D-9223

HONORABLES MAGISTRADOS
CORTE CONSTITUCIONAL
SALA PLENA
E. S. D.

REF: DEMANDA DE LA INCONSTITUCIONALIDAD CONTRA LOS ARTÍCULOS 73, 74, 75 Y 76 DEL DECRETO-LEY 019 DE 2012.

CAMILO ERNESTO JAIMES POVEDA, mayor de edad, domiciliado y residente en la Ciudad de Bogotá, abogado en ejercicio, identificado con la cédula de ciudadanía número 1.111.192.861de Mariquita (Tol), obrando en mi calidad de ciudadano colombiano, en ejercicio a la acción pública de INEXEQUIBILIDAD y cumplidos los trámites de que trata el artículo 241 numeral 1º de la Constitución Nacional, me permito solicitar que se declare la INCONSTITUCIONALIDAD de los artículos 73, 74, 75 y 76 del Decreto Ley 019 del 10 de Enero de 2012.

NORMAS ACUSADAS COMO INCONSTITUCIONALES:

Se acusan por inconstitucionalidad los artículos 73, 74, 75 y 76 del Decreto Ley 019 del 2012, los cuales son del siguiente tenor:

ARTÍCULO 73. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA PARA OPERADORES DE LA PILA:

El artículo 31 de la Ley 1393 de 2010, quedará así:

"La actividad del Operador de Información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes - PILA - será objeto de inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, con base en las facultades legales previstas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás disposiciones que lo modifiquen y bajo los criterios técnicos aplicados a las demás entidades vigiladas, en materia de riesgo operativo, seguridad y calidad de la información.

El régimen sancionatorio aplicable a los Operadores de Información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes - PILA- será el previsto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 1465 de 2005 y demás disposiciones que los modifiquen o sustituyan.

La inspección y vigilancia se ejercerá por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, únicamente sobre la actividad del Operador de Información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA- definida en el artículo 2° del Decreto 1465 de 2005 y demás disposiciones que lo modifiquen o sustituyan."

Parágrafo Transitorio. *La Superintendencia Financiera de Colombia asumirá la función señalada en este artículo, seis (6) meses después de entrada en vigencia el presente decreto. El Gobierno Nacional adoptará las medidas necesarias para adecuar la estructura de la citada Superintendencia, dotándola de la capacidad presupuestal y técnica necesaria para cumplir con dicha función.*

ARTÍCULO 74. RÉGIMEN DE AUTORIZACIÓN PREVIA*. Las personas que pretendan desarrollar la actividad de Operador de Información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA-, deberán acreditar ante la Superintendencia Financiera de Colombia que cuentan con la infraestructura técnica y operativa necesaria para funcionar en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.*

ARTÍCULO 75. REGIMEN DE TRANSICIÓN PARA LOS ACTUALES OPERADORES DE INFORMACIÓN DE LA PLANILLA INTEGRADA DE LIQUIDACIÓN -PILA-. *Las personas que, a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto desarrollen la actividad propia del Operador de Información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA-, previamente autorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, y que en la actualidad no están bajo la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, deberán acreditar ante este Organismo, dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha en que la Superintendencia asuma la competencia para la vigilancia de los operadores de la PILA, el cumplimiento de las exigencias previstas en el artículo anterior para continuar operando.*

Parágrafo: *Las entidades que actualmente desarrollen la actividad de operación de información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA- que no cumplan con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, no podrán continuar desarrollando esta actividad a partir del vencimiento del plazo señalado en este artículo y deberán disponer lo necesario para la entrega de la información y culminación de sus actividades como operadores de la PILA.*

ARTÍCULO 76. OTRAS FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA*. En caso que la Superintendencia Financiera de Colombia en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia determine que los operadores de información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA- no cumplen con las condiciones señaladas en el presente decreto podrá impartir las órdenes e instrucciones necesarias para su ajuste, pudiendo incluso ordenar la suspensión y el desmonte de las actividades autorizadas, si a ello hay lugar.*

Los operadores de información podrán reiniciar la realización de las actividades autorizadas cuando acrediten el restablecimiento de las condiciones que establezca la Superintendencia Financiera para el cumplimiento de dicha actividad.

I. HECHOS:

1. Mediante la Ley 1474 de 2011, artículo 75, se confirieron poderes o facultades extraordinarias al Gobierno Nacional, para expedir un decreto ley encaminado suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
2. En ejercicio de dichas facultades, se expidió el Decreto Ley 019 de 2012, en el cual se introdujeron los artículos 73, 74, 75 y 76 en los que se establecen nuevos trámites para los Operadores de Información.
3. El Decreto Ley 019 de 2012 y los artículos mencionados se encuentran vigentes.

II. PETICIÓN Y NORMAS CONSTITUCIONALES INFRINGIDAS

Se solicita se declare la inconstitucionalidad de los artículos 73, 74, 75 y 76 del Decreto-Ley 019 de 2012, toda vez que violan los artículos 150-10 y 158 de la Constitución Política de Colombia.

III. RESUMEN

El Gobierno Nacional en el ejercicio del artículo 150-10 de la C.P y el artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, promulgó el Decreto 019 de 2012 "*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*", el cual para algunos de sus artículos cumplió con el lleno de los requisitos impuestos por la Constitución y la Corte Constitucional. Sin embargo, los artículos 73, 74, 75 y 76 del mencionado Decreto imponen nuevos trámites, requisitos y procedimientos a los Operadores de Información, hecho que evidencia una clara extralimitación de las facultades pues realizó, con base en el artículo habilitante, todo lo contrario a lo habilitado.

IV. FUNDAMENTOS DE INCONSTITUCIONALIDAD

1. Fundamentos constitucionales para la declaratoria de inconstitucionalidad de los artículos 73, 74, 75 y 76 del Decreto 019 de 2012 por extralimitación de las facultades extraordinarias consagradas en el artículo 150-10 de la Constitución Política.

Se solicita la declaratoria de inconstitucionalidad de los artículos 73, 74, 75 y 76 del Decreto 019 de 2012, toda vez que viola los artículos 150-10 por los siguientes argumentos:

El artículo 150 numeral 10 de la Constitución Política consagra:

> ***"ARTICULO 150**. Corresponde al Congreso hacer las leyes. Por medio de ellas ejerce las siguientes funciones:*
>
> *10. Revestir, hasta por seis meses, al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias, para expedir normas con fuerza de ley cuando la necesidad lo exija o la conveniencia pública lo aconseje. Tales facultades deberán ser solicitadas expresamente por el Gobierno y su aprobación requerirá la mayoría absoluta de los miembros de una y otra Cámara." (Subrayado por fuera del texto)*
>
> (...)

Así mismo la Corte Constitucional ha entendido el alcance del presente artículo en los siguientes términos:

> *"Esta Corte ha sostenido -y debe ahora repetirlo- que, siendo del Congreso la atribución legislativa, su eventual ejercicio por el Presidente de la República, en tanto que extraordinario, es de interpretación estricta, de donde surge la consecuencia de la inexequibilidad de los decretos leyes que el Ejecutivo expida al amparo del artículo 150-10 de la Constitución cuando actúa por fuera del término expresamente señalado en la ley habilitante o se ocupa en la tarea de legislar sobre materias diferentes a las allí contempladas. En tales circunstancias, el Gobierno invade la órbita exclusiva de competencias del legislador ordinario, quebranta la Constitución y desconoce postulados básicos del Estado de Derecho.* (Subrayado por fuera del texto original)
>
> *"La Corte ha rechazado, en consecuencia, toda excusa del Ejecutivo para legislar en virtud de estas facultades por fuera de los perentorios límites*

que en la materia y en el tiempo ha fijado al respecto el propio Constituyente. Así, no ha aceptado la Corte las facultades implícitas ni tampoco ha permitido que el Presidente incursione en el campo legislativo so pretexto de un artificial encadenamiento entre las materias objeto de la autorización que se le confiere."[1]

Así mismo, la Corte en sentencia C 922 de 1997, dispuso:

"En consecuencia, se puede afirmar que la necesidad o la conveniencia pública propias de las facultades extraordinarias se acreditan con la exposición de motivos que acompaña el proyecto de ley presentado por el Gobierno e igualmente con las constancias de los debates surtidos en la Cámara de Representantes y en el Senado de la República" [2]

Como lo dispone la Corte, para conocer y determinar la necesidad o conveniencia de la petición por parte del Gobierno de las facultades extraordinarias, es necesario remitirse a la exposición de motivos para interpretar su cometido final y esclarecer los límites materiales de la Ley que habilita al Gobierno. En el presente caso, la Ley 1474 de 2011, en su exposición de motivos dispuso en su capítulo sexto:

"2.6 ***Sexto capítulo: políticas institucionales y pedagógicas***

En este capítulo se abordan una serie de disposiciones que tienen el objetivo de: lograr una gestión pública más eficiente bajo el entendido de que sólo con una Administración Pública moderna y con control social es posible enfrentar la corrupción y establecer disposiciones pedagógicas para generar en el país una cultura de legalidad en los distintos ámbitos de la sociedad. (Subrayado por fuera del texto original)

Desde tal perspectiva, se implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual cada entidad del orden nacional deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Adicionalmente se dispone que el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción

---

[1] Corte Constitucional, Sentencia C-030 de 1999, M.P. José Gregorio Hernández.

[2] Corte Constitucional, Sentencia C- 922 de 1997, M.P. Jaime Araujo Rentería

deberá señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Así mismo, se dispone que todas las entidades del Estado, a más tardar el 31 de diciembre de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión, el cual deberá estar a partir del año siguiente acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior.

También se consagra que para la creación de un nuevo trámite en las entidades del orden nacional que afecte a los ciudadanos, estas deberán elaborar un documento donde se justifique la creación del respectivo trámite, el cual deberá ser remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública que en un lapso de 30 días deberá conceptuar sobre la necesidad del mismo. Si el concepto es negativo la entidad se abstendrá de ponerlo en funcionamiento.

Se implementa en todas las entidades públicas el deber de crear una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, cuya vigilancia, en cuanto a que la atención se preste de acuerdo con las normas legales corresponderá a la oficina de control interno la que a su vez rendirá semestralmente un informe sobre el particular a la administración de la entidad. En la página web principal de toda entidad pública, deberá existir un link de quejas y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

En el mismo artículo se dispone que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

La Oficina de Quejas y Reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente."[3]

Como consecuencia de la anterior argumentación, el legislador le otorgó en el parágrafo 1, del artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, la facultad extraordinaria al legislador de SUPRIMIR O REFORMAR regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios:

ARTÍCULO 75. POLÍTICA ANTITRÁMITES. Para la creación de un nuevo trámite que afecte a los ciudadanos en las entidades del orden nacional, estas deberán elaborar un documento donde se justifique la creación del respectivo trámite. Dicho documento deberá ser remitido al Departamento

[3] Proyecto de Ley 142 Senado, Gaceta del Congreso 607 del 7 de septiembre de 2010.

Administrativo de la Función Pública que en un lapso de treinta (30) días deberá conceptuar sobre la necesidad del mismo. En caso de que dicho concepto sea negativo la entidad se abstendrá de ponerlo en funcionamiento.
PARÁGRAFO 1o. De conformidad con lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 150 de la Constitución Política, revístese al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias para que en el término de seis meses, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente ley, expida normas con fuerza de ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. (Subrayado por fuera del texto original)
PARÁGRAFO 2o. Las facultades extraordinarias atribuidas en el presente artículo no serán aplicables respecto de trámites relacionados con licencias ambientales.

En virtud de la habilitación consagrada en el artículo transcrito, el Gobierno Nacional expidió el Decreto-Ley 019 de 2012, "*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*"

Lo anterior significa en principio, que el Gobierno Nacional ejerció las facultades extraordinarias otorgadas por el legislador con el lleno de los requisitos de tiempo y limitándose a los verbos rectores (limitación material) del artículo 75 de la Ley habilitante, es decir Suprimir y Reformar los procedimientos y trámites innecesarios, toda vez que según la exposición de motivos el objetivo de la petición de las facultades extraordinarias era preciso "*lograr una gestión pública más eficiente bajo el entendido que solo con una Administración Pública moderna y con control social es posible enfrentar la corrupción y establecer disposiciones pedagógicas para generar en el país una cultura de legalidad en los distintos ámbitos de la sociedad.*"[4]

Así las cosas, los artículos 73, 74, 75 y 76 del Decreto 019 de 2012, estan claramente en contraposición con la argumentación de la necesidad o conveniencia de las facultades y por ende de la limitación material que le otorgó el legislador al Gobierno, como se demostrará a continuación.

1.1 Extralimitación de las facultades extraordinarias.

Como quedó establecido en el acápite anterior el Decreto 019 de 2012 tenía el límite material de suprimir y reformar todas las regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración.

[4] Ibidem 4.

Sin embargo, los artículos que muy respetuosamente solicitamos se declare su inconstitucionalidad, extralimitan tales facultades, toda vez que so pretexto de suprimir y reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes, lo que hace es imponer nuevas cargas, nuevos procedimientos y requisitos adicionales a los operadores de información que anteriormente estaban sujetos a la inspección control y vigilancia de otras superintendencias. Es obvio que si ese era el querer del Gobierno Nacional, para ello ha debido presentar al Congreso un proyecto de ley, pero no utilizar el pretexto de eliminar o reformar un trámite, cuando lo que esta haciendo es crear varios trámites nuevos.

Según los artículos 73, 74, 75 y 76 del Decreto 019 de 2012, las nuevas imposiciones dispuestas son:

1. Otorga la competencia de inspección y vigilancia a la Superintendencia Financiera (Artículo 73), lo cual no es solamente una reforma de un trámite innecesario, sino que por el contrario crea nuevos trámites para unos operadores de información, lo cual es evidente por que tales trámites se incorporan en los artículos 74 a 76.
2. Impone el régimen sancionatorio establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y del artículo 5 del Decreto 1465 de 2005. (Artículo 73). También salta a la vista que crear un nuevo régimen sancionatorio, no es suprimir y reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes, motivo adicional para declarar su inconstitucionalidad por exceder las facultades de la ley habilitante.
3. Para ser un nuevo operador de información se impone el requisito de cumplir con la acreditación por parte de la Superintendencia Financiera de capacidad en cuanto a la infraestructura técnica y operativa necesaria para funcionar en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. (Artículo 74)

   En la actualidad, de conformidad con el artículo 3 del Decreto 1931 de 2006, solo pueden ser operadores de información las Administradoras del Sistema en forma conjunta, por sí, o a través de sus agremiaciones, o a través de las entidades de economía mixta de que trata el literal b) del artículo 15 de la Ley 797 de 2003, o a terceros que estos designen, quienes adicionalmente deben cumplir con los requisitos dispuestos en los Decretos 1465 de 2005 y Decreto 1931 de 2006 y los dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 736 de 2007.

De esos operadores existen algunos vigilados por la Superintendencia Financiera y otros operadores hoy sujetos a la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades u otras Superintendencias, para los cuales las normas acusadas claramente crearon un nuevo trámite, en vez de suprimir o reformar uno innecesario, que era lo único permitido por la ley habilitante.

4. Lo que resulta, más grave aún y groseramente contrario a la Constitución, es que no solo impone a eventuales nuevos operadores de información la acreditación de la Superintendencia Financiera, descrita en el numeral anterior, sino también a los operadores de información actuales, quienes deben cumplir un nuevo trámite, so pena de no poder continuar con sus actividades. (Artículo 75). Es decir, en uso de una norma que habilitaba al Gobierno Nacional única y exclusivamente para eliminar trámites estan creando uno nuevo, para afectar a un tipo de operadores de información, lo cual resulta evidentemente contrario a derecho y no resiste ningún análisis jurídico de constitucionalidad.
5. Otorga facultades a la Superintendencia Financiera para la imposición de nuevos trámites, requisitos y procedimientos. (Artículo 76). Tan cierto es que se crean nuevos trámites, que este artículo, para poderle dar vida a los nuevos trámites incostitucionalmente creados, debe darle nuevas facultades a la Superintendencia Financiera para la imposición de nuevos trámites, requisitos y procedimientos, con lo cual esta norma confirma textualmente que lo que se esta haciendo es permitir la imposición de nuevos trámites, requisitos y procedimientos, para lo cual no había facultades, todo lo cual es abiertamente inconstitucional.

A todas luces la facultad otorgada por el legislador estaba exclusivamente encaminada a suprimir y reformar todos los procedimientos, trámites y regulaciones innecesarias. Por tanto, las materias objeto de regulación por parte del Gobierno eran claras y exactas y no podía, so pretexto de tales facultades, realizar nuevos procedimiento como lo imponen estos artículos, ya que introducen nuevos tramites, procedimientos y regulaciones para unos operadores de información, lo cual no solo extralimita las facultades sino que va en clara contravía del espíritu del Decreto y del artículo habilitante.

1.2. Imprecisión en las materias reguladas por el legislador extraordinario.

Aunado a lo anterior, la Corte Constitucional ha sido enfática en afirmar que las facultades extraordinarias son explicitas y puntuales:

> *En reiterada jurisprudencia la Corte ha sostenido que los asuntos que compete regular al legislador extraordinario deben describirse en forma clara y precisa, de tal forma que puedan ser "individualizados, pormenorizados y determinados"* [5] *según lo ordena el artículo 150-10 de la Constitución. Así pues, si bien el Presidente de la República en ejercicio de facultades extraordinarias es competente para derogar o modificar leyes expedidas por el Congreso, éstas últimas deben estar claramente establecidas en la ley habilitante*
>
> *(...)*
>
> *En efecto, como quiera que se trata de una situación excepcional, el ejercicio transitorio de la función legislativa por parte del Ejecutivo exige que las competencias que éste puede ejercer, al amparo de dichas facultades extraordinarias, estén determinadas de una manera explícita y puntual. Así, el legislador debe indicar la legislación existente que el Presidente de la República puede modificar tanto en sentido positivo (adicionando) como negativo (derogando o suprimiendo)*[6].

La anterior interpretación de la Corte no sólo se viola por lo anteriormente dicho, es decir por que tal habilitación de crear nuevos trámites, procedimientos, requisitos es contraría a la precisión y explicitud de la norma sino porque le otorga, de manera vaga e imprecisa nuevas competencias a la Superintendencia Financiera en el artículo 76:

> ***ARTÍCULO 76. OTRAS FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA***. *En caso que la Superintendencia Financiera de Colombia en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia determine que los operadores de información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA- no cumplen con las condiciones señaladas en el presente decreto podrá impartir las órdenes e instrucciones necesarias para su ajuste, pudiendo incluso ordenar la suspensión y el desmonte de las actividades autorizadas, si a ello hay lugar.* (Subrayado por fuera del texto).

---

[5] Sentencia C-1493 de 2000, M.P. Carlos Gaviria Díaz.
[6] Sentencia C-979 de 2002, M.P. Jaime Araujo Rentería.

Los apartes subrayados denotan una clara vaguedad e imprecisión en el otorgamiento de competencias a la Superintendencia Financiera, ya que no determinan cuales son los casos y que condiciones exactas se deben cumplir.

Tales interrogantes están siendo solucionados por parte de la Superintendencia Financiera, a través de la Circular 029 de 2012 y del Capítulo XXVI "Reglas Relativas a la Actividad de los Operadores de Información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes-PILA", (documentos que se adjuntan), las cuales imponen trámites, requisitos y nuevos procedimientos para los administrados.

Por lo anterior, solicitamos muy respetuosamente a la honorable Corte Constitucional que declare la inconstitucionalidad de los artículos 73, 74, 75 y 76 del Decreto 019 de 2012 por la violación del artículo 150-10, extralimitación de las facultades extraordinarias.

2. Fundamentos constitucionales para la declaratoria de inconstitucionalidad de los artículos 73, 74, 75 y 76 del Decreto 019 de 2012 por violación del artículo 158 de la Constitución Política.

Además de lo anterior, **los artículos 73, 74, 75 y 76 del Decreto 019 de 2012,** al imponer nuevos requisitos y procedimientos a algunos Operadores de Información violan abiertamente el principio de unidad de materia consagrado en el artículo 158 de la C.P, el cual dispone:

> *ARTICULO 158. Todo proyecto de ley debe referirse a una misma materia y serán inadmisibles las disposiciones o modificaciones que no se relacionen con ella. El Presidente de la respectiva comisión rechazará las iniciativas que no se avengan con este precepto, pero sus decisiones serán apelables ante la misma comisión. La ley que sea objeto de reforma parcial se publicará en un solo texto que incorpore las modificaciones aprobadas.*

Según la Corte Constitucional en sentencia C-432 de 2010, la finalidad del principio de unidad de materia es:

> *"El fundamento constitucional del principio de unidad de materia se halla en el artículo 158 Superior, el cual establece que "Todo proyecto de ley debe referirse a una misma materia y serán inadmisibles las disposiciones o modificaciones que no se relacionen con ella". Con base en la* [sic] *esta disposición constitucional, la Corte ha sentado una amplia jurisprudencia*

desarrollando el principio de unidad de materia, cuyo objetivo central consiste en racionalizar y tecnificar el proceso legislativo. Se pretende que las leyes regulen una determinada materia, lo cual no es sinónimo de un único y exclusivo tema. En efecto, bien puede suceder que una misma materia resulte regulada desde diferentes perspectivas o aproximaciones, complementarias todas ellas, sin que por ello se pueda alegar violación alguna al artículo 158 constitucional. En otras palabras, no desconoce tal principio una ley que contenga, por ejemplo, disposiciones sustantivas y procesales; normas encaminadas a la prevención y a la represión de determinada conducta humana; o normas que prevean la creación de determinada entidad y establezca unos procedimientos administrativos para actuar ante ella. Lo importante es, en definitiva, que todas las disposiciones que conforman el texto de una determinada ley apunten a la consecución de un mismo fin; que no existan cuerpos extraños o insulares en el texto de la ley, sino que, por el contrario, las diversas disposiciones que la conforman integren un todo armónico.

(...)
La jurisprudencia constitucional ha definido la metodología a seguir en el examen de constitucionalidad por vulneración del principio de unidad de materia. Así, en primer término, es preciso determinar el alcance material o contenido temático de la ley parcialmente demandada y, en segundo lugar, verificar si la norma que ha sido cuestionada guarda con la materia de la ley alguna relación de conexidad causal, temática, sistemática o teleológica con la misma. Al respecto la Corte ha señalado: "Resulta fundamental determinar el núcleo temático de una ley pues es ese núcleo el que permite inferir si una disposición cualquiera vulnera o no el principio de unidad de materia. En ese sentido resultan valiosos elementos como el contenido de la exposición de motivos en cuanto allí se exponen las razones por las cuales se promueve el ejercicio de la función legislativa y se determinan los espacios de las relaciones sociales que se pretenden interferir; el desarrollo y contenido de los debates surtidos en las comisiones y en las plenarias de las cámaras; las variaciones existentes entre los textos originales y los textos definitivos; la producción de efectos jurídicos en las distintas esferas de una misma materia; su inclusión o exclusión de la cobertura indicada en el título de la ley; etc. La valoración conjunta de todos esos elementos permite inferir si una norma constituye el desarrollo de la materia de la ley de que hace parte".[7]

[7] Corte Constitucional, Sentencia C-432 de 2010, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

Como se aclaró anteriormente, el espíritu y materia del Decreto era la Supresión y Reforma de procedimientos, trámites y regulaciones innecesarias con el fin de tener una gestión pública más eficiente y una Administración Pública moderna, lo cual suponía que el Decreto 019 de 2012, solo y exclusivamente se debía dirigir a suprimir y reformar todo lo que se considerara que no cumplía con el objetivo de mejorar la relación entre el administrado y la administración.

No obstante lo anterior, los artículos a los cuales se solicita la declaración de inconstitucionalidad, no tienen en cuenta el principio de unidad de materia, ya que se dirigen al polo opuesto de la supresión y reforma de los trámites y procedimientos, pues imponen nuevas cargas a ciertos administrados y no guardan una relación de conexidad ni causal, ni temática, ni sistemática, ni teleológica aun haciendo un a interpretación flexible de su contenido.

Por lo anterior, solicitamos muy respetuosamente a la honorable Corte Constitucional que declare la inconstitucionalidad de los artículos 73, 74,75 y 76 del Decreto 019 de 2012 por la violación del artículo 158, principio de unidad de materia.

3. COMPETENCIA

Por tratarse de un Decreto Ley expedido en ejercicio de funciones extraordinarias, la Corte Constitucional es competente para conocer de esta demanda.(Art. 242, numeral 1° de la Constitución)

4. NOTIFICACIONES

Presidente de la republica, Dr. Juan Manuel Santos: Palacio de Nariño.

ACCIONANTE: Carrera 8 A N° 97-62, Bogotá.

Atentamente,

CAMILO JAIMES POVEDA
C.C. 1.111.192.861
T.P. 197434

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA 029 DE 2012

(Junio 25)

Señores
REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LOS OPERADORES DE INFORMACIÓN DE LA PLANILLA INTEGRADA DE LIQUIDACIÓN DE APORTES (PILA)

Referencia: Instrucciones relacionadas con la inspección y vigilancia de la actividad de los Operadores de Información de la PILA

Apreciados señores:

Como es de su conocimiento, de acuerdo con lo previsto en el Decreto Ley No. 019 de 2012, a partir del próximo 10 de julio la actividad de los Operadores de Información de la PILA será objeto de inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En consecuencia, este Despacho en ejercicio de sus facultades legales, en particular las consagradas en el numeral 9 del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010 y el artículo 73 del Decreto Ley 019 de 2012 antes mencionado, a través de la presente circular, se permite impartir las instrucciones relativas a la actividad de los Operadores de Información relacionada con la PILA. Para tal efecto, se adiciona el Capítulo XXVI a la Circular Básica Contable y Financiera "*Reglas relativas a la actividad de los Operadores de Información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes PILA*".

Adicionalmente, los Operadores de Información de la PILA deberán:

1. Acreditar ante esta Superintendencia a más tardar el próximo 31 de julio, el cumplimiento de la certificación ISO 27001 exigida por el Decreto 1931 de 2006 del entonces Ministerio de la Protección Social, mediante comunicación escrita emitida por el representante legal.

   En el evento que se contrate un tercero para la realización de las actividades relacionadas con la PILA, el Operador deberá acreditar el cumplimiento de dicha certificación por parte del tercero dentro del mismo plazo señalado en el presente numeral.

2. Implementar los requerimientos de riesgo operativo previstos en el numeral 1 del Capítulo XXVI que se incorpora a través de la presente circular, a más tardar el 31 de octubre de 2012, y los de seguridad y calidad de la información estipulados en el numeral 2 del mismo capítulo, a más tardar el 30 de noviembre de 2012.

   Los representantes legales de los Operadores de Información de la PILA deberán remitir a esta Superintendencia una certificación en la cual acrediten que han implementado los requerimientos anteriormente mencionados, a más tardar cinco (5) días hábiles después de los plazos máximos de implementación.

Las instrucciones previstas en la presente circular deberán ser atendidas por los Operadores de Información de la PILA distintos de aquellos que se encuentran actualmente sometidos a la inspección y vigilancia de esta Superintendencia.

La presente circular rige a partir de la fecha de su expedición.

Se anexan las páginas correspondientes.

Cordialmente,

JUAN PABLO ARANGO ARANGO
Superintendente Financiero de Colombia (E)

050000
240000

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA 029 DE 2012

(Junio 25)

Señores
REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LOS OPERADORES DE INFORMACIÓN DE LA PLANILLA INTEGRADA DE LIQUIDACIÓN DE APORTES (PILA)

Referencia: Instrucciones relacionadas con la inspección y vigilancia de la actividad de los Operadores de Información de la PILA

Apreciados señores:

Como es de su conocimiento, de acuerdo con lo previsto en el Decreto Ley No. 019 de 2012, a partir del próximo 10 de julio la actividad de los Operadores de Información de la PILA será objeto de inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En consecuencia, este Despacho en ejercicio de sus facultades legales, en particular las consagradas en el numeral 9 del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010 y el artículo 73 del Decreto Ley 019 de 2012 antes mencionado, a través de la presente circular, se permite impartir las instrucciones relativas a la actividad de los Operadores de Información relacionada con la PILA. Para tal efecto, se adiciona el Capítulo XXVI a la Circular Básica Contable y Financiera "*Reglas relativas a la actividad de los Operadores de Información de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes PILA*".

Adicionalmente, los Operadores de Información de la PILA deberán:

1. Acreditar ante esta Superintendencia a más tardar el próximo 31 de julio, el cumplimiento de la certificación ISO 27001 exigida por el Decreto 1931 de 2006 del entonces Ministerio de la Protección Social, mediante comunicación escrita emitida por el representante legal.

   En el evento que se contrate un tercero para la realización de las actividades relacionadas con la PILA, el Operador deberá acreditar el cumplimiento de dicha certificación por parte del tercero dentro del mismo plazo señalado en el presente numeral.

2. Implementar los requerimientos de riesgo operativo previstos en el numeral 1 del Capítulo XXVI que se incorpora a través de la presente circular, a más tardar el 31 de octubre de 2012, y los de seguridad y calidad de la información estipulados en el numeral 2 del mismo capítulo, a más tardar el 30 de noviembre de 2012.

   Los representantes legales de los Operadores de Información de la PILA deberán remitir a esta Superintendencia una certificación en la cual acrediten que han implementado los requerimientos anteriormente mencionados, a más tardar cinco (5) días hábiles después de los plazos máximos de implementación.

Las instrucciones previstas en la presente circular deberán ser atendidas por los Operadores de Información de la PILA distintos de aquellos que se encuentran actualmente sometidos a la inspección y vigilancia de esta Superintendencia.

La presente circular rige a partir de la fecha de su expedición.

Se anexan las páginas correspondientes.

Cordialmente,

JUAN PABLO ARANGO ARANGO
Superintendente Financiero de Colombia (E)

050000
240000

CAPÍTULO XXVI

REGLAS RELATIVAS A LA ACTIVIDAD DE LOS OPERADORES DE INFORMACIÓN DE LA PLANILLA INTEGRADA DE LIQUIDACIÓN DE APORTES -PILA-

Consideraciones generales

A través del presente Capítulo se imparten las instrucciones que deben atender los Operadores de Información de la PILA distintos de aquellos que se encuentran actualmente sometidos a la inspección y vigilancia de esta Superintendencia, en materia de riesgo operativo, seguridad y calidad de la información, respecto de la actividad definida en el artículo 2 del Decreto 1465 de 2005, de conformidad con lo previsto por el artículo 73 del Decreto Ley No. 019 de 2012 y demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

1. Instrucciones en materia de riesgo operativo

En desarrollo de las actividades autorizadas en el Decreto 1465 de 2005, los Operadores de Información de la PILA están expuestos al Riesgo Operativo (RO). Por tal razón, dichos Operadores deben implementar políticas y procedimientos para gestionar este riesgo acorde con su estructura y las actividades que realizan, directamente o a través de terceros.

Las políticas y procedimientos que se implementen deben permitirles identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente el RO.

En el presente numeral se establece el marco mínimo que deben atender tales Operadores para la adecuada gestión de este riesgo.

Para efectos del presente Capítulo se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Esta definición incluye:

(i) El riesgo legal, el cual se entiende como la posibilidad de pérdida en que incurre un Operador de Información de la PILA al ser sancionado u obligado a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales, o el riesgo que surge como consecuencia de fallas en el desarrollo de las actividades autorizadas al Operador, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de dichas actividades; y

(ii) El riesgo reputacional, entendido como la posibilidad de pérdida en que incurre un Operador de Información de la PILA por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes o usuarios, disminución de ingresos o procesos judiciales.

1.1. Administración del Riesgo Operativo

Los Operadores de Información de la PILA deberán administrar el riesgo operativo al que se encuentran expuestos, estableciendo para el efecto: (i) los objetivos; (ii) las políticas; (iii) los roles y responsabilidades de los funcionarios; (iv) los procedimientos y metodología(s) para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos operativos y su nivel de aceptación; y (v) los planes de contingencia y continuidad del negocio que se requieran para mantener disponibles los servicios prestados y la información.

Lo anterior deberá constar en un manual y contar con la aprobación de la junta directiva de tales Operadores o del órgano que haga sus veces.

Para efectos de la identificación, medición, control y monitoreo de dicho riesgo, los Operadores podrán guiarse por lo establecido en el numeral 3.1 del Capítulo XXIII "Reglas para la Administración del Riesgo Operativo" de la presente Circular.

La gestión realizada en materia de la administración del riesgo operativo deberá quedar documentada de manera íntegra, oportuna y confiable.

1.2. Eventos de Riesgo Operativo

Los Operadores de Información de la PILA deberán construir una base de datos en la cual se incorporen todos aquellos eventos de riesgo operativo que puedan o no ocasionar una pérdida para el Operador.

Para la construcción de dicha base de datos los Operadores de Información de la PILA podrán utilizar como mínimo, los campos que se indican a continuación, así como los demás que consideren relevantes:

I. **Código del evento**
Código interno que relacione el evento en forma secuencial.

II. **Fecha de inicio del evento**
Fecha en que se inicia el evento.
Día, mes, año, hora.

III. **Fecha de finalización del evento**
Fecha en que finaliza el evento.
Día, mes, año, hora.

IV. **Fecha del descubrimiento**
Fecha en que se descubre el evento.
Día, mes, año, hora.

V. **Cuantía**
El monto de dinero (moneda legal) a que asciende la pérdida como consecuencia de la ocurrencia de un evento de riesgo operativo, incluyendo los gastos derivados de su atención.

VI. **Cuantía total recuperada**
El monto de dinero recuperado (moneda legal) por acción directa del Operador de Información de la PILA. Incluye las cuantías recuperadas por seguros.

VII. **Clase de riesgo operativo**
Especifica la clase de riesgo, según la clasificación adoptada por el numeral 2.6.1 del Capítulo XXIII "Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo" de la presente circular.

VIII. **Actividad/servicio afectado**
Identifica la actividad o servicio afectado.

IX. **Proceso**
Identifica el proceso afectado.

X. **Descripción del evento**
Descripción detallada del evento.
Canal de servicio o atención al usuario (cuando aplica).

1.3. Plataforma tecnológica

Los Operadores de Información de la PILA, de acuerdo con su estructura y tamaño, deben contar con la tecnología y los sistemas necesarios para garantizar la adecuada gestión del RO.

1.4. Divulgación de información

La divulgación de la información debe hacerse en forma periódica y la información debe estar disponible.

Los Operadores de Información de la PILA deben diseñar un sistema adecuado de reportes tanto internos como externos, que garantice el funcionamiento de sus propios procedimientos y el cumplimiento de los requerimientos normativos.

Para efectos de la atención de peticiones, quejas y reclamos, los Operadores de Información de la PILA deberán llevar un registro de la gestión realizada al respecto, indicando especialmente las estadísticas (número y

descripción de la manera como fueron resueltas), así como las políticas implementadas sobre el mismo particular.

1.5. Capacitación

Los Operadores de Información de la PILA deberán diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre la administración del RO dirigido a todas las áreas y funcionarios.

Tales programas deben, cuando menos, cumplir con las siguientes condiciones:

a) Tener una periodicidad anual.

b) Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios.

c) Ser impartidos a los terceros siempre que exista una relación contractual con éstos y desempeñen las actividades autorizadas a los Operadores de la PILA.

d) Ser constantemente revisados y actualizados.

e) Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

2. Instrucciones en materia de seguridad y calidad de la información

Los Operadores de Información de la PILA deberán atender las instrucciones del presente numeral, de acuerdo con la naturaleza de las actividades que estos desarrollan, las cuales se encuentran autorizadas en el Decreto 1465 de 2005, y demás características particulares de la misma.

2.1. Definiciones y criterios de seguridad y calidad de la información

Para el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad y calidad de la información que se maneja a través de los canales para la realización de operaciones, los Operadores de Información de la PILA deberán tener en cuenta las siguientes definiciones y criterios:

2.1.1. Criterios de seguridad de la información

a) **Confidencialidad:** Hace referencia a la protección de información cuya divulgación no está autorizada.

b) **Integridad:** La información debe ser precisa, coherente y completa desde su creación hasta su destrucción.

c) **Disponibilidad:** La información debe estar en el momento y en la forma que se requiera ahora y en el futuro, al igual que los recursos necesarios para su uso.

2.1.2. Criterios de calidad de la información

a) **Efectividad:** La información debe ser pertinente y su entrega oportuna, correcta y consistente.

b) **Eficiencia:** El procesamiento y suministro de información debe hacerse utilizando de la mejor manera posible los recursos.

c) **Confiabilidad:** La información debe ser la apropiada para el desarrollo de la actividad del Operador de Información de la PILA.

2.1.3. Canales

Para los efectos del presente Capítulo, son canales utilizados para la prestación del servicio del Operador de Información de la PILA los siguientes:

a) Oficinas.

b) Sistemas de Audio Respuesta (IVR).

c) Centro de atención telefónica (Call Center, Contact Center).

d) Internet.

e) Dispositivos móviles.

2.1.4. Vulnerabilidad informática

Ausencia o deficiencia de los controles informáticos que permiten el acceso no autorizado a los canales o a los sistemas informáticos de los Operadores de Información de la PILA.

2.1.5. Cifrado fuerte

Técnicas de codificación para protección de la información que utilizan algoritmos reconocidos internacionalmente, brindando al menos los niveles de seguridad ofrecidos por 3DES o AES.

2.1.6. Operaciones

Son las acciones a través de las cuales se desarrollan, ejecutan o materializan los servicios que prestan los Operadores de Información de la PILA a sus usuarios, de acuerdo con las actividades autorizadas en el Decreto 1465 de 2005.

2.1.7. Usuario

Persona natural o jurídica a la que los Operadores de Información de la PILA le prestan un servicio, de acuerdo con las actividades autorizadas en el Decreto 1465 de 2005.

2.1.8. Dispositivo

Mecanismo, máquina o aparato dispuesto para producir una función determinada.

2.1.9. Información confidencial

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4 del Capítulo Noveno del Título I de la Circular Básica Jurídica y demás normas aplicables sobre la materia, para efectos de la aplicación del presente Capitulo, se considerará confidencial toda aquella información amparada por la reserva bancaria.

Los Operadores de Información de la PILA podrán clasificar como confidencial otro tipo de información. Esta clasificación deberá estar debidamente documentada y a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.2. Obligaciones generales en materia de seguridad y calidad de la información

Los Operadores de Información de la PILA deberán adoptar, al menos, las medidas que se relacionan a continuación en materia de seguridad y calidad de la información:

2.2.1. Seguridad y calidad

En desarrollo de los criterios de seguridad y calidad previstos en los numerales 2.1.1 y 2.1.2 del presente Capítulo, los Operadores de Información de la PILA deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

a) Disponer de hardware, software y equipos de telecomunicaciones, así como de los procedimientos y controles necesarios, que permitan prestar los servicios y manejar la información en condiciones de seguridad y calidad.

b) Gestionar la seguridad de la información, para lo cual deberán acreditar mediante comunicación escrita ante esta Superintendencia, que se encuentran certificados con el estándar ISO 27001, o el que lo sustituya.

c) Disponer que el envío de información confidencial de sus usuarios se haga en condiciones de seguridad. Cuando dicha información se envíe como parte de, o adjunta a un correo electrónico, ésta deberá estar cifrada.

d) Dotar de seguridad la información confidencial de los usuarios que se maneja en los equipos y redes del Operador de Información de la PILA.

e) Velar porque la información enviada a los usuarios esté libre de software malicioso.

f) Dotar sus terminales o equipos de cómputo de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de sus usuarios y de sus operaciones.

g) Velar porque los niveles de seguridad de los elementos usados en los canales no se vean disminuidos durante toda su vida útil.

h) Establecer los mecanismos necesarios para que el mantenimiento, la instalación o desinstalación de programas o dispositivos en las terminales o equipos de cómputo, sólo pueda ser realizado por personal debidamente autorizado.

i) Establecer procedimientos para el bloqueo de canales cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten, o después de un número de intentos de accesos fallidos por parte de un usuario, así como las medidas operativas y de seguridad para la reactivación de los mismos.

j) Sincronizar todos los relojes de los sistemas de información del Operador de Información de la PILA involucrados en los canales. Se deberá tener como referencia la hora oficial suministrada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

k) Tener en operación sólo los protocolos, servicios, aplicaciones, usuarios, equipos, entre otros, necesarios para el desarrollo de su actividad.

l) Contar con controles y alarmas que informen sobre el estado de los canales y que además, permitan identificar y corregir las fallas oportunamente.

m) Implementar mecanismos de cifrado fuerte para el intercambio de información confidencial con otras entidades.

2.2.2. Tercerización – Outsourcing

En el evento que los Operadores de Información de la PILA contraten a terceros, que en desarrollo de sus funciones tengan acceso a la información relacionada con la PILA, deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

a) Definir los criterios y procedimientos a partir de los cuales se seleccionará los terceros y los servicios que serán atendidos por ellos.

b) Incluir en los contratos que se celebren con terceros o en aquellos que se prorroguen a partir de la entrada en vigencia del presente Capítulo, por lo menos, los siguientes aspectos:

- Niveles de servicio y operación.
- Acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y sobre las actividades desarrolladas.
- Propiedad de la información.
- Restricciones sobre el software empleado.
- Normas de seguridad informática y física a ser aplicadas.
- Procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
- Procedimientos y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma por parte del tercero una vez finalizado el servicio.

c) Exigir que los terceros contratados dispongan de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados. Los Operadores de Información de la PILA deberán verificar que los planes, en lo que corresponde a los servicios convenidos, funcionen en las condiciones pactadas.

d) Implementar mecanismos de cifrado fuerte para el envío y recepción de información confidencial con los terceros contratados.

2.2.3. Documentación

En materia de documentación, los Operadores de Información de la PILA deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

a) Dejar constancia de todas las operaciones que se realicen a través de los distintos canales, la cual deberá contener cuando menos lo siguiente: fecha, hora y el número de la operación.

b) Conservar la información de la PILA generada a través del Operador en condiciones de seguridad y calidad.

c) Mantener a disposición de la esta Superintendencia estadísticas anuales con corte a 31 de diciembre de cada año respecto de la prestación de servicios a través de cada uno de los canales, que contemplen el número de operaciones realizadas y el nivel de disponibilidad del canal. Esta información deberá ser conservada por un término de tres (3) años.

d) Velar porque los órganos de control incluyan en sus informes la evaluación acerca del cumplimiento de (i) los procedimientos; (ii) los controles; y (iii) las seguridades establecidas por el Operador de Información de la PILA y las normas vigentes, para la prestación de los servicios a los usuarios a través de los diferentes canales.

e) Llevar un registro de las consultas realizadas por los funcionarios del Operador de Información de la PILA sobre la información confidencial de los usuarios que contenga al menos lo siguiente: (i) identificación del funcionario que realizó la consulta; (ii) canal utilizado; y (iii) identificación del equipo, fecha y hora. En desarrollo de lo anterior, se deberán establecer mecanismos que restrinjan el acceso a dicha información, para que sólo pueda ser usada por el personal que lo requiera en función de su trabajo.

f) Grabar las llamadas realizadas por los usuarios a los centros de atención telefónica cuando consulten o actualicen su información.

g) La información a que se refieren los literales a) y b) deberá ser conservada por lo menos cinco (5) años y la prevista en los literales e) y f) como mínimo durante dos (2) años.

2.2.4. Requerimientos en materia de información

En materia de divulgación de información, los Operadores de Información de la PILA deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

a) Suministrar a los usuarios información clara, completa y oportuna respecto de los servicios, las operaciones y las actividades autorizadas.

b) Establecer las condiciones bajo las cuales los usuarios podrán ser informados en línea acerca de las operaciones que realicen.

c) Informar adecuadamente a los usuarios respecto de las medidas de seguridad que deberán tener en cuenta para la realización de operaciones por cada canal, así como los procedimientos para el bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de los servicios ofrecidos.

d) Establecer y publicar por los canales, en los que sea posible, las medidas de seguridad que deberá adoptar el usuario para el uso de los mismos.

e) Diseñar procedimientos para dar a conocer a los usuarios y funcionarios, los riesgos derivados del uso de los diferentes canales.

f) Generar un soporte para el usuario al momento de la realización de cada operación. Dicho soporte deberá contener al menos la siguiente información: fecha, hora (hora y minuto) y número de la operación. Para el

caso de Sistemas de Audio Respuesta (IVR) y dispositivos móviles se entenderá cumplido el requisito establecido en este numeral cuando se informe el número de la operación.

2.3. Obligaciones adicionales por tipo de canal

2.3.1. Oficinas

Para la atención a los usuarios a través de oficinas, los Operadores de la Información de la PILA deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

a) Los sistemas informáticos empleados para la prestación de servicios en las oficinas deben contar con soporte por parte del fabricante o proveedor.

b) Los sistemas operacionales de los equipos empleados en las oficinas deben cumplir con niveles de seguridad adecuados que garanticen protección de acceso controlado.

c) Disponer de los mecanismos necesarios para evitar que personas no autorizadas atiendan a los usuarios en nombre del Operador de Información de la PILA.

d) Establecer procedimientos necesarios para atender de manera segura y eficiente a sus usuarios en todo momento.

2.3.2. Sistemas de audio respuesta (IVR)

Los sistemas de audio respuesta deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

a) Permitir al usuario confirmar la información suministrada en la realización de la operación.

b) Permitir la transferencia de la llamada a una persona (una operadora), al menos en los horarios hábiles de atención al público.

2.3.3. Centro de atención telefónica (Call Center, Contact Center)

Los centros de atención telefónica deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

a) Destinar un área dedicada exclusivamente para la atención telefónica, la cual deberá contar con los recursos necesarios para la prestación del servicio, los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada.

b) Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación, que no sean suministrados por el Operador de la Información de la PILA.

c) Dotar a los equipos de cómputo que operan en el centro de atención telefónica de los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por el Operador de Información de la PILA. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.

d) Garantizar que los equipos de cómputo destinados a los centros de atención telefónica sólo serán utilizados en la prestación de servicios por ese canal.

e) En los equipos de cómputo usados en los centros de atención telefónica no se permitirá la navegación por Internet, el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deberán ser conservados por lo menos un (1) año o en el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

2.3.4. Internet

Los Operadores de Información que presten sus servicios por Internet deberán cumplir con los siguientes requerimientos:

a) Implementar los algoritmos y protocolos necesarios para brindar una comunicación segura.

b) Realizar como mínimo dos (2) veces al año una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación usados en la realización de operaciones por este canal. Sin embargo, cuando se realicen cambios en la plataforma que afecten la seguridad del canal, deberá realizarse una prueba adicional.

c) Promover y poner a disposición de sus usuarios mecanismos que reduzcan la posibilidad de que la información de sus operaciones pueda ser capturada por terceros no autorizados durante cada sesión.

d) Establecer el tiempo máximo de inactividad, después del cual se deberá dar por cancelada la sesión, exigiendo un nuevo proceso de autenticación para realizar otras operaciones.

e) Informar al usuario, al inicio de cada sesión, la fecha y hora del último ingreso a este canal.

f) Implementar mecanismos que permitan al Operador de Información de la PILA verificar constantemente que no sean modificados los enlaces (links) de su sitio Web, ni suplantados sus certificados digitales, ni modificada indebidamente la resolución de sus DNS (Domain Name System – nombre del dominio).

2.3.5. Prestación de servicios a través de nuevos canales

Cuando el Operador de Información de la PILA decida iniciar la prestación de servicios a través de nuevos canales diferentes a los que tiene en uso, además del cumplimiento de las instrucciones generales de seguridad y calidad, deberá adelantar el respectivo análisis de riesgos del nuevo canal. Dicho análisis deberá ser puesto en conocimiento de la junta directiva y los órganos de control.

El Operador de Información de la PILA deberá remitir a la Superintendencia Financiera de Colombia, con al menos quince (15) días calendario de antelación a la fecha prevista para el inicio del desarrollo de la actividad a través del nuevo canal, la siguiente información:

a) Descripción del procedimiento que se adoptará para la prestación del servicio.

b) Tecnología que utilizará el nuevo canal.

c) Análisis de riesgos y medidas de seguridad y control del nuevo canal.

d) Planes de contingencia y continuidad para la operación del canal.

e) Plan de capacitación dirigido a los usuarios para el uso del nuevo canal, así como para mitigar los riesgos a los que se verían expuestos.

2.4. Reglas sobre actualización de software

Con el propósito de mantener un adecuado control sobre el software, los Operadores de Información de la PILA deberán cumplir, como mínimo, con las siguientes medidas:

a) Mantener tres (3) ambientes independientes: uno para el desarrollo de software, otro para la realización de pruebas, y un tercer ambiente para los sistemas en producción. En todo caso, el desempeño y la seguridad de un ambiente no podrá influir en los demás.

b) Implementar procedimientos que permitan verificar que las versiones de los programas del ambiente de producción corresponden a las versiones de programas fuentes catalogadas.

c) Cuando los Operadores de Información de la PILA necesiten tomar copias de la información de sus usuarios para la realización de pruebas, se deberán establecer los controles necesarios para garantizar su destrucción, una vez concluidas las mismas.

d) Contar con procedimientos y controles para el paso de programas a producción. El software en operación deberá estar catalogado.

e) Contar con interfases para los usuarios que cumplan con los criterios de seguridad y calidad, de tal manera que puedan hacer uso de ellas de una forma simple e intuitiva.

f) Mantener documentada y actualizada, al menos, la siguiente información: (i) parámetros de los sistemas donde operan las aplicaciones en producción, incluido el ambiente de comunicaciones; (ii) versión de los programas y aplicativos en uso; (iii) soportes de las pruebas realizadas a los sistemas de información; y (iv) procedimientos de instalación del software.