ANEXO FICHA TÉCNICA

CONDICIONES Y REQUERIMIENTOS TECNICOS EXIGIDOS

Objeto: Adquirir la suscripción a una plataforma que permita la consulta de base de datos de las listas públicas, vinculantes, restrictivas y aquellas que requiera la Superintendencia Financiera de Colombia, incluido soporte técnico.

3.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES:

3.1.1 La herramienta deberá permitir a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) la consulta, verificación, trazabilidad, conservación y generación de reportes de las consultas realizadas sobre listas internacionales vinculantes y restrictivas, de inhabilitación o sanción de organismos multilaterales de los cuales Colombia sea miembro, así como de otras fuentes requeridas para la administración de riesgos y el desarrollo de procesos contractuales las 24 horas del día y siete días a la semana.

3.1.2. Gestionar junto con el supervisor de contrato, dentro del día hábil siguiente a la firma del acta de inicio, una reunión para la presentación de los responsables tanto de la Entidad como del contratista, con el fin de acotar y contemplar el desarrollo de las siguientes etapas:

- Cronograma deberá estructurarse teniendo en cuenta la fecha efectiva de suscripción del acta de inicio y, en todo caso, deberá garantizar que la totalidad de las actividades de implementación, integración, configuración, pruebas, subsanación de observaciones, aceptación y puesta en funcionamiento se encuentren finalizadas a más tardar el 28 de noviembre de 2026, sin afectar la continuidad del servicio.El cronograma deberá incluir, como mínimo, los siguientes hitos:

  Alistamiento: Implementación de requerimientos técnicos. (numeral 3.2 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS de este documento y 3.3. WEB SERVICE).
  - Diseño de informes solicitados.
  - Diseño de informes Double Check o debida diligencia
  - Automatización del informe (semi-automático).
  - Parametrización del flujo en la plataforma.
  - Configuración del Web Service.
  - Parametrización inicial: Entrega del usuario administrador, creación de usuarios, entrega de una matriz de las fuentes, donde se pueda verificar la obtención de la información, la capacitación en la creación autónoma de cuentas de funcionarios, transferencias de conocimiento al personal de la Superintendencia Financiera de

Colombia y puesta en funcionamiento. (numeral 5 de este documento – **INSTRUCCIÓN DE USO DE LA BASE DE DATOS**).
- Pruebas y aceptación del servicio antes del inicio de operación por aparte del supervisor del contrato
- Atención y subsanación de las observaciones identificadas durante las pruebas.
- Pruebas finales y aceptación del servicio por parte del supervisor del contrato.
- Puesta en funcionamiento del servicio

Para la programación de los hitos, el contratista deberá reservar dentro del plazo de ejecución un periodo suficiente para que la Superintendencia realice las pruebas correspondientes y para que el contratista atienda y subsane las observaciones que se generen. En consecuencia, la puesta a disposición del servicio para pruebas no podrá coincidir con la fecha límite de ejecución contractual.

La aprobación del cronograma por parte del supervisor no implicará modificación o ampliación del plazo de ejecución, ni habilitará al contratista para trasladar actividades más allá del 28 de noviembre de 2026.

Durante la vigencia del contrato, se podrán acordar las sesiones adicionales que sean requeridas por la Superintendencia Financiera de Colombia para realizar ajustes y parametrizaciones en la herramienta que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la entidad.

3.1.3 Permitir a los usuarios de la Superintendencia Financiera de Colombia la realización de consultas individuales y masiva de las listas incluidas en el Anexo 1 – LISTAS VINCULANTES PARA COLOMBIA, SANCIONES INTERNACIONALES O MEDIDAS RESTRICTIVAS Y FUENTES O REGISTROS NACIONALES, obteniendo los resultados a través de la herramienta. La realización de consultas masivas o por lotes de que trata este numeral no implica que el contratista deba evadir, omitir o vulnerar los controles de acceso o de seguridad dispuestos por las fuentes consultadas, tales como CAPTCHA u otros mecanismos similares.

3.1.4 La herramienta deberá almacenar y conservar de manera segura los resultados de cada consulta realizadas sobre listas vinculantes, restrictivas de inhabilitación o sanción (perfil consultado, fuentes revisadas y hallazgos), asegurando la integridad, autenticidad, disponibilidad y trazabilidad de la información con el fin de soportar las actuaciones administrativas, contractuales y de auditoría de la entidad.

3.1.5 Realizar las configuraciones requeridas a nivel de redes y seguridad para que el servicio se pueda utilizar por parte de los funcionarios, con el apoyo del personal técnico de la Superintendencia, en el plazo acordado con el supervisor del contrato.

3.1.6 Las contraseñas de acceso deberán cumplir con los siguientes estándares mínimos: longitud mínima de 8 caracteres, combinación de mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales, caducidad periódica configurable y bloqueo por intentos fallidos.

3.1.7 Permitir a los funcionarios de la Superintendencia indicados por la supervisión del contrato (sin límite de usuarios) realizar consultas a la base de datos de forma ilimitada, durante la vigencia del contrato y sin costo adicional para la Entidad. Para efectos de dimensionamiento del servicio, se estima inicialmente la habilitación de aproximadamente ciento cuarenta y uno (141) usuarios, cantidad que podrá variar de acuerdo con las necesidades de la Entidad y previa solicitud de la supervisión del contrato. El proceso de asignación, activación o deshabilitación de estas cuentas se canalizará y gestionará directamente a través del módulo de administración de la propia herramienta, previa solicitud digital del supervisor del contrato.

3.1.8 Garantizar que el acceso a la información se restrinja únicamente a los funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia debidamente autorizados, mediante un sistema de roles y permisos configurable por el supervisor del contrato a través de un usuario administrador interno en la herramienta. Deberá mantener log de auditoría de todos los accesos y consultas realizadas.

3.1.9 La herramienta deberá contar con una interfaz web que cumpla como mínimo con los siguientes criterios estándar de la industria de software:

- Accesible a través de un navegador web estándar (Chrome, Edge, Firefox en sus versiones vigentes), sin requerir la instalación de plugins, o software adicional en los equipos de la Superintendencia Financiera de Colombia. Deberá ser compatible con Windows 10 o superior.
- Adaptabilidad de la interfaz para visualizarse correctamente en pantallas de diferentes resoluciones (monitores corporativos, portátiles y tabletas).
- Navegación intuitiva mediante menús claros, tiempos de carga optimizados y barras de búsqueda visibles de fácil acceso para los funcionarios.
- Operar de manera 100% web (SaaS), sin exigir la instalación de componentes locales, extensiones de navegador ni software de terceros que alteren la configuración de seguridad de los equipos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.2 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

3.2.1 Contar con un motor de búsqueda que genere coincidencias frente a nombres, apellidos, alias, apodos o nickname, razones sociales asociados a diferentes tipos de identificación, tanto a nivel nacional como internacional (persona natural o jurídica).

3.2.2. La herramienta deberá permitir enviar notificaciones a los funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia debidamente autorizados para acceder a la plataforma cuando haya actualización de las listas, máximo al siguiente día hábil al que se produjo la actualización.

3.2.3 Incluir en la plataforma las Listas Vinculantes para Colombia y aquellas que las sucedan, relacionen o complementen, así como cualquier otra que sea adoptada en el país, garantizando que la información disponible corresponda oportunamente a la versión vigente publicada por las respectivas fuentes oficiales, incluyendo, como mínimo, las listadas en el Anexo 1 – LISTAS VINCULANTES PARA COLOMBIA, SANCIONES INTERNACIONALES O MEDIDAS RESTRICTIVAS Y FUENTES O REGISTROS NACIONALES.

3.2.4 En relación con las listas restrictivas requeridas, el contratista deberá garantizar que la herramienta consulta, como mínimo, las fuentes de información nacionales e internacionales listadas en el Anexo 1 – LISTAS VINCULANTES PARA COLOMBIA, SANCIONES INTERNACIONALES O MEDIDAS RESTRICTIVAS Y FUENTES O REGISTROS NACIONALES.

3.2.5 La plataforma deberá permitir consultar a partir del nombre de personas naturales y jurídicas y/o número de identificación. Para las personas naturales deberá consultar y validar información disponible en la Registraduría Nacional del Estado Civil, directamente por el CONTRATISTA o mediante un tercero autorizado que actúe como operador tecnológico. En este último caso, el CONTRATISTA deberá garantizar que el tercero cuente con las habilitaciones, autorizaciones y capacidades técnicas requeridas. Respecto de las personas jurídicas, la plataforma deberá consultar información disponible en las Cámaras de Comercio, con el fin de identificar su número de identificación y, cuando sea legalmente accesible y esté disponible en el registro público, sus socios o accionistas.

El uso de herramientas de terceros no eximirá al CONTRATISTA de su responsabilidad frente al cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con los requisitos técnicos, seguridad, confidencialidad, protección de datos personales y disponibilidad del servicio.

Para estructuras sin personería jurídica, como consorcios, uniones temporales, patrimonios autónomos u otras figuras similares, la verificación deberá realizarse

individualmente respecto de cada integrante, miembro o partícipe, según corresponda, aplicando los mecanismos de consulta establecidos para personas naturales y jurídicas.

3.2.6 Los resultados generados por la herramienta deberán consolidarse en un informe en idioma español, exportable y descargable en formato PDF, garantizando como mínimo la siguiente estructura detallada:

- Resultado de la consulta: Calificación de riesgo alto, medio o bajo con base en los hallazgos encontrados, indicación expresa de si el sujeto consultado registra o no coincidencias en las listas, con detalle de la fuente, la fecha de consulta y la información disponible asociada al registro encontrado.
- Detalle de los criterios de búsqueda: Parámetros digitados para la consulta, especificando el Tipo de Persona (Natural o Jurídica), nombre completo o razón social, y el número de documento de identidad o identificación tributaria cuando estos se suministren en la consulta.
- Identificación del operador: Nombre y usuario del funcionario que ejecutó la búsqueda.
- Registro histórico: Fecha y hora exacta del servidor en que se procesó la transacción, incluyendo su respectivo ID único de consulta para fines de auditoría.
- Fuente(s) consultada(s).
- Resultado detallado de la consulta (incluyendo coincidencias encontradas, si las hubiere).
- Demás información necesaria que sirva de soporte para las actividades de auditoría, supervisión y trazabilidad de las consultas realizadas.

3.2.7 Servicio de solicitud de debida diligencia ampliada desde la herramienta por parte de cada uno de los roles habilitados para realizar consultas. Este servicio deberá determinar de manera inequívoca la vinculación de la persona o empresa consultada con el registro hallado, garantizando el descarte de falsos positivos por homonimia e incluyendo un análisis de debida diligencia, con un tiempo de respuesta no superior a un (1) día hábil contado a partir del envío de la solicitud.

La herramienta deberá garantizar los siguientes mecanismos de descarte de homonimias:

- La base de datos deberá contar con identificadores únicos que permitan distinguir inequívocamente a personas con nombres iguales o similares, evitando falsos positivos en los resultados de búsqueda.

- La herramienta deberá permitir el cruce de resultados con el número de documento de identificación (cédula de ciudadanía, NIT, pasaporte, u otro tipo de identificación nacional o internacional).
- La herramienta deberá ofrecer datos adicionales de contraste (fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, nacionalidad, género, entre otros) que permitan confirmar o descartar la identidad del consultado.
- La herramienta deberá presentar un nivel de coincidencia o puntaje (score) por cada resultado encontrado, permitiendo al analista priorizar los resultados con mayor certeza de identidad.
- Deberá contemplar la búsqueda por alias, apodos, nicknames y variaciones ortográficas del nombre o razón social, con capacidad de distinguir cuál variante generó la coincidencia.
- Para el descarte de homonimias en personas jurídicas, la herramienta deberá tener acceso a la información de la Cámara de Comercio para identificar accionistas, y a la Registraduría Nacional para confirmar identidad de personas naturales.
- Cada consulta deberá generar un reporte PDF con fecha, hora, usuario, criterios de búsqueda y resultado detallado, incluyendo el análisis y resultado de la debida diligencia ampliada

3.2.8 Garantizar que la información disponible en la plataforma corresponda oportunamente a la información vigente publicada por las fuentes oficiales, implementando los mecanismos técnicos necesarios para su sincronización, integración y despliegue, de tal forma que dicha información esté disponible para los usuarios durante toda la vigencia de este. Lo anterior sin que ello implique que el contratista tenga la obligación de modificar, generar o validar el contenido publicado por las fuentes oficiales, cuya responsabilidad recae exclusivamente en las entidades u organismos que las administran.

Así mismo notificar de manera oportuna a los usuarios de la plataforma cuando se presente cualquier intermitencia, indisponibilidad, demora o interrupción en el acceso a alguna de las fuentes consultadas, indicando como mínimo:

- La fuente afectada.
- La fecha y hora de inicio de la intermitencia.
- La confirmación del restablecimiento total de la fuente, una vez superada la novedad.

La notificación deberá realizarse a través mensaje dentro de la plataforma, alerta automática u otro medio que garantice la trazabilidad, en un plazo no superior a dos (2) horas contadas a partir de la identificación de la novedad por parte del contratista y/o la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.2.9. Permitir el acceso a la información, sin límite en el número de consultas ni restricciones de usuarios concurrentes, relacionada con procesos judiciales, procesos administrativos, condenas y/o sanciones donde el consultado aparezca como demandado, demandante investigado o sancionado en las listas de las fuentes enunciadas en el Anexo 1 – LISTAS VINCULANTES PARA COLOMBIA, SANCIONES INTERNACIONALES O MEDIDAS RESTRICTIVAS Y FUENTES O REGISTROS NACIONALES. La ejecución del servicio deberá realizarse en cumplimiento de la normativa aplicable y de los criterios establecidos por las autoridades competentes, incluyendo lo dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio en la Resolución 63771 de 2022, mediante la cual se ordenó abstenerse del uso de tecnologías automatizadas, tales como robots o crawlers, para la obtención de información de páginas de consulta de acceso público cuando ello implique desconocer las condiciones de uso o las medidas de protección implementadas por dichas fuentes.

3.2.10. Permitir la carga y procesamiento de listas de personas (personas naturales y jurídicas) en formato de archivo (Excel, CSV o similar) para su verificación masiva y simultánea contra las fuentes enunciadas en el Anexo 1 – LISTAS VINCULANTES PARA COLOMBIA, SANCIONES INTERNACIONALES O MEDIDAS RESTRICTIVAS Y FUENTES O REGISTROS NACIONALES. El sistema debe generar un reporte consolidado o individual de los resultados de la consulta por lotes bajo la misma estructura descrita en el numeral 3.2.6. La verificación masiva y simultánea a la que hace referencia este numeral no implica que dicha consulta sea automática, ni que el contratista deba evadir, omitir o vulnerar los controles de acceso o de seguridad dispuestos por las fuentes consultadas, tales como CAPTCHA, políticas de privacidad y términos de uso de portal web u otros mecanismos similares.

En ningún caso la funcionalidad de consulta masiva podrá sustentarse en tecnologías o mecanismos que contravengan las restricciones técnicas, jurídicas o de uso definidas por las fuentes de información consultadas. La ejecución del servicio deberá realizarse en cumplimiento de la normativa aplicable y de los criterios establecidos por las autoridades competentes, incluyendo lo dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio en la Resolución 63771 de 2022, mediante la cual se ordenó abstenerse del uso de tecnologías automatizadas, tales como robots o crawlers, para la obtención de información de páginas de consulta de acceso público cuando ello implique desconocer las condiciones de uso o las medidas de protección implementadas por dichas fuentes.

3.2.11 La herramienta deberá permitir la descarga de un reporte, en formato PDF, por cada consulta realizada, el cual deberá incluir como mínimo la siguiente información:

- Fecha y hora de la consulta.
- Usuario que realizó la consulta.
- Criterios de búsqueda utilizados.
- Calificación de riesgo alto, medio o bajo con base en los hallazgos encontrados.
- Fuente(s) consultada(s).
- Resultado detallado de la consulta (incluyendo coincidencias encontradas, si las hubiere).
- Demás información necesaria que sirva de soporte para las actividades de auditoría, supervisión y trazabilidad de las consultas realizadas.

Adicionalmente, en los casos en que la consulta arroje coincidencias positivas, la herramienta deberá permitir la generación de un reporte ampliado, que incluya un mayor nivel de detalle y análisis sobre la(s) coincidencia(s) identificada(s), con el fin de facilitar la evaluación y toma de decisiones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.2.12 Para las consultas correspondientes a personas naturales, el documento PDF deberá incluir la información de la Registraduría Nacional del Estado Civil como una de las fuentes de validación obligatorias. En consecuencia, el reporte deberá verificar y reflejar la correspondencia entre el nombre consultado por la Superintendencia y el nombre asociado al documento de identidad registrado en la base de datos de la Registraduría Nacional.

3.2.13 Los documentos PDF generados como resultado de las consultas deberán incluir un símbolo visual asociado a cada lista consultada, que permita identificar de manera clara el resultado obtenido. Los resultados deberán clasificarse, de forma general, en las siguientes categorías:

1. Sin coincidencias: no se encontraron registros relacionados con la consulta realizada.
2. Con coincidencias: se identificaron uno o más registros asociados a la consulta.
3. Fuente no disponible: la fuente de información consultada no se encontraba disponible al momento de la validación, impidiendo la obtención de resultados.

3.2.14 El sistema deberá realizar las consultas en tiempo real y generar el documento PDF con los resultados en un tiempo máximo de cinco (5) minutos. En caso de que una o más fuentes de información no estén disponibles durante la ejecución de la consulta, el PDF deberá generarse igualmente dentro del plazo establecido, indicando y justificando la indisponibilidad de la fuente.

3.3. WEB SERVICE

3.3.1 Descripción

Servicio de interoperabilidad que permitirá a las aplicaciones autorizadas realizar consultas sobre información asociada a listas o bases restrictivas, procesar el resultado correspondiente y entregar una certificación o reporte electrónico generado a partir de la consulta realizada.

El servicio deberá operar bajo un modelo de atención en línea, garantizando la disponibilidad, integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información intercambiada.

3.3.2 Características funcionales

Característica	**Requerimiento**
Naturaleza	Transaccional
Modalidad	Individual
Arquitectura	REST
Formato de intercambio	JSON
Formato de respuesta	Documento electrónico en formato PDF o equivalente
Protocolo de transporte	HTTPS/TLS
Versionamiento	Mecanismo de versionamiento compatible con buenas prácticas de APIs, preferiblemente mediante URI

3.3.3 Operación

El servicio deberá permitir la recepción de solicitudes de consulta mediante mecanismos estándar de interoperabilidad basados en HTTP y exponer operaciones orientadas al procesamiento y respuesta de consultas individuales.

La definición específica de operaciones, recursos y estructuras de intercambio deberá ser suministrada por el proveedor seleccionado y documentada mediante especificación técnica de servicios (OpenAPI/Swagger o equivalente).

3.3.4 Autenticación, autorización y seguridad

El servicio deberá implementar mecanismos de autenticación y autorización acordes con estándares de mercado para servicios REST, tales como OAuth 2.0, JWT (JSON Web Token) u otros mecanismos equivalentes que garanticen:

- Autenticación del consumidor.
- Control de acceso basado en credenciales o tokens.
- Expiración configurable de credenciales o tokens.
- Capacidad de revocación de credenciales o tokens.
- Protección de las comunicaciones mediante HTTPS/TLS.
- Validación de integridad de las solicitudes.
- Identificación del sistema consumidor.
- Cumplimiento de buenas prácticas de seguridad para APIs.

3.3.5 Información de entrada

El servicio deberá recibir la información necesaria para identificar inequívocamente a la persona natural o jurídica objeto de consulta.

Entre los datos de entrada podrán incluirse, según la implementación del proveedor:

- Tipo de documento o identificador.
- Número de identificación.
- Datos complementarios de búsqueda.
- Parámetros temporales o filtros cuando la funcionalidad lo requiera.

La estructura definitiva de los mensajes será definida por el proveedor, siempre que permita satisfacer la funcionalidad requerida.

Ejemplo ilustrativo (no restrictivo):

```
{
  "tipoDocumento": "CC",
  "numeroDocumento": "123456789"
}
```

El proveedor podrá implementar una estructura funcionalmente equivalente que cumpla con el objetivo de identificación y consulta.

3.3.6 Respuesta satisfactoria

Una respuesta exitosa deberá contener el documento electrónico generado como resultado de la consulta, junto con la información mínima necesaria para su identificación y validación.

El documento podrá entregarse directamente como archivo PDF o mediante un mecanismo equivalente definido por el proveedor.

3.3.7 Gestión de errores

El servicio deberá utilizar códigos de estado HTTP acordes con estándares REST y proporcionar mensajes de error estructurados que permitan identificar la causa de la falla sin exponer información sensible de la plataforma.

La respuesta de error deberá incluir como mínimo:

- Código de error.
- Descripción funcional del evento.
- Identificador de transacción o correlación.
- Fecha y hora del evento.

Ejemplo ilustrativo (no restrictivo):

```
{
  "codigo": "ERR-001",
  "mensaje": "No fue posible procesar la solicitud",
  "fecha": "2026-07-27T14:00:00Z",
  "idTransaccion": "abc123xyz"
}
```

El proveedor podrá utilizar una estructura equivalente manteniendo la capacidad de diagnóstico e integración.

3.3.8 Trazabilidad y auditoría

El servicio deberá registrar y conservar evidencia de las operaciones realizadas, permitiendo la reconstrucción de eventos y consultas cuando sea requerido.

Como mínimo se deberá registrar:

- Fecha y hora de la transacción.
- Identificación del sistema consumidor.
- Dirección IP origen.

- Identificador único de la transacción.
- Resultado de la operación.
- Tiempo de respuesta.
- Información necesaria para fines de auditoría y soporte.

No deberán almacenarse credenciales, contraseñas, tokens completos ni información sensible en registros de auditoría.

3.3.9 Versionamiento

La solución deberá disponer de un esquema de versionamiento que permita la evolución controlada del servicio y mantenga compatibilidad con consumidores existentes.

Se recomienda el versionamiento mediante URI o un mecanismo equivalente documentado por el proveedor.

3.3.10 Documentación técnica

El proveedor deberá suministrar la documentación técnica completa del servicio, incluyendo:

- Especificación OpenAPI/Swagger o equivalente.
- Mecanismos de autenticación.
- Estructuras de solicitud y respuesta.
- Catálogo de errores.
- Ejemplos de consumo.
- Versiones disponibles del servicio.

Esta documentación deberá mantenerse actualizada durante la vigencia del contrato.

4. SOPORTE TÉCNICO

4.1 El contratista deberá brindar soporte técnico a la Superintendencia Financiera de Colombia durante la vigencia del contrato. Este soporte deberá suministrarse en español a través correo electrónico, vía Teams, telefónico o cualquier otro medio apropiado en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

4.2 En caso de que el soporte telefónico, móvil o correo electrónico no sean suficientes para solucionar los inconvenientes presentados, el contratista deberá brindar soporte técnico presencial durante la vigencia del contrato, en un tiempo

máximo cuatro (4) horas hábiles, a partir del reporte presentado por el supervisor del contrato, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. sin costo adicional para la entidad.

4.3 Niveles de disponibilidad del servicio:

El CONTRATISTA deberá garantizar una disponibilidad mínima de la plataforma de consulta del 99% mensual, medida sobre el horario de operación acordado, excluyendo las ventanas de mantenimiento programado que hayan sido notificadas con al menos 24 horas de anticipación al supervisor del contrato.

Esta disponibilidad se refiere exclusivamente al funcionamiento técnico de la plataforma (acceso, consulta y operación de la herramienta). El CONTRATISTA no tiene control sobre las fuentes primarias que emiten y actualizan las listas restrictivas y vinculantes (organismos y autoridades nacionales e internacionales competentes), por lo cual su obligación se limita a garantizar que la información disponible en la plataforma corresponda, de manera oportuna, a la información vigente publicada por dichas fuentes oficiales, sin que le sea exigible la generación, modificación o actualización del contenido normativo de las listas.

4.4 Tiempos de respuesta y solución de incidentes

El CONTRATISTA deberá atender y resolver los incidentes reportados de acuerdo con los siguientes niveles de servicio, clasificados según su criticidad:

Nivel de criticidad	**Descripción**	**Tiempo máximo de respuesta**	**Tiempo máximo de solución**
Crítico	Indisponibilidad total de la plataforma o imposibilidad de realizar consultas	1 hora hábiles	4 horas
Alto	Afectación parcial que impide funciones esenciales de consulta	2 horas hábiles	8 horas hábiles
Medio	Afectación de funcionalidades no esenciales	4 horas hábiles	2 días hábiles
Bajo	Consultas generales o requerimientos menores	8 horas hábiles	5 días hábiles

4.5 Mecanismos de escalamiento

En caso de que el incidente no sea resuelto dentro de los tiempos establecidos en el numeral 4.4, el CONTRATISTA deberá activar un proceso de escalamiento, informando al supervisor del contrato el estado del incidente, las causas del incumplimiento del tiempo de solución y las acciones adoptadas para su resolución, así como el nivel de contacto (técnico, funcional o directivo) al que se escala el caso, dentro de las 2 horas hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicial.

4.6 Indicadores de cumplimiento

El CONTRATISTA deberá reportar mensualmente al supervisor del contrato los siguientes indicadores, con el fin de verificar objetivamente el cumplimiento de las obligaciones contractuales:

- Porcentaje de disponibilidad de la plataforma en el periodo.
- Número de incidentes reportados, clasificados por nivel de criticidad.
- Tiempo promedio de respuesta y de solución por nivel de criticidad.
- Porcentaje de incidentes resueltos dentro de los tiempos establecidos (cumplimiento de SLA).
- Número de escalamientos realizados y su estado de resolución.
- Tiempo promedio de correspondencia entre la publicación de una actualización por parte de la fuente oficial y su disponibilidad en la plataforma.

El incumplimiento reiterado de los niveles de servicio aquí establecidos dará lugar a la aplicación de las cláusulas de incumplimiento y/o imposición de multas previstas en el contrato.

5. INSTRUCCIÓN DE USO DE LA BASE DE DATOS

5.1 Instruir sin costo adicional a los funcionarios de Superintendencia Financiera de Colombia, en la administración y uso integral de la herramienta con una intensidad horaria de mínimo diez (10) horas, la misma se impartirá durante la vigencia del contrato en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m de lunes a viernes que determine la Superintendencia Financiera de Colombia; las sesiones pueden ser impartidas en la sede de la Superintendencia Financiera de Colombia o de forma virtual y debe comprender al menos, los siguientes temas sin perjuicio de temas adicionales:

• Búsquedas generales y personalizadas

• Gestión y Administración

• Solicitud de incidentes

• Configuración de usuarios para la re-verificación

• Configuración de usuario para eliminar resultados contra nombres marcados como Falsos Positivos.

• Configuración y ejecución de la consulta en lotes / Batch y/o a través de un Web Service.

Como requisito obligatorio y complementario para la aceptación de esta actividad, el contratista deberá hacer entrega de los siguientes recursos didácticos actualizados y en idioma español:

- Documento técnico detallado que explique la gestión autónoma de usuarios, asignación de roles, permisos, configuración de la plataforma y lectura de logs de auditoría.
- Guía práctica paso a paso para la realización de consultas en listas, interpretación de alertas de coincidencias y generación de informes de auditoría en formato PDF.
- Grabación de las sesiones de capacitación o cápsulas de video que queden a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia para la inducción de futuros funcionarios.

6. HABEAS DATA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Dar cabal cumplimiento al régimen de protección de datos personales previsto en las Leyes 1581 de 2012, 1266 de 2008 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. En particular, adoptar las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos personales tratados con ocasión de la ejecución del contrato, y asegurar que quienes intervengan en su tratamiento mantengan la reserva de aquellos que no tengan naturaleza pública, incluso después de finalizada su vinculación o la relación contractual, y los utilicen o comuniquen únicamente para las finalidades y en las condiciones legalmente permitidas.

Así, entre las obligaciones que deben cumplir los responsables del tratamiento de información se encuentran:

a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data;

b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos, en los términos y plazos establecidos por la ley;

d) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que cuenten con autorización para ello, conforme a los perfiles y niveles de acceso definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

6. 1 Rol frente al tratamiento de datos

La calidad de responsable o encargado del tratamiento se determinará de acuerdo con las actividades efectivamente desarrolladas por cada parte, su capacidad de decisión sobre el tratamiento de los datos personales y de conformidad con los términos previstos en la Ley 1581 de 2012.

El CONTRATISTA será el responsable del tratamiento de los datos personales teniendo en cuenta las funcionalidades previstas en la ficha técnica del servicio contratado, entre ellas:

- Almacenamiento de los resultados de las consultas realizadas.
- Conservación de perfiles de usuarios y/o de terceros consultados.
- Generación y conservación de registros de auditoría (logs).
- Realización de consultas masivas (Batch), de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 3.2.10
- Integración con los sistemas de la Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia mediante servicios web (API).

6.2 Obligaciones específicas asociadas a las funcionalidades del servicio

el CONTRATISTA deberá, como mínimo:

a) Finalidad y calidad de la información. El CONTRATISTA deberá limitar el tratamiento realizado por cuenta de la Superintendencia Financiera de Colombia a los datos necesarios para las finalidades del servicio contratado y abstenerse de utilizarlos para comercialización, enriquecimiento de bases propias u otras finalidades independientes. Asimismo, deberá implementar mecanismos para identificar la fuente y la fecha de consulta o actualización de la información, prevenir asociaciones erróneas por homonimia y gestionar oportunamente las inconsistencias detectadas o comunicadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

b) Conservación y eliminación de resultados de consulta y perfiles. Los resultados de consulta y los perfiles de usuarios y/o terceros almacenados en la herramienta se conservarán durante el tiempo de vigencia del licenciamiento de la herramienta, esto es, un (1) año contado a partir de

fecha de inicio de la licencia. Vencida dicha vigencia, el CONTRATISTA deberá eliminar de forma definitiva los resultados de las consultas almacenadas dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la finalización del licenciamiento, salvo que la Superintendencia Financiera de Colombia solicite expresamente su devolución previa a la eliminación. El CONTRATISTA deberá certificar por escrito a la Superintendencia Financiera de Colombia la eliminación efectuada, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su realización.

Cuando exista un deber legal de conservación que impida eliminar determinada información, el CONTRATISTA deberá comunicar por escrito a la Superintendencia Financiera de Colombia su fundamento jurídico, la información comprendida y el plazo aplicable, y mantenerla con acceso restringido y sin usos distintos de los necesarios para cumplir dicho deber. Finalizado ese plazo, deberá proceder a su eliminación.

c) Control de almacenamiento. El CONTRATISTA deberá:

- Identificar y documentar la ubicación física y/o lógica (país, proveedor, tipo de infraestructura) donde se almacenará la información.
- Especificar la infraestructura tecnológica utilizada para dicho almacenamiento.

Permitir auditorías periódicas por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (directamente o a través de un tercero autorizado) sobre las condiciones de almacenamiento, acceso y seguridad.

d) Trazabilidad e integridad de logs. Garantizar la trazabilidad, integridad y disponibilidad de los registros de auditoría (logs) generados por el uso de la herramienta, incluyendo las consultas individuales y masivas (Batch), con retención mínima durante la vigencia de la licencia de la herramienta y protección contra alteración.

e) Implementar controles de seguridad para la transmisión y almacenamiento de la información en las integraciones realizadas mediante servicios web (API), incluyendo el cifrado de los datos en tránsito y en reposo.

f) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, de manera inmediata y en todo caso dentro de las 2 horas siguientes a su detección,

cualquier incidente de seguridad[1] que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales tratados en el marco de la ejecución del contrato.

El reporte inicial remitido por el contratista deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Fecha y hora exacta de la detección del incidente.
- Identificación del sistema, componente o infraestructura afectada.
- Descripción detallada de la afectación (ej. volumen de datos comprometidos, indisponibilidad del servicio).

Medidas técnicas o actos urgentes implementados por el contratista para contener la brecha.

Adicionalmente, el contratista tendrá la obligación de remitir informes periódicos de actualización al supervisor del contrato que indiquen la evolución detallada del caso, el análisis de causa raíz y las medidas definitivas de mitigación adoptadas, hasta el cierre total del incidente a entera conformidad de la Superintendencia Financiera de Colombia.

[1] Incidente de seguridad: Situación no planificada que afecta o amenaza la confidencialidad, integridad, disponibilidad o autenticidad de la información, procesos o servicios tecnológicos de la entidad, y que requiere gestión oportuna.

ANEXO 1 – LISTAS VINCULANTES PARA COLOMBIA, SANCIONES INTERNACIONALES O MEDIDAS RESTRICTIVAS Y FUENTES O REGISTROS NACIONALES

A. Listas vinculantes para Colombia

Se refiere, como mínimo, a las siguientes listas de personas y entidades asociadas con organizaciones terroristas que son vinculantes para Colombia conforme al Derecho Internacional, así como a todas aquellas que le sucedan, relacionen y complementen, y cualquier otra lista que se adopte en el país.

- Listas del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.
- Lista de Terroristas de Europa y Lista de la Unión Europea de Organizaciones Terroristas.
- Lista de Terroristas de los Estados Unidos de América.

B. Listas/registros de sanciones internacionales o medidas restrictivas

Se refiere a las listas de sanciones o medidas adoptadas por las siguientes autoridades u organizaciones internacionales:

- OFAC – Estados Unidos.
- Unión Europea – EU Sanctions.
- Reino Unido – HM Treasury / UK Sanctions List.
- Canada – Consolidated Canadian Autonomous Sanctions List.
- Australia – Consolidated List.
- Suiza – SECO Sanctions.
- Francia – Registre national des gels.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) – sanciones.
- Consolidated Screening List – International Trade Administration (EE.UU.)
- Financial Industry Regulatory Authority (FINRA).
- Financial Crimes Enforcement Network (FInCEN).
- Drug Enforcement Administration (DEA).
- The International Criminal Police Organization - Interpol Circulares y alertas internacionales.
- Federal Bureau of Investigation (FBI) - Most Wanted.
- U.S. Immigration and Customs Enforcement (ICE).
- U.S. Marshals Service – Wanted.
- Wanted Fugitives – U.S. Department of Justice.
- World Bank – Listing of Ineligible Firms and Individuals.
- Violations Tracker (violaciones regulatorias) - https://violationtrackerglobal.goodjobsfirst.org/
- International Organization of Securities Commissions (IOSCO) – ISCAN.

C. Fuentes y registros nacionales oficiales

Se refiere a las siguientes listas, registros, bases de datos o fuentes de información de carácter público emitidas por autoridades y organismos colombianos:

- Consulta de Procesos Nacional Unificada - Rama Judicial.[2]
- Antecedentes penales – Policía Nacional.
- Antecedentes de responsabilidad fiscal – Contraloría General de la República.
- Registro de Antecedentes penales y disciplinarios – Procuraduría General[3] de la Nación.
- Lista de desmovilizados Ley 975 de 2005 – Fiscalía General de la Nación.
- Información de trámite de cédulas – Registraduría Nacional
- Identidad probable – Registraduría Nacional.
- Situación militar – Ejercito Nacional.
- Consulta Nacional de Comparendos e Infracciones de Tránsito
- Registro Único Empresarial y Social – Cámaras de Comercio (RUES)
- Superintendencia de Sociedades – Lista de sociedades en reorganización
- Lista de sanciones – Superintendencia Financiera de Colombia
- Lista de sanciones – Superintendencia de Industria y Comercio
- Autorregulador del Mercado de Valores (AMV) – sancionados
- Sanciones SECOP – contratistas
- Lista de sanciones – DIAN UAE
- Proveedores ficticios de la DIAN
- Boletín de Deudores Morosos del Estado (BME)
- Registro Nacional de Desaparecidos – Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
- Información Super Salud
- Afiliaciones al sistema de salud
- Fosyga – Períodos Compensados
- Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud
- Certificados del SENA
- Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (COPNIA) – sancionados
- Junta Central de Contadores – sancionados
- Sofia Plus
- Función Pública - SIGEP II – Lista de Personas Expuestas Políticamente (PEP)

[2] Para las consultas de esta fuente se debe dar cumplimiento a lo indicado en el numeral 3.2.9

[3] Para las consultas de esta fuente se debe dar cumplimiento a lo indicado en el numeral 3.2.9

Panamá Papers – Offshore Leaks del International Consortium of Investigative Journalists – ICIJ

- Fuentes abiertas de noticias nacionales e internacionales y fuentes periodísticas.

En constancia de lo anterior firma,

EDGAR YESID GARAY MEDINA Firmado digitalmente por EDGAR YESID GARAY MEDINA Fecha: 2026.10.23 15:05:30 -05'00'	ROSELIS SILVA CUADRADO Firmado digitalmente por ROSELIS SILVA CUADRADO Fecha: 2026.10.23 07:40:35 -05'00'
EDGAR YESID GARAY MEDINA Coordinador del Grupo de Ciberseguridad Institucional y Continuidad Tecnológica	**ROSELIS SILVA CUADRARO** Profesional universitario del Grupo de Ciberseguridad Institucional y Continuidad Tecnológica