



Libertad y Orden

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2013

Por la cual se establecen los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

EL MINISTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las que le confieren el parágrafo segundo del artículo 4 de la Ley 1369 de 2009 y el Decreto 2618 de 2012 y,

CONSIDERANDO:

Que la ley 1369 de 2009, marco general de los servicios postales, otorga a éstos la connotación de servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, y por tal motivo los somete a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad;

Que el artículo 2 de la citada Ley establece dentro de los objetivos de intervención del Estado, el de asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna de los servicios postales;

Que a su vez, el parágrafo 2° del artículo 4° ibídem, dispone que para el caso particular de los Operadores de Servicios Postales de Pago, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones debe reglamentar los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos, que se deberán acreditar para la obtención del respectivo título habilitante, adicionales a los contemplados en los literales a, c y d del mismo artículo;

Que en desarrollo de lo anterior, el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones expidió la Resolución No. 970 del 17 de mayo de 2011, en virtud de la cual fijó los requisitos de tipo operativo para la obtención del título habilitante como Operador de Servicios Postales de Pago.

Que en el ejercicio de sus actividades, los operadores postales de pago deben contemplar dentro de su estructura administrativa mecanismos tecnológicos y de seguimiento, que les permitan prestar una eficaz colaboración a las autoridades de Policía en el cumplimiento de su deber;

Que atendiendo recomendaciones de la Delegada para la Protección de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), se tiene que las reglas aplicables a los operadores de pago deben ser muy claras, para que no lleven a disparidades y asimetrías entre las reglas que le aplican al sector de los servicios postales de pago, y aquellas que son vigiladas por la Superintendencia Financiera, ni impliquen la creación de barreras de entrada que favorezcan a los operadores actuales en detrimento, de potenciales operadores entrantes.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

Que por lo anterior, y en atención a que la prestación de servicios postales de pago requieren de una especial reglamentación, que debe ajustarse a la naturaleza y tipo de operaciones permitidas a los operadores que los proveen, es necesario sustituir integralmente las disposiciones actualmente previstas en la Resolución 970 de 2011, con el fin de establecer las especiales condiciones operativas que aseguren la idoneidad y capacidad en la prestación del servicio postal de pago, la estructura operativa que comprende tanto la estructura administrativa, la plataforma de tecnología informática, como la infraestructura física del operador, los protocolos de seguridad de los datos e información de clientes y usuarios, así como las actividades operativas realizadas con terceros colaboradores.

Que en virtud de lo expuesto;

RESUELVE:

Artículo 1°. Objeto: La presente resolución establece las condiciones operativas, tecnológicas y de información, que aseguran la idoneidad y capacidad en la prestación del servicio postal de pago, las cuales serán verificadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones acorde con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

Artículo 2°. Ámbito geográfico y servicios a prestar: los interesados en obtener la habilitación a que hace referencia la presente resolución deberán señalar el ámbito geográfico y la cobertura dentro del mismo, para la presentación de los servicios postales de pago.

Artículo 3°. Estructura operativa: Comprende la estructura administrativa, así como la plataforma de tecnología informática e infraestructura física del interesado.

3.1 Estructura administrativa: Las personas jurídicas interesadas en obtener la habilitación como Operador de Servicios Postales de Pago, deberán contar con una estructura administrativa acorde con su plan de negocios y al volumen de las operaciones proyectadas.

La estructura administrativa que se pretende adoptar deberá garantizar la adecuada administración del negocio, incluida la gestión de los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Operador en desarrollo de su actividad. Dicha estructura en todo caso deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

- a) Organigrama de la estructura del solicitante.
- b) Una descripción detallada del área encargada de administrar los riesgos junto con los nombres, funciones y responsabilidades de quienes desempeñen dichos cargos, incluido el Gestor de riesgos, y la acreditación de experiencia y capacitación en el tema.
- c) Descripción de los procesos de recepción, traslado y entrega de dinero. para ello se deben presentar los diagramas de flujo junto con la descripción que permitan conocer el detalle de las actividades que se realizan, así como los responsables.

3.2 Plataforma de tecnología informática: Las personas jurídicas interesadas en obtener la habilitación como Operador de Servicios Postales de Pago deberán contar con una plataforma tecnológica informática que les posibilite, al mismo tiempo, el debido manejo y control del conjunto de sus operaciones en procura de lograr su correcto registro y el oportuno reporte de la información que requiera tanto el Ministerio como las demás autoridades competentes. Para tal efecto los interesados deberán contar con los siguientes requerimientos:

3.2.1 Infraestructura, protocolos y sistemas de información.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

- a) Disponer de la infraestructura tecnológica, necesaria para garantizar el adecuado manejo de la información en condiciones de seguridad, trazabilidad y de calidad., para lo cual podrán tener como referencia los estándares ISO 27000 e ISO/IEC 20000, o los que los sustituyan o lo complementen,
- b) Disponer de una infraestructura tecnológica alterna, como contingencia, que cuente con disponibilidad de la información en tiempo real y que cumpla con todos los estándares de seguridad, trazabilidad y calidad.
- c) Generar en cada trimestre pruebas periódicas de la información que se aloje en el data center alterno, con el fin de verificar la veracidad de la misma.
- d) Disponer de herramientas de replicación en línea y tiempo real de la base de datos hacia la infraestructura tecnológica prevista como contingencia.
- e) Tanto el sitio principal como el sitio alterno deben contener las condiciones físicas, de seguridad y de continuidad de la operación.
- f) Proteger los mecanismos de acceso a los sistemas de información. En desarrollo de esta obligación, los Operadores deberán evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos. La identificación y autenticación en los dispositivos y sistemas de información deberá ser única y personalizada.
- g) Deben estar implementados sistemas UTM (Gestión Unificada de Amenazas) que permitan una prevención y detección de incidentes de seguridad a nivel perimetral en la red. Ref?
- h) Disponer de un sistema de monitoreo y detección de fallas de toda la plataforma tecnológica.
- i) Descripción de la arquitectura de la plataforma tecnológica a nivel de servidores, dispositivos, flujos de datos y la red de comunicaciones.
- j) Realizar todas las operaciones en línea y en tiempo real con la plataforma de tecnología informática del Operador.
- k) Generar tiempos de respuestas al momento de realizar peticiones, no mayores a veinte (20) segundos durante el proceso de recepción y pago de giros. Cuando el servicio se ofrezca a través de redes móviles y sea la única alternativa de comunicación con los puntos de atención al público, los Operadores podrán aumentar el tiempo del proceso. Sin embargo, en ningún caso podrá ser superior a sesenta (60) segundos.
- l) Establecer los mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la plataforma tecnológica de información, que soporta el servicio postal de pago, de los puntos propios de atención al público y de los Colaboradores, con el fin de que esta actividad solo pueda ser realizada por el personal debidamente autorizado.

3.2.2 Seguridad de datos y usuarios.

- a) Implementar políticas de control de usuarios en cuanto a la autenticación, monitoreo y gestión de actividades.
- b) Gestionar la seguridad de la información, para lo cual podrán tener como referencia el estándar ISO 27000, o el último disponible.
- c) Implementar sistemas de cifrado fuerte de información para el tráfico de los datos.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

- d) Disponer de un módulo que permita la administración de perfiles, roles de usuarios y gestión de contraseñas.
- e) La arquitectura de software debe tener interfaces claramente definidas. Debe existir documentación de los procesos de diseño, pruebas, implementación y puesta en producción.
- f) Definir los procedimientos y medidas que se deberán ejecutar cuando se encuentre evidencia de la alteración de los dispositivos usados en los servicios de postales de pago.
- g) Tener en operación sólo los protocolos, servicios, aplicaciones, usuarios, equipos, entre otros, necesarios para el desarrollo de la actividad.
- h) Llevar un registro de las consultas realizadas por los funcionarios o empleados del Operador o Colaborador sobre la información confidencial de los clientes o usuarios, que contenga al menos lo siguiente: Identificación del funcionario o empleado que realizó la consulta, identificación del equipo, fecha y hora.
- i) Informar adecuadamente a los clientes respecto de las medidas de seguridad que deberán tener en cuenta para la realización de operaciones.
- j) Los Operadores deberán establecer criterios técnicos de seguridad y realizar un análisis de riesgos de cada punto de atención al público, con el fin de determinar la necesidad de implementar cámaras de video en cada sitio. En caso afirmativo las cámaras deberán cubrir el acceso principal y todos los puntos de atención al público y las imágenes deberán ser conservadas por lo menos tres (3) meses o cuando la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

3.2.3 Interfaz empresa – Usuario.

Utilizar un sistema de información para el registro de las operaciones que cumplan con los siguientes requisitos:

- a) Contar con módulos que permitan una auditoría detallada en todas sus transacciones y procesos.
- b) Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de los clientes y usuarios.
- c) Dotar todos los terminales, de los elementos necesarios para evitar la instalación de programas o dispositivos que capturen la información de sus clientes, usuarios y de sus operaciones.
- d) Presentar un protocolo para el acceso a la base de datos por parte del Administrador del Sistema.
- e) Generar registro electrónico de las operaciones, que no pueda ser modificado o borrado y en los que se deberán incluir al menos la fecha, hora y monto del giro, el número interno asignado por el sistema al giro, ubicación física del punto de atención al público, así como la información suficiente que permita la identificación del personal que realizó la operación.

3.2.4 Reglas sobre actualizaciones de Software y/o Sistemas de Información.

Con el propósito de mantener un adecuado control sobre el software, las entidades deberán cumplir, como mínimo, con las siguientes medidas:

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

- a) Mantener tres ambientes independientes: Uno para el desarrollo del 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 podrán 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 las entidades necesiten tomar copias de la información de sus clientes 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) Mantener documentada y actualizada, al menos, la siguiente información: Parámetros de los sistemas donde operan las aplicaciones en producción, incluido el ambiente de comunicaciones, versión de los programas y aplicativos en uso; soportes de las pruebas realizadas a los sistemas de información; y procedimientos de instalación del software.
- f) Los sistemas informáticos empleados para la prestación de servicios en las oficinas deben contar con soporte por parte del fabricante o proveedor.

3.2.5 Autenticación de usuarios: Los sistemas informáticos de los operadores de servicios de pagos deberán autenticar a los usuarios remitentes y destinatarios de los giros, mediante el uso de un identificador individual y factores biométricos que cumplan las siguientes características:

- a) Factor individual: Se considera factor individual la captura de datos personales del usuario, que contemplen al menos los siguientes campos: (i) Nombre y apellidos; (ii) clase y número de documento de identificación; (iii) fecha de expedición del documento de identificación; (iv) teléfono fijo o móvil.

Los Operadores de Servicios Postales de Pago o Colaboradores que tengan puntos de atención al público en las fronteras colombianas podrán aceptar los documentos de identificación oficiales de los países vecinos. Tratándose de menores de edad, estos podrán ser beneficiarios del servicio postal de pago a partir de los 14 años de edad únicamente en calidad de usuarios del mismo.

- b) Factor biométrico: Al utilizar lectores biométricos para la autenticación de los usuarios, dichos lectores deberán tener mecanismos que aseguren que la persona que solicita el servicio corresponde a la misma previamente registrada ante el Operador.

3.2.6 Bloqueo automático de los factores de autenticación: Los interesados en obtener la habilitación como Operadores deberán establecer esquemas de bloqueo automático de los factores de autenticación cuando se intente realizar una operación, ya sea por los factores arrojados por el sistema de administración del riesgo de LA/FT, o cuando se trate de ingresar al sistema de forma incorrecta.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

3.2.7 Bases de datos: El acceso a la información relativa a los clientes o usuarios y sus transacciones a través de los Operadores Postales de Pago, debe contar con niveles de seguridad, de modo que esta información solo puede ser entregada al mismo cliente o usuario, a entidades de inspección, vigilancia y control o a aquellas entidades con facultades para solicitar el reporte de información.

3.3 Infraestructura física: Se exigirá el cumplimiento de los siguientes requisitos:

3.3.1 Puntos de atención al público: Deberán tener en lugar visible las condiciones de prestación de los servicios postales que prestan, incluidas las tarifas. Así mismo deberán contar con un aviso visible al público que contenga la siguiente información: "Vigilado y controlado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones". Esta información también deberá incluirse cuando se promueva el servicio en los diferentes medios publicitarios. Adicionalmente, cuando los Colaboradores realicen las actividades antes mencionadas deberán informar el nombre del Operador habilitado, así como, el horario de atención, los límites y tarifas establecidos para la prestación del servicio.

3.3.2 Área de Peticiones, Quejas y Reclamos: Se deberá disponer de un área para la atención de las peticiones, quejas y reclamos (P.Q.R.), que se presenten bien sea telefónicamente o a través de medios electrónicos.

3.3.3 Conservación de la información: Los Operadores deberán establecer políticas, procedimientos y herramientas para el almacenamiento, custodia y seguridad de la información, tanto documental como electrónica de manera permanente.

Artículo 4°. Actividades operativas realizadas a través de Colaboradores: Las personas jurídicas que pretendan obtener el título habilitante como Operador de Servicios Postales de Pago que contraten a colaboradores para la prestación de alguna de las actividades operativas involucradas en la prestación del mismo, deberán comunicar la siguiente información al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

- a) Nombre, identificación y domicilio del Colaborador;
- b) Modalidad jurídica de la contratación y modelo de los contratos utilizados. En caso que el Operador permita a los Colaboradores subcontratar su actividad los contratos entre los colaboradores y las partes a quienes subcontraten deberán estar suscritos por el Operador.
- c) Procedimientos y requisitos definidos para aceptar y realizar el contrato con los colaboradores, tales como: Estructura administrativa, actividades operativas, cobertura, plataforma de tecnología informática, seguridad informática, e infraestructura física, así como los procedimientos definidos para verificar la información.
- d) Los Operadores de Servicios Postales de Pago deberán tener un área especializada que emita conceptos especializados y supervise la calidad del posible Colaborador, al menos sobre los siguientes temas: Solvencia, capacidad económica, análisis de LA/FT, gestión de liquidez, plataforma de tecnología, administración de riesgos operativos y reporte de incidentes, planes de contingencias.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

- e) Descripción de los mecanismos de control interno que vayan a utilizar los Colaboradores a fin de cumplir las obligaciones que establecen las normas para la prevención y administración de los riesgos a los que está expuesto sobre la actividad postal de pago;
- f) El nombre y la identificación de los directores y personas responsables de la gestión del Colaborador que vaya a utilizar en la prestación de servicios postales, así como la prueba de que se trata de personas con los conocimientos y capacidades necesarias.
- g) Exigir que los Colaboradores contratados dispongan de planes de contingencia. Las entidades deberán verificar que los planes, en lo que corresponden a los servicios convenidos, funcionan en las condiciones esperadas.
- h) Establecer procedimientos que permitan identificar físicamente, de manera inequívoca, a los funcionarios o empleados de los Colaboradores contratados.
- i) Los sistemas de información utilizados en los puntos de atención al público de los Colaboradores deberán ser suministrados y administrados por el Operador de Servicios Postales de Pago. De igual forma, deberá establecer o acordar las características de seguridad informática de los equipos de cómputo usados en dichos puntos y de los canales de comunicación.
- j) Los administradores de los sistemas de información deberán validar automáticamente la autenticidad de los equipos que se utilizan en los puntos de atención al público.
- k) Implementar mecanismos de cifrado fuerte para el envío y recepción de información confidencial con los Colaboradores.
- l) La contratación de Colaboradores para la realización de funciones operativas deberá realizarse de modo tal que no afecte la calidad del control interno de dichas funciones por parte del Operador ni la capacidad del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, para controlar que el Operador de Servicios Postales de Pago cumple todas las obligaciones que establece la Ley 1369 de 2009, la presente resolución y demás normas que le sean aplicables.
- m) El Colaborador en el que se apoyen los Operadores para la realización de los servicios postales de pago debe tener contemplado dentro de su objeto social la realización de actividades de apoyo a un operador de servicios postales de pago debidamente habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- n) Cuando con posterioridad a su habilitación un Operador pretenda contratar con los Colaboradores funciones operativas relacionadas con los servicios postales de pago, deberá informar de ello al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- o) La contratación de Colaboradores para la ejecución de funciones operativas no dará lugar a la delegación de responsabilidad por parte de la alta dirección o de cualquiera de los funcionarios del Operador a quienes la presente Resolución y demás normas aplicables les hayan asignado determinada responsabilidad y tampoco alterará las relaciones y obligaciones del Operador con respecto a sus usuarios ni con respecto al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- p) El Operador de Servicios Postales de Pago deberá establecer en el contrato de los Colaboradores que estos a su vez no podrán celebrar contratos para prestar el servicio postal de pagos, es decir no debe haber un segundo nivel de Colaboradores, salvo en el caso en que el contrato esté suscrito por el Operador.

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

- q) El Operador deberá contemplar una fase de acompañamiento al Colaborador al inicio de la operación, así como la disposición de los medios locales y remotos que le suministren la ayuda y el soporte necesarios para la prestación de los servicios convenidos.

Artículo 5°. Acreditación del cumplimiento de los requisitos: A efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos de que trata la presente Resolución se deberá remitir la siguiente información:

- a) Ámbito geográfico y los servicios a prestar, para lo cual deberá presentarse una relación de los puntos de atención en operación o que se proyectan abrir durante el primer año.
- b) Estructura operativa en la que se describa la estructura administrativa, la plataforma de tecnología informática y la infraestructura física, así como las actividades operativas que se realicen a través de colaboradores.
- c) Certificación del Representante Legal en la que conste que la plataforma tecnológica y los sistemas de información han sido sometidos a pruebas con resultados satisfactorios, los sistemas de seguridad informáticos han sido probados para verificar su efectividad y el plan de continuidad del negocio y su respectivo plan de contingencia han sido probados con resultados exitosos.

Cuando el Ministerio así lo considere podrá solicitar una presentación gerencial y desplazarse a la entidad para analizar, profundizar o solicitar información que estime necesario corroborar.

Adicionalmente, cuando el Operador decida implementar esquemas de operación diferentes a los que tiene en uso, deberá adelantar el respectivo análisis de riesgos y ser puesto en conocimiento de la junta directiva y los órganos de control. Así mismo, deberá remitir al Ministerio, con al menos quince (15) días hábiles de antelación a la fecha prevista para poner funcionamiento el nuevo esquema, la siguiente información: i) Descripción del procedimiento que se adoptará para la prestación del servicio; ii) tecnología que utilizará; iii) análisis de riesgos y medidas de seguridad y control definidas; iv) ajustes de los planes de contingencia y continuidad, en caso que se requiera; y v) plan de capacitación.

Artículo 6°. Vigencias y derogatorias: La presente resolución rige a partir de su publicación, excepto el literal b) del numeral 3.2.5, el cual entrará en vigencia a partir del año siguiente a su publicación y deroga la resolución 970 de 2011.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los

El Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Por la cual se fijan los requisitos de tipo tecnológico y de información para la obtención de la habilitación como Operador del Servicio Postal de Pago, y se deroga la Resolución 970 de 17 de mayo de 2011

DIEGO MOLANO VEGA