se accede a la plataforma, deberá disponer de una sección donde se pueda consultar todas las novedades detectadas.

La sección deberá incluir la fecha: Corresponde a la fecha de detección de la novedad, el tipo de alerta deberá incluir si se trata de información nueva o una actualización de una información presentada con anterioridad.

La categorización se clasifica:

Baja	Todo lo que no se encuentre en alguna de las siguientes clasificaciones
Media	Nuevos aliados, nuevos nichos de mercado,
Alta	Modificaciones en asistencias o cambios en tarifas o tasas ya definidas

10 Personal requerido

El contratista debe proporcionar para la ejecución del contrato el siguiente perfil.

Gerente de proyecto (1) que deberá asistir a las reuniones virtuales de seguimiento del contrato de lunes a viernes entre las 8 a.m. y 5 p.m., y garantizar el cumplimiento de las obligaciones, previa programación por parte del supervisor del contrato. El gerente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

10.1 Formación académica

a. Título profesional en alguno de los siguientes programas:

- Ingeniería de Sistemas y profesiones afines.
- Ingeniería de Telecomunicaciones y profesiones afines.
- Economía y profesiones afines.
- Administración de Empresas y profesiones afines.
- Comunicación Social, Publicidad y profesiones afines.

b. Certificación en metodologías de proyectos o especialización en Gerencia de Proyectos.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá acreditar al supervisor del contrato la formación académica y la experiencia requerida.

Para el efecto el contratista deberá presentar para aprobación al supervisor del contrato actas de grado y/o diploma que acredite el título profesional requerido y la especialización solicitada o la certificación en metodología de proyectos.

11. Experiencia específica:

Experiencia específica mínima de dos (2) años en metodología de proyectos o gerencia de proyectos y/o características similares.

El contratista deberá adjuntar las certificaciones de experiencia relacionadas con el objeto del presente contrato. La persona que firma la certificación debe ser la competente.

Nota 1: El profesional ofrecido y aprobado por el supervisor del contrato, debe mantenerse durante su ejecución y en caso de requerirse su cambio, o que se retire sólo procederá su cambio o reemplazo con autorización del supervisor previa evaluación de los requisitos exigidos, por un perfil de similares o superiores características.

12 Mesa de ayuda

Dentro de los dos (2) días siguientes a la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá informar al supervisor del contrato, una línea de WhatsApp y un correo electrónico con el fin de tener un contacto constante y personalizado, que permita atender cualquier consulta o incidente que se pudiese llegar al presentar, en virtud de la importancia del Servicio de monitoreo de productos y servicios financieros, de lunes a viernes entre las 8 am a 5 pm en jornada continua.

ANEXO ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Los tiempos de respuesta para la atención de incidentes reportados por parte de la Superintendencia, a través del supervisor del contrato, se clasificarán de la siguiente Manera: una vez el supervisor realice la solicitud de forma (telefónica, chat whatsapp, correo), de lunes a viernes entre las 8 am a 5 pm sin limitar el número de requerimientos y sin que genere costos adicionales para la Superintendencia:

a. Nivel de criticidad alto: Incidente Crítico: Parálisis total del servicio:

- Tiempo máximo de respuesta: 2 horas hábiles (*) una vez el supervisor del contrato informe a través de los canales establecidos.
- Proveer una solución temporal, en un tiempo máximo de 4 horas hábiles, en tanto se da la solución definitiva, en un tiempo máximo de 12 horas hábiles.

b. Nivel de criticidad medio: Incidente Controlable: El error permite que la Superintendencia pueda seguir con su operación del día a día, pero se tienen efectos colaterales de algún impacto sobre la operación:

- Tiempo máximo de respuesta: 6 horas hábiles (*) una vez el supervisor del contrato informe a través de los canales establecidos.
- Tiempo máximo de solución: 24 horas hábiles.

c. Nivel de criticidad bajo: Incidente Menor: El problema no detiene la operación ni tiene efectos importantes en ella:

- Tiempo máximo de respuesta: 12 horas hábiles (*) una vez el supervisor del contrato informe a través de los canales establecidos.
- Tiempo máximo de solución: 40 horas hábiles.

En constancia de lo anterior se firma por,

CRISTIAN FELIPE BOLAÑOS LANCHEROS
Firmado digitalmente por CRISTIAN FELIPE BOLAÑOS LANCHEROS
Fecha: 2026.05.11 18:19:44 -05'00'

Cristian Felipe Bolaños Lancheros
Subdirector de Desarrollo Digital

Jose Luis Madera.

Jose Luis Madera Vega
Estructurador Técnico

SERGIO LUIS CHAPARRO MADIEDO
Firmado digitalmente por SERGIO LUIS CHAPARRO MADIEDO
Fecha: 2026.05.11 16:56:27 -05'00'

Sergio Luis Chaparro Madiedo
Estructurador Técnico