Anexo Técnico

"Gestor Documental - Requerimientos Funcionales - RFI".

A continuación, se describen las necesidades de la Fiduciaria para el proceso de Gestión Documental, sin perjuicio alguno de requerir determinar con mayor detalle cada uno de los requerimientos aquí descritos de forma conjunta con el proveedor seleccionado.

I. Requerimientos Funcionales

1. Clasificación y Ordenación Documental:

- El Sistema de gestión de documentos electrónico de archivo (SGDEA) debe permitir la creación, importación, parametrización, automatización, administración y versionamiento de las Tablas de Retención Documental – TRD, a partir de plantillas predefinidas, asistentes de configuración, cargue de archivos planos o a través de la incorporación de otros mecanismos que faciliten la administración y la gestión de la TRD.
- importación de la Tabla de Retención Documental, en un formato abierto y editable, teniendo en cuenta los metadatos asociados.
- Cuando se importen la TRD y sus metadatos, el SGDEA debe validar y arrojar los errores de estructura y formato que se presenten.
- El SGDEA debe permitir que las Tablas de Retención Documental tengan asociados los siguientes campos de manera opcional:

- Descripción y/o justificación
- Versión de la TRD
- Fecha de actualización de la TRD
- Identificador único cuando se crea.

- Garantizar que los documentos producidos y asociados a una TRD, mantendrán los criterios de tiempos y de disposición final de la versión correspondiente.
- Representar la organización de los expedientes y documentos, incluyendo sus metadatos, a partir del esquema del cuadro de clasificación documental.
- Incorporar múltiples niveles para el esquema del Cuadro de Clasificación Documental.
- Validar la información que se ingresa en el esquema de la Tabla de Retención Documental a través de generación de alertas o incorporación de opciones que incluyan asistentes paso a paso (listas desplegables, alertas, listas de chequeo, ventanas de ayuda, entre otras) que indiquen si existe información similar o igual en el sistema.
- Permitir la importación y exportación total o parcial de la Tabla de Retención Documental, en un formato abierto y editable, teniendo en cuenta:

- Para la importación:

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- ✓ Permitir la importación de los metadatos asociados.
- ✓ Cuando se importen la TRD y sus metadatos, se debe validar y arrojar los errores de estructura y formato que se presenten.
- Para la exportación:
- ✓ Permitir la exportación de metadatos asociados, incluyendo pistas de auditoría.
- ✓ Los procesos de importación y exportación deben generar reportes y estas acciones deben quedar registradas en las pistas de auditoria
- Permitir a usuarios autorizados la selección y uso de las diferentes versiones de la Tabla de Retención Documental
- Permitir la integración con los diferentes servidores de correo electrónico de acuerdo a las necesidades o políticas de la entidad.
- Los documentos deberán heredar los metadatos de su serie o subserie.
- Permitir exportar el directorio, de todos los expedientes y/o carpetas clasificadas en una serie específica y su contenido.
- Una vez finalizado el trámite administrativo, el aplicativo debe incorporar opciones para el cierre del expediente. (manual o automático). Una vez cerrado el expediente se deberá restringir la adición o supresión de carpetas o documentos.
- El aplicativo debe hacer accesible el contenido de los expedientes de acuerdo con los roles y permisos.
- No debe permitir la eliminación de un expediente electrónico o de su contenido.
- Proporcionar a los administradores herramientas para informes estadísticos de la actividad dentro de la Tabla de Retención Documental.
- Permitir la generación de expedientes electrónicos y sus componentes (documento electrónico, foliado, índice firmado y metadatos)
- Permitir que los documentos que componen el expediente hereden los tiempos de conservación establecidos en la TRD
- Todas las acciones efectuadas sobre el expediente deben ser registradas en un historial de eventos que puede ser consultado por usuarios que tengan acceso al expediente electrónico
- El historial de eventos del expediente electrónico pueda ser exportado.
- Permitir exportar el índice electrónico a formato xlsx
- Permitir la transferencia de la estructura la TRD mediante un archivo XML.
- Permitir cotejar la composición de los documentos electrónicos que integran el expediente electrónico, asegurando su integridad y autenticidad.
- Registrar como metadatos la fecha y la hora de registro de la carga de un documento al expediente electrónico.
- Trazabilidad de los documentos electrónicos en el cuadro de clasificación documental mostrando información como mínimo de que, quien, cuando y como realizó acciones en el mismo.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Permitir que el CCD y las TRD sean controladas únicamente por un rol administrador y que pueda agregar, modificar y reorganizar la estructura.
- Permitir la reubicación de una carpeta (o conjunto de carpetas) o documento, a un lugar distinto dentro de la estructura de clasificación, y garantizar que se mantengan los metadatos y demás atributos (permisos)
- Permitir que un documento pueda estar ubicado en diferentes partes de la estructura de clasificación, sin que esto signifique la duplicación del documento.
- Garantizar que los documentos electrónicos de archivo que se capturen se asocien a una TRD configurada en el sistema.
- Establecer niveles de seguridad del expediente de acuerdo con los niveles de seguridad establecidos por la entidad.
- Otorgar un número único de identificación a un documento cuando es cargado al expediente.

2. Retención y Disposición:

- Mantener una historia inalterable de modificaciones (pistas de auditoría) que se realizan en los tiempos de retención y disposición, incluida la fecha del cambio o eliminación y el usuario que lo registra.
- Garantizar que cualquier cambio a un tiempo de retención y disposición se aplique inmediatamente a todas las series, subseries a las que se asigna.
- Permitir como mínimo las siguientes acciones de disposición para cualquier regla de retención y disposición el cual solo la podrá realizar el rol de administrador:
  - Conservación permanente
  - Eliminación
  - Transferencia
  - Selección
- No debe limitar la duración de los tiempos de retención.
- Activar automáticamente una alerta al rol administrador cuando el período de retención aplicable está a punto de cumplir el tiempo establecido.
- Permitir a un usuario autorizado aplazar la eliminación de una serie, subserie, expediente determinado. Cuando por motivos de obsolescencia tecnológica, seguridad de la información, causal administrativo o judicial, se requiera exportar, transferir o migrar los documentos se debe garantizar la integridad de los expedientes, respecto a:
  - Componentes del expediente (documento electrónico, foliado, índice firmado y metadatos);
  - Estructura de los documentos, preservando las relaciones correctas entre ellos.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Durante un proceso de migración entre diferentes sistemas o plataformas tecnológicas se debe garantizar:
- La exportación o transferencia de los documentos correspondientes con las reglas de retención y disposición y sus respectivos controles de acceso (seguridad para consulta) para que puedan seguir aplicándose en el sistema de destino;
- Garantía de la estructura del expediente garantizando que los vínculos archivísticos se conserven en todo momento.
- Generación de reporte del estado de la transferencia o exportación realizada y guardar datos de la acción realizada en las pistas de auditoría.
- Conserva todos los documentos electrónicos de archivo (DEA) que se hayan transferido, al menos hasta que se reciba la confirmación de que el proceso de transferencia ha concluido satisfactoriamente.

3. Captura de Ingresos de Documentos:

- Permitir definir y parametrizar formatos de captura y el mantenimiento de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades del negocio, los estándares, formatos abiertos y formatos recomendados por el AGN
- Debe permitir almacenar contenidos como: videos, audio, imagen, entre otros, de la misma forma que los documentos electrónicos de texto
- El proceso de captura de documentos debe contar con los controles y la funcionalidad adecuados para garantizar que los documentos se asocian con la Tabla de Retención Documental.
- No debe limitar el número de documentos que pueden ser capturados en cualquier serie, subserie, expediente ni sobre el número de documentos que se pueden almacenar cada vez que un archivo adjunto se captura como un documento por separado, el sistema debe permitir asignar el vínculo archivístico en el registro de metadatos.
- Permitir la gestión de notificaciones y avisos por medio de correo electrónico.
- Permitir al usuario elegir un solo documento cuando este tiene más de una versión
- Generar alertas al intentar capturar un registro que este vacío.
- Integración como mínimo con una solución de digitalización
- Permitir la captura automática de metadatos pertenecientes a mensajes de correo electrónico y sus archivos adjuntos.
- Capturar en una sola operación, varios correos electrónicos seleccionados manualmente.
- Integración con mecanismos tecnológicos tales como: estampado cronológico y mecanismos de encriptación,
- Permitir que los registros almacenados temporalmente sean modificados y completados para continuar con su proceso.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Permitir la configuración de una lista de correos con el fin de identificar las cuentas que serán gestionadas de manera automatizada cada vez que se envíen y se reciban mensajes en las mismas.
- Activación o desactivación de las cuentas de correo que serán gestionadas de manera automatizada.
- Captura de correos electrónicos de entrada y de salida que contengan o no archivos adjuntos, considerándolos como un solo DEA, respetando su contenido, contexto y estructura
- Registro de información básica de contexto (metadatos) automáticamente obteniéndola del encabezado del correo electrónico.
- Permitir actualizar y adicionar información de contexto (metadatos) a los datos importados que presenten inconsistencias o que lo requieran, y se debe llevar un registro detallado de auditoría de estas operaciones en una estructura independiente.
- Crear documentos basados en plantillas prestablecidas y formularios
- Proporcionar una herramienta de edición / diseño de plantillas que permite a administradores de sistema, crear plantillas de acuerdo con las necesidades de la entidad

4. Búsqueda y Presentación:

- El sistema debe permitir al usuario buscar y recuperar información que se encuentre dentro de documentos, listas de documentos y metadatos, de acuerdo al perfil de acceso.
- Proporcionar una función de búsqueda que permita utilizar combinaciones de criterios de búsqueda:
- Operadores booleanos (y, o, exclusivo, o, no);
- Coincidencias aproximadas;
- Intervalos de tiempo;
- Permitir búsqueda con comodines (*, ? , $, = , + , -);
- Por agrupaciones (Código, Serie, subseries, asunto, usuario, área responsable, palabras clave...);
- Tipos de formatos
- Cualquier combinación valida con un número limitado de criterios de búsqueda, utilizando cualquier combinación de contenido textual o de metadatos.
- Opción de autocompletar.
- El sistema debe permitir:
- Ver la lista de resultados de una búsqueda,
- Listar documentos que componen un resultado de la búsqueda,
- Ver la lista de todos los expedientes y documentos relacionados a cualquier serie determinada, con su respectivo contenido.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Incluir funciones para presentar en los medios adecuados la salida de los documentos que no se pueden imprimir. Por ejemplo, documentos de audio y video.
- Mostrar miniaturas de imágenes digitalizadas como una ayuda para la navegación y búsqueda.
- Proporcionar herramientas para la generación de informes y reportes.
- Generar informes que incluyan como mínimo gráficos y tablas.
- Generar informes sobre los errores presentados en el sistema (Cargue de documentos fallidos, procesos y procedimientos incompletos, número de intentos fallidos al sistema)
- Búsqueda dentro de los niveles de jerarquía del cuadro de clasificación.
- Proporcionar al usuario maneras flexibles de imprimir los documentos de archivo y sus correspondientes metadatos
- El sistema debe permitir que se impriman o se exporten en formato electrónico (txt, excel, csv) listas de los resultados de búsquedas.
- Visualizar los documentos de archivo recuperados como resultado de la búsqueda sin necesidad de cargar la aplicación de software asociada.
- Búsqueda de texto libre y metadatos de forma integrada y coherente.
- En los resultados de búsqueda se presenten únicamente las carpetas y documentos a los que el usuario tiene acceso de acuerdo con los niveles de permisos definidos.
- Debe ofrecer una clasificación de los resultados de la búsqueda, según su pertinencia, relevancia, fechas, nombre, autor, creador, modificador, tipo de documento, tamaño, entre otros.
- Permitir que ninguna función de búsqueda revele jamás al usuario información como contenido o metadatos, que se le tengan restringidos por permisos de acceso.
- Permitir la previsualización de documentos del expediente, sin que eso implique la descarga del documento

5. Metadatos:

- Permitir incorporar diferentes esquemas de metadatos.
- Permitir al usuario autorizado parametrizar modificar y aplicar las reglas de los elementos del esquema de metadatos.
- Los valores de los metadatos se hereden automáticamente de forma predeterminada desde el nivel inmediatamente superior en la jerarquía de clasificación.
- Asignación previa de palabras clave a las series, subseries, expedientes y/o documentos, basados en bancos terminológicos, tesauros, taxonomías, entre otros.
- Permitir que al momento de la captura o en una etapa posterior de procesamiento, se puedan ingresar metadatos adicionales.
- Validar y controlar la entrada de los metadatos mínimos obligatorios.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

6. Control y Seguridad:

- Permitir la creación y administración de usuarios, roles y permisos
- Permitir revocar privilegios de un grupo o usuarios seleccionados
- La cantidad de usuarios que usaran el aplicativo será de 300, estimando 150 con acceso full.
- Ofrecer opciones de configuración para asignar o eliminar roles después de un período predefinido automáticamente
- Permitir configurar controles restringir el acceso de acuerdo con los perfiles configurados por el administrador del sistema.
- Soportar diferentes mecanismos de autenticación y debe permitir la integración con Directorio Activo.
- Mantener las pistas de auditoría en el sistema durante el tiempo que se haya establecido en las políticas de la Entidad y las normas aplicables
- Cualquier intento de violación de los mecanismos de control de acceso deberá ser registrado en las pistas de auditoria
- El sistema debe impedir desactivar la generación y almacenamiento de las pistas de auditoría.
- Las pistas de auditoría del sistema deben permitir identificar los errores en la ejecución de los procesos. (Mantenimiento en menor tiempo)
- Debe permitir a un usuario autorizado parametrizar el número de intentos fallidos de ingreso a la sesión.
- Bloquear al usuario una vez se hayan completado el número de intentos fallidos configurados por el usuario autorizado para el inicio de sesión y notificar mediante un mensaje de alerta.
- Generar informes con los datos almacenados en las pistas de auditoría, permitiendo filtros y selección de criterios establecidos por el usuario solicitante.
- Generar informes con los datos almacenados en las pistas
- Programar rutinas de copia de seguridad (backup) y su recuperación cuando sea necesario
- Parametrización de copias de seguridad de los documentos en conjunto con los metadatos.
- Notificar al usuario encargado, fallas críticas en los servicios del sistema en el instante en que se presentan
- Permitir la creación, gestión y configuración de niveles de clasificación de información a que haya lugar (Clasificada, reservada, confidencial, de acuerdo a la normatividad existente) y permitir acceso a esta dependiendo el rol de usuario.
- Garantizar que las operaciones realizadas en el sistema deben estar protegidas contra adulteración, supresión, ocultamiento y demás operaciones que atenten contra la autenticidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Contar con mecanismos de recuperación de credenciales de acceso obedeciendo las políticas de ingreso seguro
- Permitir configurar y ejercer controles sobre tiempos de inactividad y bloqueo.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Garantizar que las transacciones u operaciones que realice el sistema las cuales presenten fallos en su ejecución deben reversarse al estado inicial en la ejecución del proceso. (rollback) (evita envío de información incompleta y perdida de la misma).
- Aplicar técnicas criptográficas en las operaciones y/o transacciones críticas o sensibles para la organización.
- Los procesos de importación o exportación de información, deberá realizarse a través de interfaces seguras y aplicar protocolos y mecanismos de seguridad
- No debe limitar el número de roles o grupos que se puedan configurar
- Permitir marcar un usuario individual como inactivo, sin eliminarlo del sistema
- Generación de registros de control o hashes que permitan validar la integridad de los registros de seguridad generados.
- Inclusión en los reportes generados de un rótulo que permita identificar su nivel de clasificación (clasificado, reservado, restringido, entre otros), de acuerdo con la clasificación asignada mediante parámetro al momento de su creación
- Permitir la definición por parámetro y controlar la longitud mínima y máxima de las contraseñas
- Permitir la definición por parámetro y controlar el número de contraseñas a recordar (Histórico de contraseñas).
- Permitir la definición de un diccionario de contraseñas no válidas y controlar que las contraseñas no coincidan con las existentes en dicho diccionario
- Controlar mediante parámetro la complejidad de la contraseña.
- La contraseña debe tener una combinación de caracteres numéricos, alfabéticos (Mayúsculas y Minúsculas) y signos o caracteres especiales
- Las contraseñas nunca pueden ser almacenadas en formato texto. Deben ser almacenadas por medio de un algoritmo de encriptación de una sola vía reconocido por la industria como MD5 y SHA. Para estos procesos de cifrado se deben utilizar llaves cuya longitud mínima sea de 128 bits
- Desconectar los usuarios que hayan permanecido inactivos en el sistema durante un tiempo definido mediante un parámetro que especifique este tiempo
- Permitir definir por parámetro y controlar la vigencia mínima, vigencia máxima y tiempo de aviso de vencimiento, de las contraseñas
- Gestionar estados para las cuentas de usuario: Habilitado, deshabilitado, bloqueado, suspendido
- Rastrear de forma automática y sin ninguna intervención manual todas las acciones realizadas en el sistema, y almacenar los datos sobre estas en la pista de auditoría
- Contar con procedimientos automáticos para copias de seguridad y restauración encaminados a realizar copias periódicas de seguridad de todos elementos dentro del

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

sistema (carpetas, documentos, metadatos, usuarios, roles, permisos, configuraciones específicas).

- Al presentarse fallas durante la restauración de las copias de seguridad debe permitir notificar sobre el fallo y los detalles de este, para que el administrador tome las decisiones necesarias para subsanar los errores

7. Flujos de Trabajo:

- Creación, administración y ejecución de flujos de trabajo.
- Diagramar y modelar flujos de trabajo.
- Diagramar tareas que componen un proceso y/o procedimiento
- Parametrizar los tiempos de ejecución y respuesta de los procesos ejecutados
- Incorporar un mecanismo de validación para analizar los flujos de trabajo modelados
- Permitir la parametrización de Reglas para la configuración y gestión de:
- Estados del Flujo de Proceso
- Validación de Actividades
- Definición y asignación de usuarios
- Administración y control de los procesos por lotes y los procesos automáticos programados
- Parametrizar los accesos, creación, modificación o control total para usuarios o grupos de usuarios de los flujos de trabajo
- Permitir al usuario del flujo de trabajo:
- Visualizar las actividades que tiene pendientes por realizar
- Priorizar por diferentes criterios
- Visualizar información en tiempo real sobre el desempeño de sus procesos
- Visualizar de manera gráfica el estado de cada flujo de trabajo
- No debe limitar el ingreso de acciones que componen cada flujo de trabajo
- Generar los flujos de trabajo en un formato estándar.
- Generar un identificador único para cada flujo de trabajo
- Generar una trazabilidad de las acciones de los flujos de trabajo e incluirla en las pistas de auditoria
- Permitir solo a un rol administrador autorizado a crear, parametrizar, administrar y poner en ejecución flujos de trabajo
- Permite definir los flujos de trabajo basado en plantillas.
- Permitir detener un flujo de trabajo.
- Definir los tiempos límite de ejecución de los flujos y de cada una de sus actividades enviando notificaciones de incumplimiento
- Contar con semáforos o cualquier mecanismo que permita visualizar de una manera ágil que muestran el cumplimiento de tiempos en cada una de las actividades de un flujo

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

8. Flujos electrónicos:

- Creación, administración y ejecución de flujos.
- Diagramar y modelar flujos electrónicos.
- Diagramar tareas que componen un proceso y/o procedimiento.
- Parametrizar los tiempos de ejecución y respuesta de los procesos ejecutados.
- Incorporar un mecanismo de validación para analizar los flujos de trabajo modelados.
- Permitir la parametrización de Reglas para la configuración y gestión de:
- Estados del Flujo de Proceso
- Validación de Actividades
- Definición y asignación de usuarios.
- Administración y control de los procesos por lotes y los procesos automáticos programados.
- Parametrizar los accesos, creación, modificación o control total para usuarios o grupos de usuarios de los flujos de trabajo.
- Permitir al usuario del flujo electrónico:
- Visualizar las actividades que tiene pendientes por realizar
- Priorizar por diferentes criterios
- Visualizar información en tiempo real sobre el desempeño de sus procesos
- Visualizar de manera gráfica el estado de cada flujo electrónico.
- Permitir contener múltiples versiones de un mismo proceso y/o procedimiento, debe permitir al administrador seleccionar la última versión.
- Generar los flujos de trabajo en un formato estándar.
- Generar un identificador único para cada flujo electrónico.
- Generar una trazabilidad de las acciones de los flujos electrónicos e incluirla en las pistas de auditoría.
- Permitir solo a un rol administrador autorizado a crear, parametrizar, administrar y poner en ejecución flujos electrónicos.
- Duración real de los procesos versus el tiempo estimado de duración
- Actividades que tienen mayor porcentaje de retraso.
- Definir los flujos de trabajo basado en plantillas.
- Permitir detener un flujo electrónico.
- Definir los tiempos límite de ejecución de los flujos y de cada una de sus actividades enviando notificaciones de incumplimiento.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

9. Etiquetado:

- La solución debe permitir el registro de etiquetas sobre los documentos generados de forma automática y manual, a través de metadatos, marcas en el archivo, marcas en el nombre, entre otros, asimismo debe garantizar el registro de logs de los documentos etiquetados.
- La solución debe permitir la configuración o parametrización para etiquetado de documentos de acuerdo con la clasificación o categorización suministrada por la entidad, asimismo debe garantizar el registro de logs de la configuración.

10. Radicación de PQRS

- El sistema debe permitir radicar PQRS documentos físicos y digitales.
- El promedio anual de PQR es de 100
- El sistema debe permitir la creación y selección de un contacto, ya sea ciudadano o empresa.
- El sistema debe permitir consultar PQRS asociadas a un contacto en un periodo de tiempo
- El sistema debe permitir a un radicado de PQRS, adjuntar un correo electrónico como anexo al mismo.
- Cuando se cuente con el diligenciamiento del formulario de radicación de PQRS, el sistema permite su radicación, generando un sticker de radicación
- El sticker de radicación debe contar con imagen corporativa de la entidad, código de barras, fecha, hora, numero de folios, anexos y usuario radicador.
- Este reporte debe permite la carga del oficio principal y anexos que pueda tener la PQRS.
- El sistema debe permitir el almacenamiento de archivos de imágenes en formatos comunes estándar como TIFF, MultiTIFF. JPEG y PDF, PDF/A, Video, Sonido y cualquier otro formato de contenido.
- El sistema debe permitir a usuarios con privilegios el reemplazo de documentos digitalizados, que por error humano así lo requiera. Esta acción la debe realizar un rol de administrador.
- Después de cargado el documento digital, el sistema debe presentar en la bandeja del usuario responsable de atender la PQRS.
- Este reporte debe contar con un check que le facilite al usuario, seleccionar aquellos PQRS que recibe físicamente.
- El sistema debe generar un reporte de los usuarios que no ha recibido en el sistema el radicado

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

11. Firmas electrónicas

- Funcionalidades: - Estampado cronológico fecha y Hora- Firma electrónica Componente automatizado para firmar a través del sistema documentos salientes.
- Verificación de firma electrónica: Se debe contar con mecanismos para verificación (validez, archivos, entre otros)
- Funcionalidad para incorporar una imagen con la firma del firmante.
- Cantidad de documentos a firmar ilimitados
- Cantidad de estampas de tiempo para garantizar integridad

12. Trazabilidad

- Debe permitir parametrizar los ANS dentro del gestor documental, por servicio o por etapa, generar alertas por incumplimiento y reportes por rangos de fechas.

13. Interoperabilidad

- Debe permitir involucrar diferentes usuarios internos y externos a los flujos documentales por unidades de negocio, con diferentes responsabilidades dentro del proceso.
- Debe permitir integrarse a aplicativos CORE de la Fiduciaria, a través de servicios WEB o cualquier tecnología de integración en tiempo real.

14. Migración

- Durante la implementación es importante contemplar la migración de la información histórica, que consta de un estimado de 113 mil carpetas en archivo central y 4795 en archivo de gestión, con un peso aproximado de 2.5 TB.

II. Requerimientos tecnológicos

- La solución debe estar soportada con un tipo de arquitectura reconocida, mencionar el tipo y detalle de esta.
- La solución debe implementarse en modalidad SaaS

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Entregar Manuales de usuario y Manuales técnicos
- Debe tener implementado un diseño adaptativo responsive
- Soportar IPV6
- La plataforma debe tener implementado mecanismos adecuados para interoperar con otros sistemas de interés de su dominio
- Altamente parametrizable
- La plataforma debe ser compatible con diferentes navegadores web (Explorer, Mozilla, Chrome, Safari) y con los S.O. licenciados e implementados en la Fiduciaria.
- Disponer de frameworks que permiten implementar Las funcionalidades requeridas sin codificación
- Contener herramientas de desarrollo low-code para implementar las funcionalidades requeridas.
- Gestionar errores y excepciones de La plataforma.
- La plataforma que soporta la solución debe ser HA y redundante
- La plataforma debe ser intuitiva y fácil de usar por parte del usuario final.
- Disponer de documentación en línea y herramientas para facilitar el soporte del sistema
- Debe contar con un alto grado de Personalización que brinde mayores posibilidades de configuración de cada aplicación y que den valor agregado en soluciones de la empresa y de sus clientes
- Tener implementado servicios de integración
- Manejo de ETL's para el procesamiento de datos, especificar tecnología utilizada
- Debe tener entornos de prueba, desarrollo y producción, mediante los cuales se realicen actividades de prueba, actualizaciones, capacitaciones y desarrollo de funcionalidades manera aislada e independiente, cumpliendo con medidas de seguridad para no comprometer ni divulgar la información crítica y/o sensible.
- Reportes Operativos y/o Repositorios de información para conectar con Data Warehouse o con aplicativos de Generación de información.
- Debe soportara escalabilidad vertical y horizontal
- La solución debe proporcionar un mínimo de almacenamiento de 5TB, estimado a utilizar durante los 12 meses proyectados de la ejecución del contrato. Se estima aproximadamente 500 usuarios durante la vigencia del año

III. Requerimientos Seguridad de la información

- Posibilidad de autenticación contra el LDAP/Directorio Activo de la compañía
- Generar informes de vulnerabilidades
- Cuenta con logs de auditoría, sobre cambios funcionales o cambios directamente en bases de datos

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Permitir transacciones especiales con rastro de auditoría sin que afecte el rendimiento operativo del aplicativo y demás procesos
- logs de auditoría, sobre cambios funcionales o cambios directamente en bases de datos
- Cuenta con Informe de Vulnerabilidades (OWASP), con evidencias
- Cuenta con logs de auditoría, sobre cambios funcionales o cambios directamente en bases de datos
- Permite definir estructuras de datos y columnas a auditar sin afectar el rendimiento de la aplicación.
- El sistema no debe permitir realizar el guardado automático de contraseña.
- Administrar y controlar las sesiones.
- La función de logout del sistema debe terminar completamente con la sesión o conexión asociada.
- El sistema no debe permitir logeos concurrentes con el mismo usuario.
- Los controles de acceso en caso de falla del sistema deben actuar en forma segura.
- El aplicativo debe administrar y gestionar Logs
- El sistema debe almacenar en un registro de auditoría cada cambio de parámetro con la información de fecha, hora, valor anterior, valor nuevo, usuario del sistema e IP, actividad (ingreso/borrado/modificación)
- El sistema debe permitir el acceso a los logs, solo a personal autorizado
- El sistema deberá utilizar una rutina centralizada para todas las operaciones de login.
- El sistema deberá registrar en un log todas las funciones administrativas, incluyendo cambios en la configuración de seguridad, intentos fallidos, excepciones del sistema.
- El sistema deberá utilizar una función de hash para validar la integridad de los logs
- El sistema debe contar con conexiones TLS para todo el contenido que requiera acceso autenticado y para todo otro tipo de información sensible
- El sistema proporcionara una herramienta que haga parte del módulo de Seguridad y Auditoria que facilite el análisis de datos de acceso a las aplicaciones
- Los componentes del sistema propuesto deben correr sobre protocolos seguros https
- El proveedor debe entregar el detalle de los roles y funciones asociadas a cada rol, describiendo detalladamente el alcance de cada función para así poder identificar internamente el rol que se debe asignar a cada funcionario de acuerdo con sus funciones
- El sistema generará informes que permitan visualizar los roles por aplicación, usuarios del sistema, privilegios de cada rol por opción, opciones con permisos por rol.
- Se debe garantizar que la aplicación está libre de vulnerabilidades de seguridad de la información, realizando pruebas de revisiones de código estático y dinámico y análisis de vulnerabilidades, realizando ejercicios completos de Ethical Hacking para validar la posibilidad de aprovechamiento de las mismas, en el caso que se identifiquen

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Debe poderse crear distintos perfiles de administradores (ej.: creación de administradores de usuarios, administradores operativos, administrador de parámetros de seguridad, entre otros) y segregar sus funciones de manera independiente?
- El sistema debe permitir configurar el tiempo de inactividad por sesión de usuario
- La solución debe sincronizar la fecha y hora sus rastros de auditoria con los del sistema operativo de la plataforma donde se ejecuta y permite la sincronización de los relojes con la Hora Colombiana (debe cumplir Superintendencia de industria y comercio).
- El sistema debe contar con un módulo para la administración de la seguridad del sistema.
- El sistema debe ser sometido a pruebas de código seguro
- Dentro del soporte de la solución debe incluirse la corrección de vulnerabilidades de nivel alto y medio que se encuentren al aplicativo sin costo adicional.
- La solución debe permitir integrarse con otras aplicaciones de manera segura, cumpliendo estándares como Web Services seguros para mensajería SOAP, tal como:
- Mecanismos: ciframiento de la información del mensaje, Manejo del Timestamp, Identificación y autenticación del servicio: con certificados y firma digitales del body del mensaje, No repudio: firma digital del mensaje request y responds
- El proveedor debe contar con un servidor alojado en un DATA CENTER con domicilio nacional o internacional que garantice alta disponibilidad, confidencialidad y seguridad de la información
- El oferente debe contar con planes de continuidad de negocio que aseguren la disponibilidad del sistema ante una interrupción de la operación de su infraestructura tecnológica.
- Adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o de fenómenos físicos o naturales. A estos efectos el proveedor deberá aplicar los aspectos establecidos en la Norma ISO 27001:2013, de acuerdo con la naturaleza de los datos que trate. La información revelada será dirigida al proveedor y los contenidos serán sólo para el uso de quienes haya sido dirigida, y no deberá divulgarse a terceras personas. El proveedor se hará responsable ante terceros a quienes se haya divulgado esta información sin previo consentimiento.
- Asegurará que, como producto de la prestación del servicio, entregará a la Fiduciaria una solución que garantice confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con el objeto de este.
- Tramitará de manera previa la autorización de FIDUCOLDEX para cualquier conexión e interacción con la red de la fiduciaria y su información.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Aceptará el monitoreo de cualquier conexión e interacción con la red de la fiduciaria y su información cuando FIDUCOLDEX lo considere oportuno.
- Garantizará que cualquier interrupción programada de la solución o servicio con fines de actualización y mejoras debe ser administrada bajo un acuerdo de nivel de servicios previamente acordada con FIDUCOLDEX, principalmente con el fin de mantener informados a sus clientes y usuarios en los términos que establece la ley.
- Utilizará los recursos tecnológicos que le entregue FIDUCOLDEX, en forma exclusiva para el desarrollo de la labor para la prestación del servicio.
- Cumplirá con especial cuidado, el principio de buen uso y confidencialidad de los medios de acceso que ha entregado FIDUCOLDEX.
- Garantizará a FIDUCOLDEX que el personal asignado para la atención del contrato conoce y cumple las políticas contenidas en este contrato y responde por cualquier inobservancia de estas.
- Dará cumplimiento a lo estipulado en la política de Seguridad de la información para las relaciones con proveedores, relacionado con:

- Se autoriza a FIDUCOLDEX a evaluar y auditar los controles de seguridad implementados por el proveedor, en forma periódica o cuando se presenten cambios significativos en los controles o en la relación contractual entre ambas partes.
- Se obliga a informar a FIDUCOLDEX sobre cualquier violación a la seguridad de la información que afecte sus operaciones o sus negocios.
- Comunicará a FIDUCOLDEX los planes de tratamiento que contempla ante posibles violaciones de la seguridad y los tiempos en que tendrán efecto esas acciones.
- Informará a FIDUCOLDEX, todos los cambios en su entorno que afecten el negocio o la operación de su cliente, en forma oportuna.
- Comunicará a FIDUCOLDEX los cambios o modificaciones programados de los servicios prestados, los cuales serán previamente autorizados por la Fiduciaria.
- Los recursos que FIDUCOLDEX pone a disposición del personal externo, independientemente del tipo que sean (informáticos, datos (físicos o lógicos), software, redes, sistemas de comunicación, etc.), están disponibles exclusivamente para el cumplimiento de las obligaciones.
- Si la información de propiedad de FIDUCOLDEX es administrada por un tercero, se requiere contar con procedimientos y compromisos que garanticen un manejo seguro de la información.
- No revelará a terceros la información a la que tenga acceso.

- Implementar el protocolo HSTS o Http Strict Transport Security, para reducir las posibilidades de que un atacante pueda interceptar las comunicaciones y recopilar cookies y datos similares intercambiados durante la sesión. Previo a salir en producción, debe cumplir con los requerimientos y precargar en la lista HSTS.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Contará y mantendrá los estándares o buenas prácticas, tales como ISO 27017 (controles de seguridad para servicios en la nube) y 27018 (Protección Información Personal en la nube). El proveedor puede certificarse con estándares o mejores prácticas que reemplacen, sustituyan o modifiquen las anteriores. Entregará a FIDUCOLDEX las certificaciones que demuestren la vigencia de estas.
- Disponer de informes de auditores externos según el marco de informes SOC - controles de organización de servicios (SOC1, SOC2, SOC3).
- Ofrecerá una disponibilidad de al menos el noventa y nueve punto cinco por ciento (99.5%) en su servicio de cómputo en la nube.
- Gestionar que las API o Servicios Web suministrados por el proveedor de servicios en la nube no exponen a FIDUCOLDEX a riesgos de seguridad de la información o de ciberseguridad.
- Realizar la corrección oportuna y eficaz de las vulnerabilidades informáticas. detectadas.
- Documentar las jurisdicciones donde se procesará la información y certificará que las mismas cuentan con normas similares o más exigentes que las aplicables en Colombia, relacionadas con la protección de datos personales y penalización de actos que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos.
- Garantizar la independencia de la información de FIDUCOLDEX y de sus copias de respaldo de la información de las otras entidades que procesen en la nube. La independencia se puede dar a nivel lógico o físico.
- Mantener cifrada la información clasificada como confidencial en tránsito, usando estándares y algoritmos reconocidos por AES, o 3DES internacionalmente que brinden al menos la seguridad ofrecida
- Brindar al FIDUCOLDEX la posibilidad de tener bajo su control la administración de usuarios y de privilegios para el acceso a los servicios ofrecidos,
- Utilizar técnicas de múltiple factor de autenticación para el acceso a las consolas de administración por parte de FIDUCOLDEX.
- Informar al FIDUCOLDEX en cuanto le sea posible, sobre cualquier evento o situación que pudiera llegar a afectar la prestación del servicio y, por ende, el cumplimiento por parte de la vigilada de sus obligaciones frente a los clientes y a otras entidades
- Monitorear los servicios y su infraestructura para detectar operaciones o cambios no deseados y/o adelantar las acciones preventivas o correctivas cuando se requiera.
- Garantizar que la comunicación con FIDUCOLDEX se realice utilizando mecanismos que permitan cifrados de extremo a extremo y que en lo posible usen rutas diferentes.
- Utilizar los recursos tecnológicos asignados en el servicio en la nube, de forma exclusiva para el desarrollo de la gestión, garantizando la separación lógica de la información de FIDUCOLDEX.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- Garantizar y certificar que todo licenciamiento dispuesto en la plataforma tecnológica y/o software utilizado en la prestación del servicio cumple con la Ley de Derechos de Autor del país donde se encuentre la Nube que aloja la información.
- Documentará el tipo de nube y los sitios de procesamiento.
- Establecerá mecanismos que permitan contar con respaldo de la información que se procesa en la nube, la cual debe estar a disposición de FIDUCOLDEX cuando así lo requiera.
- Aceptará el monitoreo de cualquier conexión e interacción con la red de FIDUCOLDEX y su información cuando FIDUCOLDEX lo considere oportuno.
- Garantizará que, en el evento de toma de posesión, la SFC, Fogafin, Fogacoop, o quienes éstas designen, puedan acceder a la información y a la administración de los sistemas de información que operan en la nube.
- Aceptará que FIDUCOLDEX pueda verificar el cumplimiento de los acuerdos y niveles de servicio establecidos con el proveedor de servicios y los subcontratistas de éstos, cuando sean estos quienes prestan el servicio.
- Dispondrá de un monitoreo sobre la infraestructura y el aplicativo que permita detectar y contener oportunamente un incidente de seguridad, así como retornar el aplicativo en operación, de acuerdo con los niveles de servicio que se acuerden.
- Entregará la siguiente información a FIDUCOLDEX:
- Documento con el tipo de nube y los sitios de procesamiento contratados
- Nombre del subcontratista(s) o partner(s) que le prestarán servicios asociados al objeto del contrato.
- La ubicación física o región donde se procesarán y almacenarán los datos.
- Las certificaciones otorgadas al proveedor del servicio y/o sitio de procesamiento.
- La relación de auditorías a las que se somete el proveedor de servicios contratado.
- El diagrama con la plataforma tecnológica que soportará los servicios contratados.
- Los reportes generales de auditorías, pruebas de vulnerabilidades.
- Garantizará que el aplicativo y la infraestructura donde se aloja, deben cumplir con la normativa y mejores prácticas de Ciberseguridad tanto de Colombia como del país donde se aloja la información.
- Garantizará que el aplicativo cuente con la trazabilidad transaccional en la operación.
- Garantizará que el aplicativo se encuentre actualizado en la legislación y normatividad colombiana
- Implementará las recomendaciones de seguridad informática emitidas por Open Web Application Security Project –OWASP-, cumpliendo con el OWASP Top 10, documento de alto nivel que se centra sobre las vulnerabilidades más críticas en la web. El proveedor debe realizar periódicamente un escaneo del software y revisará que todas las vulnerabilidades incluidas entre el top 10 se encuentren resueltas. Estos informes deberán ser presentados semestralmente al Supervisor y con copia a la Dirección de Seguridad de la Información.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

- El proveedor garantizará que el Centro de Datos donde se presta el servicio Hosting, este certificado en modalidad TIER III o superior. Aportará la certificación de sismo resistencia del sitio.
- Las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento, ejecución y finalización del presente contrato, que sean propias de este tipo de contratos de acuerdo con la ley o que aparezcan consignadas en otras cláusulas de este documento o sus anexos.
- El proveedor garantizará que los bienes y servicios relacionados con las TIC soportan el protocolo IPV6 nativo en coexistencia con el protocolo IPV4, en cumplimiento de la Resolución 0002710 de 2017, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

iv. Protección De Datos Personales:

El proveedor es encargado del tratamiento, tratará por cuenta de FIDUCOLDEX, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para el suministro de medios y plataforma para el procesamiento y control de los datos personales proporcionados como parte de los servicios en la nube y demás servicios anexos objeto del presente contrato.

El proveedor como encargado del Tratamiento deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- Cumplirá la Política de Protección de datos de FIDUCOLDEX, publicada en la página http://www.FIDUCOLDEX.com.co/seccion/politica-de-tratamiento-de-datos-personales
- Realizará el tratamiento de la información conforme a los requisitos definidos, a las Políticas de Protección de Datos Personales desarrolladas por FIDUCOLDEX y a las finalidades del tratamiento autorizadas por el Titular.
- Garantizará al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Adoptar e implementar medidas de seguridad, necesarias y eficientes, que permitan mantener la información resguardada bajo un ambiente de control físico y lógico que asegure que sólo podrá tener acceso a dicha información el personal autorizado. Se deberán tomar medidas necesarias y razonables de seguridad sobre la información que repose en soportes físicos, así como de la información electrónica.
- Conservará la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

""Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. -FIDUCOLDEX- Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dr. Iván Darío Amaya (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail:defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEXS.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónicofiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación:1.-Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.2.-Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten;3.-Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan;4.-Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.5.-Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad;6.-Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y,7.-Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."

- Realizará oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la mencionada ley.
- Actualizará la información reportada por FIDUCOLDEX como responsable del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.
- Garantizará la existencia de políticas sobre Tratamiento de la información de conformidad con lo previsto en el Art. 18 de la Ley 1581 de 2012.
- Adoptará un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares, de manera que garantice la oportunidad y la calidad de las respuestas de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
- En el caso que resulte aplicable, registrará en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la mencionada Ley.
- En el caso que resulte aplicable, insertará en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Se abstendrá de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitirá el acceso a la información únicamente a las personas que en desarrollo de sus funciones y responsabilidades del cargo lo requieran.
- Garantizará que el personal que tenga acceso a la Información de FIDUCOLDEX se encuentre informado de:

- Su calidad de Encargado de la información de FIDUCOLDEX.
- Los requisitos de seguridad de la información del presente Contrato.
- Las políticas de protección de datos personales de FIDUCOLDEX, las cuales se encuentran publicadas en la página web http://www.FIDUCOLDEX.com.co/seccion/politica-de-tratamiento-de-datos-personales.
- Las medidas de seguridad físicas y electrónicas que se adoptarán sobre la información suministrada por FIDUCOLDEX.

- Garantizará que todos los empleados y colaboradores que se encuentren involucrados en el Tratamiento de la información tengan conocimiento de las obligaciones que en materia de protección deben asumir. En consecuencia, sus empleados y colaboradores deben suscribir cláusulas de confidencialidad y Tratamiento adecuado de la información
- Se abstendrá de revelar la información de la entidad, de clientes o de personas naturales que le haya sido entregada para el cumplimiento de este contrato a terceros no autorizados.
- Se abstendrá de utilizar la información para una finalidad distinta a las autorizadas por FIDUCOLDEX
- Informará de forma oportuna a la Superintendencia de Industria y Comercio y a FIDUCOLDEX como responsable del tratamiento cuando se presenten violaciones a los códigos de

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

"Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. -FIDUCOLDEX- Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dr. Iván Darío Amaya (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail:defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEXS.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónicofiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación:1.-Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.2.-Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten;3.-Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan;4.-Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.5.-Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad;6.-Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y,7.-Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."

seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares que puedan presentar y que afecten o amenacen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información

- Cumplirá las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- En el evento en que el proveedor sea requerido por una autoridad, para el suministro de información de FIDUCOLDEX, incluyendo la información de personas naturales suministrada por la entidad, deberá informar inmediatamente a FIDUCOLDEX a fin de que este pueda adoptar o establecer las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de la información ante el requerimiento de las autoridades.
- El proveedor como encargado del tratamiento entiende y acepta que el uso indebido de la información suministrada por FIDUCOLDEX puede llegar a tener implicaciones penales, acarrear sanciones administrativas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad en materia de protección de datos personales y en materia de reserva bancaria por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia; será responsable por cualquier perjuicio que cause a los titulares como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se desprenden de lo aquí establecido.
- El proveedor deberá tomar las medidas de custodia adecuadas que permitan conservar el carácter confidencial de la información y evitar que ésta sea visualizada, modificada o sustraída por personal no autorizado.
- La información de la que el proveedor tenga conocimiento no podrá ser compartida con terceros, salvo que medie autorización expresa de FIDUCOLDEX o que deba hacerlo con ocasión de la prestación del servicio.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co