19 OCT 2026
Camilo Martínez
4:20 p.m.
G.L.C

Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: GC-FO-054
NOMBRE:	INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISION Y/O INTERVENTORIA	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	TODOS LOS PROCESOS	Página 1 de 6

INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORIA

CONTRATO	X	**CONVENIO**		**No.** 877 de 2026	**FECHA DE TERMINACIÓN:** 28 de diciembre de 2026
CONTRATANTE: Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores					**CONTRATISTA:** SYSTEMS & SOLUTIONS

INFORME PERIÓDICO No. 3

OBJETO

Prestación de servicios de ingeniería para la administración, soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica para la autenticación biométrica con la Registraduría Nacional del Estado Civil.

OBLIGACIONES CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL
Lineamientos generales servicio: El Contratista deberá garantizar la prestación del servicio durante el periodo de ejecución del contrato para cumplir con el objetivo de prestar la administración, soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica para la autenticación biométrica con la Registraduría Nacional del Estado Civil. El Contratista deberá cumplir con los ANS y lograr lo más pronto posible la restauración de servicio.	Durante el periodo del 01 de julio y del 30 de septiembre de 2026, se garantizó de manera continua la prestación del servicio de administración, soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica para la autenticación biométrica con la Registraduría Nacional del Estado Civil. Asimismo, se cumplieron los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos, logrando la restauración oportuna del servicio en los eventos requeridos (Acompañamiento en actualizaciones y mantenimiento preventivo, no se presentaron fallas), conforme a los parámetros definidos en el contrato y sus anexos técnicos.
Necesidades del Servicio: Prestar soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica para la autenticación biométrica, la administración de base de datos (Base de Datos y Sincronización) y aplicativo software (Web Service) puesto a disposición por la Registraduría Nacional del Estado Civil, bajo los requerimientos de la Resolución 27145 de 2023 y el Anexo Técnico N° 2 versión 1.0 o sus actualizaciones	Durante el periodo del 01 de julio y del 30 de septiembre de 2026, no se presentaron novedades en la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica para la autenticación biométrica, la administración de base de datos (Base de Datos y Sincronización) y el aplicativo software (Web Service) dispuesto por la Registraduría Nacional del Estado Civil. Las actividades se desarrollaron conforme a los requerimientos establecidos en la Resolución 27145 de 2023 y el Anexo Técnico N° 2 versión 1.0, sin necesidad de ajustes o intervenciones adicionales.
Personal asignado al proyecto: Si durante la ejecución del contrato, se presentan cambios en el personal técnico asignado al proyecto, presentar el ANEXO 16. PERSONAL PROPUESTO AL PROYECTO diligenciado y adjuntar los documentos solicitados en el presente anexo. **NOTA**: El cambio de cualquier personal técnico que conforman el equipo de trabajo propuesto debe ser autorizado previamente por el supervisor del contrato. Su reemplazo solo se podrá realizar por profesionales que cumplan las condiciones de igual o superior perfil.	Durante el periodo del 01 de julio y del 30 de septiembre de 2026, no se han presentado cambios en el personal técnico asignado al proyecto. Por lo tanto, no ha sido necesario diligenciar ni presentar el ANEXO 16. Se mantiene el equipo de trabajo inicialmente propuesto, cumpliendo con los perfiles establecidos

SOPORTE PREVENTIVO

A) Realizar la administración de la plataforma, cumpliendo con las políticas de auditoría y los parámetros de acceso, niveles de seguridad para la plataforma, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico N° 2. Versión 1.0 o actualizaciones - Infraestructura tecnológica para el proceso de autenticación biométrica dactilar, y presentar el informe mensual (cada mes y en fracción de mes si corresponde) de Gestión de la Administración y soporte de la plataforma Oracle y de los servidores de aplicaciones, incluyendo evidencias de las actividades desarrolladas del mantenimiento y/o soporte preventivo en cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas para la operación.

B) Presentar los hallazgos y las recomendaciones que se deban implementar para mejorar el funcionamiento de la plataforma.

C) Programar y presentar al supervisor del contrato EL PLAN DE ACTIVIDADES DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO, que impliquen negación de algún servicio informático, el tiempo podrá ser en horario nocturno, sábados o domingos, sin incurrir en costos adicionales para la entidad.

Estado del Servidor Base Datos

A) Realizar el monitoreo y el análisis de los recursos y el crecimiento, para establecer las actividades que se deben ejecutar para el buen funcionamiento de la plataforma, incluyendo:

- Cache Hit Ratio
- Monitoreo de índices UNUSABLES
- Distribución de objetos
- Fragmentación de espacios
- Objetos inválidos
- Espacios en los datafiles
- Estadísticas de tablas
- Generar las estadísticas de carga de la base de datos

Se presentan informes de gestión en las siguientes fechas:

- Jueves 06 de agosto de 2026 (Correspondiente a Julio).
- Miércoles 07 de septiembre de 2026 (Correspondiente a agosto).
- Miércoles 07 de octubre de 2026 (Correspondiente a septiembre).

Donde se evidencia:

A) A nivel de seguridad se listan cantidad de sesiones por usuario, cantidad de usuarios activos y roles DBA.

B) En abril y mayo se detectan algunos procesos pesados en la base de datos generados por usuario DBA.

C) Se realiza depuración de logs, ampliación de espacio de acuerdo con el crecimiento de la base de datos y acompañamiento en sesión conjunta con RNEC para verificar el correcto funcionamiento de la replicación de datos mediante Oracle Streams.

Estado del Servidor Base Datos

A) Se presentan evidencias del monitoreo y análisis de recursos en el informe de administración BD donde se identifica:

- Valores de Cache óptimos.
- No se reportan índices en estado unusable.
- Se verifican el estado de los diferentes objetos de la base de datos identificando su estado.
- No se evidencian objetos con alto nivel de fragmentación.
- Listado por tamaño de tablas.
- Identificación de procesos pesados y usuario que lo genera.
- No se detecta marcado uso del área temporal

B) En sesión con la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) y el Contratista System & Solutions se valida que la replica se esté realizando sin novedades.

C) Durante los meses de julio, agosto y septiembre los backups se han estado ejecutando de manera satisfactoria, el detalle se encuentra en los informes *INFORME ADMIN BD CANCILLERIA Julio 2026.pdf, INFORME ADMIN BD CANCILLERIA Agosto*

- Validación de los procesos pesados y que llevan mucho tiempo corriendo en la BD
- Validación del estado del área Temporal y sesiones de usuario estén consumiendo más recurso.

B) Verificar el estado de la replicación de la base de datos (Replica_II) desde el datacenter REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL y el datacenter del Ministerio.

C) Realizar el backup de la base de datos y logs directamente a un medio de almacenamiento dispuesto autorizado por la REGISTRADURÍA, garantizando en todo momento la disponibilidad, integridad y confidencialidad y presentar los reportes de los backups generados acordes con las políticas de backups definidas.

Estado del Servidor de Aplicaciones

- Estado de la JVM Status
- Estado de Conexiones JDBC
- Test de Consumo de Web Service
- Disponibilidad de los servicios
- Estado de licencias Morpho.

Estado Audit Vault y Data Base Firewall

D) Verificar el funcionamiento de la consola de administración y verificar el funcionamiento de los servicios.

E) Ejecutar y/o verificar el control de acceso a la base de datos, la restricción del acceso a los datos por parte de cualquier usuario, inclusive un usuario privilegiado, incluyendo:

- Sesiones por usuario
- Long Sessions

F) Verificar la configuración de protección a amenazas de inyección SQL y ejecución de sentencias SQL no autorizadas.

SOPORTE CORRECTIVO

A) Establecer y ejecutar las actividades que se requieran para el buen funcionamiento de la plataforma, como el crecimiento de los recursos o depuración de logs.

B) Realizar las acciones correctivas como remediación de vulnerabilidades resultado del

2026.pdf INFORME ADMIN BD CANCILLERIA Septiembre 2026.pdf

Servidor de Aplicaciones

- Se verifica estado de la JVM en el nodo1 y nodo2, las evidencias se encuentran en el *INFORME ADMINISTRACION JBOSS Cancilleria Julio 2026.Cancilleria.pdf, INFORME ADMINISTRACION JBOSS Cancilleria Agosto 2026.Cancilleria.pdf, INFORME ADMINISTRACION JBOSS Cancilleria Septiembre 2026.Cancilleria.pdf*
- En el análisis de los logs se evidencias errores 'ORA' el cual es típico de los mensajes de error generados por Oracle Database.
- Durante el test de consumo de Web Service se evidencia que la carga se encuentra balanceada en cuanto peticiones, no se evidencia consumo de paginación ni sobrecargas.
- Licencia Morpho se encuentra operativo y ejecutándose sin novedad.

Estado Audit Vault y Data Base Firewall

D) Se verifica el acceso a las consolas Audit Vault y Data Base Firewall

E) Se listan sesiones por usuario y cantidad de sesiones, las evidencias se encuentran en el *INFORME ADMIN BD CANCILLERIA Julio 2026.pdf, INFORME ADMIN BD CANCILLERIA Agosto 2026.pdf INFORME ADMIN BD CANCILLERIA Septiembre 2026.pdf*

F) No aplica Long Sessions.

G) En la validación de sentencias no se evidencian consultas que incidan negativamente en la base de datos.

MANTENIMIENTO Y/O SOPORTE CORRECTIVO

A) Se valida almacenamiento FS /jboss donde se encuentra el directorio de logs, no es necesario realizar depuración; espacio libre nodo 1 66% y nodo 2 69% en julio, agosto y septiembre de 2026.

B) Durante los meses de julio, agosto y septiembre no se requirió efectuar acciones correctivas o remediaciones de vulnerabilidades.

C) Durante los meses de julio, agosto y septiembre no se requirió efectuar actualizaciones ni aplicar parches en la base de datos y/o servidor de aplicación.

D) Durante los meses de julio, agosto y septiembre no se requirió efectuar restauración de la base de datos.

Hacking Ético realizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. C) Aplicar parches y/o actualizaciones, configuraciones o reinstalaciones que se requieran para la plataforma tecnológica de autenticación biométrica dactilar del Ministerio de Relaciones Exteriores, incluyendo el software y las herramientas de acuerdo con la Resolución N° 27145 de 2023 y el Anexos Técnico N° 2 versión 1.0 y sus actualizaciones, por cambios o renovación tecnológica del fabricante del hardware que obligue a la actualización, previa autorización de la Registraduría Nacional del Estado Civil, o en caso de siniestro. D) Presentar el procedimiento para la restauración de backup en caso de requerir la restauración. **NIVELES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO (ANS)** **A)** Prestar el soporte y la administración de la plataforma remotamente 7x24x365 garantizando disponibilidad del 99% de la plataforma de autenticación biométrica, la cual incluye los productos y herramientas Oracle, y el servidor de aplicaciones en alta disponibilidad, manteniendo estable la operación del servicio. **B)** Cumplir los niveles de atención del servicio ANS resolviendo los incidentes y problemas de la plataforma de acuerdo con la severidad y al nivel servicio cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio.	**NIVELES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO (ANS)** A) • Se realizó verificaciones al espacio asignado a la base de datos, igualmente al comportamiento general de la base de datos. • Se realizó ampliación de acuerdo con el crecimiento de la base de datos. B) La atención en la alerta reportadas fue inmediata al reporte realizado por los Ingenieros de Cancillería dando cumplimiento a niveles de servicio ANS acordados.
INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Instalar y configurar sistema operativo, motores de bases de datos Oracle, Wildfly, Oracle Database Vault, Oracle Advance Security en servidores asignados por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Realizar acompañamiento técnico en el proceso de presentación y asignación de nueva infraestructura tecnológica al servicio de autenticación biométrica con la Registraduría Nacional del estado civil.	Se adelantaron actividades con base a cronograma remitido a RNEC, en cuanto instalación, configuración, en nueva arquitectura adquirida por la Entidad, proyecto en ejecución.

Gestión Financiera:

- El 18 de julio de 2026 se radicó en cuentas por pagar la documentación correspondiente, evidencia de aprobación exitosa en SIIF y radicación de informes en SECOP II con el objetivo de realizar el primer pago de la factura FEV4679 por un valor de $65.027.110.
- El 15 de octubre de 2026 se radicó en cuentas por pagar la documentación correspondiente, evidencia de aprobación exitosa en SIIF y radicación de informes en SECOP II con el objetivo de realizar el segundo pago de la factura FEV4694 por un valor de $65.027.110.

OBSERVACIONES

Periodo del informe 01 de Julio al 30 septiembre de 2026

PAGOS REFERIDOS AL PERIODO INDICADO

No.	MES	VALOR DEL CONTRATO	SALDO DEL CONTRATO	MENOS EL PAGO CORRESPONDIENTE	NUEVO SALDO
1	Agosto	$ 292.622.000	$292.622.000	$65.027.110	$ 227.594.890
2	Septiembre	$ 292.622.000	$227.594.890	$65.027.110	$ 162.567.780

ANEXOS[1] (si aplica)

N/A

SEGUIMIENTO DE RIESGOS CONTRACTUALES

RIESGO DETECTADO EN LA MATRIZ DE RIESGOS	SEGUIMIENTO REALIZADO	OBSERVACIONES ADICIONALES
No prestar el soporte requerido o el mantenimiento en el término previsto ocasionando deficiencias en el	Se ha asegurado el acceso al servicio mediante VPN, y el contratista realiza un	El contratista ha respondido de manera oportuna y sin demoras cada

[1] El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", y sus decretos reglamentarios actuará bajo la calidad de Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales. La información aquí registrada tiene como finalidad informarle sobre asuntos relacionados con la gestión de la Entidad en desarrollo de nuestras funciones y; para solicitarle que evalúe la calidad de nuestros servicios.

El Titular de los Datos Personales pueda ejercer los derechos que le asisten en el marco de la mencionada Ley a través del correo electrónico; contactenos@cancilleria.gov.co o a la dirección: Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez, Bogotá, Colombia; dirigido a Protección de Datos Personales, Ministerio de Relaciones Exteriores.

Sus datos personales pueden ser transmitidos y/o transferidos a nivel nacional y/o internacional. Mayor información para conocer nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella en http://www.cancilleria.gov.co"

rendimiento al consultar la base de datos de biometría.	monitoreo constante, dejando registro de las evidencias correspondientes en los informes entregados	vez que se ha requerido su intervención
Deficiencias o degradación del tiempo de respuesta en el servicio de verificación biométrica, aumentando los tiempos de operación o respuesta para la atención de los trámites	El contratista realiza monitoreos diarios del rendimiento del servicio, y se cuenta con canales de contacto directo con la consultora profesional, quien gestiona de manera inmediata la atención de los requerimientos con el equipo técnico correspondiente	
Fallas en la configuración de parámetros y tareas de administración	Se garantiza conectividad entre Entidades con el objetivo de garantizar copia de la DB actualizada y se fortalece canal de comunicación entre Entidades.	Se mantiene actualizado el canal de comunicación con la RNEC, incluyendo números de contacto y correos electrónicos destinados al reporte de posibles fallas en la réplica de datos.
Fallas en la ejecución, programación o automatización de tareas, optimización y validación del rendimiento.	Se programa mantenimiento requerido con el apoyo de los profesionales autorizados para realizar las actividades.	En ejecución plan de trabajo para migración de servicios a nueva infraestructura adquirida por la Entidad

Para constancia se firma a los 16 días del mes de octubre de 2026.

OSCAR ENRIQUE MENDOZA LAGUNA
ASESOR CODIGO 1020 GRADO 06 DEL GIT DE SERVICIOS TECNOLOGICOS
SUPERVISOR