SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PRESTAR BAJO CUENTA Y RIESGO DEL CONTRATISTA, APORTANDO LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA NECESARIA, EL SERVICIO DE OPERACIÓN, MANTENIMIENTO, MODERNIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL DEL MUNICIPIO DE VITERBO, CALDAS A TRAVÉS DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y OPERACIÓN DE TIC'S.

INTRODUCCIÓN

En el mercado de tránsito existen muchas secretarías que ofrecen sus servicios con apoyo de tecnología, optimización de tiempos y seguridad en los trámites. Los usuarios de los servicios de tránsito buscan mayor agilidad en sus trámites, facilidad de acceso a ellos, economía y comodidad. Por eso es importante adaptarse rápidamente al dinámico panorama tecnológico de hoy para mantenerse competitivas y cumplir con las normativas legales. Es por esto por lo que se hace necesario realizar una actualización en los procesos operativos, realizar una modernización tecnológica y tener una mejora continua en el desarrollo, competitividad, productividad y satisfacción del cliente.

Para fortalecer y optimizar la administración y operación del tránsito, se debe colocar a disposición un software misional con módulos, como el de radicación y liquidación de trámites de tránsito, digitalización, manejo de archivo y de reportes en general. También una oferta llave en mano para la adecuación de mínimo dos ventanillas destinadas para la atención de ciudadanos, así como con el suministro, impresión, administración y entrega de los productos relacionados con lo propuesto.

Para lograr esos ideales, se deben realizar las inversiones y estructurar un modelo operativo y financiero que garantice que el municipio esté a la vanguardia de la automatización de sus sistemas de control de tránsito, ofreciendo soluciones concretas con oportunidad y eficacia a los diferentes usuarios que demandarán la realización de trámites relacionados con el registro municipal automotor, el registro municipal de conductores y tarjetas de operación.

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

ALCANCE DEL REQUERIMIENTO

La propuesta debe estar enmarcada dentro de la gestión operativa de los servicios relacionados con el registro municipal automotor, de conductores y tarjetas de operación. Es una necesidad clara la modernización de aquellos elementos relacionados con la administración, procesamiento, seguridad, integridad y gestión de la información propia a las competencias registrales otorgadas por el Ministerio de Transporte en virtud de su clasificación como organismo de tránsito clase A; es imprescindible aplicar procesos de archivística, gestión documental y depurar los expedientes que conforman el registro automotor.

También es necesario adelantar la renovación tecnológica poniendo a disposición de la operación diaria de la secretaría de movilidad y seguridad vial, computadores, herramientas ofimáticas, herramientas de conectividad, servidores y almacenamiento en la nube. Lo anterior debe resolver el atraso tecnológico en que hoy se encuentra el Municipio en esos aspectos relacionados con la prestación de servicios al ciudadano.

Así mismo, es necesario dotar a la secretaría de movilidad y seguridad vial, de una herramienta informática que obre como software misional dentro de la diaria operación que gestione de manera segura los procesos de radicación y liquidación propios a los registros municipales de automotores, conductores, maquinaria agrícola, remolques y semiremolques; herramienta que en un mismo ambiente y bajo los más altos niveles de seguridad informática permitan la parametrización de trámites y derechos liquidables, generando igualmente los reportes y certificaciones relativos a la actividad registral permitiendo roles de auditoría que garanticen la trazabilidad documental y financiera. Las herramientas informáticas a desplegar en el marco de la modernización requerida deberán articular en el mismo ambiente la información financiera de los procesos registrales, permitiendo la liquidación de pagos por trámite, generando recibos de pago para los usuarios con las facilidades tecnológicas para la lectura y procesamiento por parte de las entidades bancarias bajo los más altos niveles de seguridad.

La modernización que se requiere deberá permitir a la autoridad gestionar el archivo automotor de manera digital, previa migración de la información disponible. Para

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

ellos se debe disponer de la herramienta informática necesaria para realizar la digitalización y los escáneres para realizar dicha gestión.

En concordancia con la operación modernizada, se debe operar el registro municipal automotor, el registro municipal de conductores y tarjetas de operación; así como la plataforma tecnológica para atenderlo. En consecuencia, se debe operar el archivo físico vehicular y, durante todo el tiempo contratado, adquirir y administrar las especies venales y los rangos otorgados por el ministerio de transporte o el RUNT. El suministro y la administración de las especies venales deberá estar incluida, a fin de permitir a la autoridad conocer el inventario y balance de estos elementos y contar con alertas de abastecimiento para el trámite correspondiente ante el RUNT para su continuidad.

La modernización también deberá resolver las carencias identificadas en el trámite y gestión de las tarjetas de operación para transporte público, incluyendo en el software que obre como misional, la liquidación, expedición, seguimiento a recaudos y control de la capacidad global del municipio en materia de vehículos para la prestación de este servicio público.

2. ALCANCE TÉCNICO

El servicio comprende, sin limitarse a las siguientes actividades:

a. Puesta en marcha e infraestructura tecnológica

- Diseño, instalación y puesta en operación de la red tecnológica de detección (cámaras, sensores, servidores, centros de control, software de contravenciones, etc.).
- Adecuaciones físicas y energéticas requeridas para el sistema.
- Integración con plataformas del SIMIT, RUNT, y Policía Nacional.

b. Operación continua

- Gestión y validación de evidencias de infracciones.
- Administración del software contravencional.
- Atención y soporte a usuarios (operadores, funcionarios, ciudadanía).

Scanned with CamScanner

c. Mantenimiento y soporte técnico

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, red, y software.
- Garantías de disponibilidad y niveles de servicio (por ejemplo: 98 % de disponibilidad mínima del sistema).

d. Modernización y actualización tecnológica

- Sustitución de equipos obsoletos.
- Incorporación de mejoras tecnológicas según avance normativo y técnico (IA, analítica de datos, interoperabilidad, etc.).

e. Capacitación y transferencia de conocimiento

- Entrenamiento a funcionarios de la Secretaría en el uso de plataformas y gestión de reportes.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

El operador deberá garantizar la atención de todos los trámites de tránsito, transporte y movilidad, incluidos trámites de comparendos junto con su recaudo, custodia de documentos, registros previstos en las normas legales y reglamentarias, así como el aporte y trámite e impresión de las especies venales autorizadas por el código nacional de tránsito y las normas que lo reglamenten y/o modifiquen y/o subroguen y/o deroguen que se van a realizar por parte de la secretaría de movilidad y seguridad vial, del municipio de Viterbo, Caldas dentro de su jurisdicción, el cual, debe contener los siguientes registros de información:

1. Registro Nacional de Automotores.
2. Registro Nacional de Conductores.
3. Registro Nacional de Empresas de Transporte Público y Privado
4. Registro Nacional de Infracciones de Tránsito.
5. Organización y sistematización del Registro.
6. Realizar el apoyo al cobro persuasivo y coactivo.

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

Para ello deberá suministrar:

3.1 SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

Los requerimientos mínimos y tiempos de implementación de la solución tecnológica a cargo del Contratista, comprende:

1. Operación del Registro Municipal de Automotores, Registro Municipal de Conductores y tarjetas de operación; debe ser depurada y migrada la data correspondiente a dichos registros a la plataforma informática dispuesta, realizando la parametrización y customización del sistema a fin de que obre como software misional para el organismo de tránsito. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la suscripción del acta de inicio del presente contrato interadministrativo.
2. Prestar la atención al usuario de los servicios de la secretaría de movilidad y seguridad vial, del municipio de Viterbo, Caldas en relación con los trámites propios a la afectación de las bases de datos del RNA y RNC. Dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la suscripción del acta de inicio del presente contrato interadministrativo.
3. Instalación de un servicio de internet de alta prestación, así como infraestructura para la operación y atención de los diferentes trámites y servicios. Dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la suscripción del acta de inicio del presente contrato interadministrativo.
4. Digitalizar y realizar la gestión del archivo correspondiente al parque automotor municipal, cuyo resultado sea entregar una copia digital de los archivos indicados. Durante los dieciocho (18) meses siguientes a la suscripción del acta de inicio del presente contrato interadministrativo será ejecutado.
5. Para la consideración del Despacho del alcalde Municipal, en un plazo de hasta cuatro meses a partir de la suscripción del acta de inicio del presente contrato interadministrativo, será dispuesto el diseño técnico para la adecuación del

Scanned with CamScanner

sitio dispuesto por el municipio para la ejecución de este contrato, que corresponden al espacio de la atención al usuario, adecuación de las áreas para la apropiada administración y custodia de archivo.

6. Implementación y operación de la plataforma tecnológica para la gestión administrativa de apoyo al cobro y recaudo de ingresos derivados de la ejecución de las actividades propias a la gestión de contravenciones de tránsito y sistemas automáticos y semiautomáticos de fiscalización de infractores a las normas de tránsito, cuando así sea necesario, y administración del espacio público vial.
7. Implementar y operar la plataforma tecnológica para los sistemas automáticos y semiautomáticos de fiscalización electrónica de infractores a las normas de tránsito una vez sean aprobados los permisos de instalación por parte de la ANSV y el administrador vial, así como la plataforma tecnológica para la gestión de los procesos.

3.2 HARDWARE

Se debe proponer una infraestructura tecnológica de Hardware en la nube, Software y Comunicaciones requerida para el funcionamiento adecuado y acorde a lo acá propuesto. como se lista a continuación:

I. COMPUTADOR:

Cantidad: seis (6) equipos, con las siguientes características mínimas:

4 Procesador: Intel Pentium o AMD de 2 núcleos o superior. Velocidad 1,6 GHZ;
5 Memoria Caché 1 MB.
6 Memoria: RAM de mínimo 8 GB
7 Almacenamiento interno: Un disco de mínimo 500 Gb
8 Tarjeta de red: Gigabit Ethernet
9 Puertos USB para kit de RUNT
10 Monitor: Monitor de mínimo 14" para los portátiles y de mínimo 17" para los deskto

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

11 Teclado: USB para los desktop
12 Mouse: USB de dos botones scroll para los desktop
13 Sistema operativo Preinstalado: Microsoft Windows 10 o superior
14 Navegador Internet Explorer 11.

II. IMPRESORA DE LICENCIAS DE TRÁNSITO Y CONDUCCIÓN:

Cantidad: DOS (2) equipos que permiten la personalización de tarjetas plásticas para la impresión de trámites.

Durante el tiempo contratado se debe suministrar permanentemente según la demanda, las citas, tarjetas hologramas, especies venales.

III.IMPRESORA LÁSER

Cantidad: una (1), con las siguientes características mínimas:
15 Tarjeta de red
16 Laser o tinta
17 monocromática
18 Sistema operativo compatible: Microsoft Windows

IV.Kit del RUNT, para dos ventanillas de atención de usuarios

Deben ser equipos homologados por el RUNT y como mínimo se debe proveer:

- Dos Cámaras
- Dos pad de firmas
- Dos biométrico dactilar homologado
- Dos lectores de códigos de barras

V. Medios audiovisuales

- Un TV LED de mínimo 42"
- 10 cámaras de CCTV y DVR

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

3.4 SOFTWARE

Se debe ofrecer un Software para la gestión administrativa del proceso de contravenciones y de trámites de tránsito. La aplicación como mínimo debe estar compuesta por los siguientes módulos principales:

De conformidad con los Artículos 8 y 9 de la Ley 769 de 2002 y la parte pertinente de la Ley 1005 de 2006, el RUNT es un sistema de información que permite registrar y mantener actualizada, centralizada, autorizada y validada la misma sobre los registros de automotores, conductores, licencias de tránsito, empresas de transporte público, infractores, accidentes de tránsito, seguros, remolques y semirremolques, maquinaria agrícola y de construcción autopropulsada y de personas naturales o jurídicas que prestan servicio al sector.
Este módulo es de uso exclusivo de las personas autorizadas por los Organismos de Tránsito, las Direcciones Territoriales, el Ministerio de Transporte y los Otros Actores para interactuar con el RUNT. Por lo tanto, sólo estos funcionarios cuentan con un usuario y clave para ingresar.

Por lo anterior, la secretaría de movilidad y seguridad vial, del municipio de Viterbo utiliza la herramienta RUNT PRO y las nuevas que se están implementado con la nueva concesión de RUNT 2.0.

Adicionalmente, se debe proveer módulos de software para facilitar al municipio la gestión del Organismo de Tránsito, para apoyar:

1. Liquidación y radicación de trámites de registro nacional automotor, registro nacional de conductores: debe permitir gestionar de manera integral todos los aspectos relacionados con los trámites, incluyendo las liquidaciones por tipo de servicio. Además, controlar la radicación de los trámites, garantizando un seguimiento eficiente y preciso. Este módulo debe facilitar la administración de especies venales, asegurando un manejo adecuado y transparente de los recursos. El recibo de pago se puede configurar con las especificaciones que el Organismo de Tránsito requiera.

2. Liquidación y radicación de trámites de tarjetas de operación: el sistema debe

Scanned with CamScanner

permitir que se realicen los trámites de Tarjetas de Operación necesarios para vehículos de servicio público, de tal manera que se pueda administrar la información. Previo a la radicación de la solicitud del trámite, el sistema debe validar que el vehículo se encuentre afiliado a una empresa de servicio público de radio de acción urbano, que no posea medidas cautelares, que no haya realizado cambio de empresa, Cancelación de matrícula o Traslado de cuenta y que la Licencia de funcionamiento de la empresa a la cual pertenece el vehículo al que se le expida Tarjeta de operación se encuentre vigente. El recibo de pago se puede configurar con las especificaciones que el Organismo de Tránsito requiera.

3. Parametrizaciones de tarifas, usuarios y permisos: debe existir un módulo que permita realizar cambios a las tarifas de trámites, multas de tránsito, intereses, costas procesales y parametrización de acuerdos de pago. Por otro lado, la administración de perfiles de usuarios, la administración de las personas que interactúan con el sistema y sus respectivos permisos a las diferentes funcionalidades.

4. Digitalización y gestión al proceso de archivo: a través del uso de esta aplicación, se debe lograr realizar un control adecuado de las carpetas de los vehículos de la secretaría de movilidad y seguridad vial. Debe permitir crear el archivo virtual de las carpetas de los vehículos, de tal manera que se digitaliza cada uno de los documentos que contiene la carpeta y también agrega las imágenes de los documentos que soportan cada trámite. La aplicación de digitalización de documentos debe permitir: crear, consultar, editar, y modificar las respectivas imágenes de los documentos que contienen el archivo de las carpetas vehiculares y expedientes de multas de tránsito.

5. Creación y administración de turnos: debe permitir asignar turnos a los ciudadanos y administrar la lista de todos los turnos que fueron llamados y los que se encuentran pendientes por ser atendidos. Así como también debe permitir asignar los turnos a las ventanillas de los trámites y administrar los cambios necesarios de acuerdo con la operación. En esta opción se debe poder mostrar los turnos en un televisor para facilidad de los usuarios.

3.5 SEDE OPERATIVA

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

El municipio actualmente cuenta con unos espacios para la operación de trámites y atención de usuarios. Se requiere resolver la necesidad de distribución de áreas de trabajo propuestas y almacenamiento del archivo vehicular; por esa razón se debe proponer un diseño para adecuar dichos espacios, donde la adecuación y compras de: puestos de trabajos para el personal propuesto, cableado estructurado, estanterías para el archivo vehicular, divisiones de oficinas y muebles. También deberán ser acondicionados y dotados los espacios aportados por el municipio para la atención de usuarios y demás instalaciones de implicación operativa y logística propuesta y solicitada en este documento.

Las adecuaciones deberá realizarse durante el primer año de vigencia del contrato.

3.6 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA MÍNIMA EXIGIDA PARA FOTODETECCION

El contratista debe gestionar, implementar y operar medios tecnológicos para la detección electrónica de las infracciones de tránsito, conforme a la ley y la reglamentación expedida por el Ministerio de transporte y la agencia nacional de seguridad vial, como medios de apoyo a los agentes de tránsito en las tareas de mejorar la movilidad y reducir la siniestralidad vial.

Para estos efectos se define como estructura tecnológica mínima:

Especificaciones mínimas requeridas	
Módulo de Captura de imágenes	
Resolución mínima de la imagen	4mpx
Iluminación ambiental mínima requerida	0.001 lux
Iluminador (Opcional)	Infrarroja
Lente	Motorizado vari-focal

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

Operación Día/Noche	• Soporta auto switch para cambio a modo nocturno y activación de iluminadores • Soporta modo blanco y negro en la noche con la iluminación mínima requerida infrarroja que no afecta la visibilidad de las personas.
Cantidad mínima de carriles a monitorear	4 carriles por sensor, capaz de capturar en ambos sentidos
Cantidad máxima de sensores doppler por equipo	1
BLC, HLC, Realce de bordes	
Módulo Radar (Doppler)	
Frecuencia de operación	24.0 - 24.25 GHz
Rango de detección de velocidad	1 km/h hasta 320km/h
Voltaje de operación	8 - 32 Vdc
Consumo de potencia	4.5 - 5.5w
Nivel de protección	67
Módulo de Procesamiento	
Modo de operación	En borde
Imacenamiento mínimo	1 TB ampliable hasta 6TB
Voltaje de operación	95Vac - 240Vac
Módulo de Inteligencia Artificial	Integrado
Especificación del sistema	

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

Tipos de Infracción	• Velocidad superior a la máxima permitida • No detenerse ante una señal de pare con luz • Detección de SOAT y Revisión Técnico Mecánica vencida • Detección de circulación en contravía. • No respetar el paso peatonal. • Circulación prohibida de vehículos de más de 3.5 toneladas por el carril izquierdo (si aplica para la vía)
Detección de Placas	SI, Efectividad de 98%
Clasificación vehicular	Moto, Bicicleta, automóvil, Bus, Camión.
Conectividad	Ethernet, móvil 4G Los equipos deben estar en la capacidad de almacenar las detecciones en caso tal de perdida de conectividad con la centra y enviarlas de forma automática cuando la misma se restablezca.

Implementados los medios, el operador deberá garantizar la recepción y procesamiento de las evidencias de acuerdo con la normativa vigente. Para ello deberá ejecutar las siguientes actividades:

1	Recepción de las evidencias enviadas por los sistemas automáticos ara la detección de infractores
2	Validación de las evidencias recibidas de forma tal que se garantice que la evidencia cumple los requisitos de la prueba para imputar res onsabilidad de haber cometido una infracción

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

3	Gestión de la información de la ubicabilidad, de forma tal que se permita individualizar y notificar al ciudadano en debida forma la infracción
4	Validación y envío de la información para firma por parte de la secretaría de movilidad y seguridad vial.
5	Suministrar y mantener las firmas digitales para la generación de las infracciones electrónicas
6	Realizar las actividades de impresión y gestión con la empresa de correspondencia

4. EQUIPO DE TRABAJO MINIMO

Para el desarrollo de las actividades requeridas, se deben integrar y asumir los costos laborales del siguiente equipo de trabajo para realizar la operación:

I. Personal de atención de ciudadanos de tramites de transito

Función	Cantidad
Ventanilla de trámites	2

II. Personal operativo de tránsito

Función	Cantidad
Auxiliar de archivos vehicula	2
Persona externa, líder de proyecto y asesoría permanente en tránsito	2

III. Personal de sistemas

Función	Cantidad
Técnico en sistemas	1

El Proponente se reserva el derecho de vincular el personal inicialmente requerido

Scanned with CamScanner

bajo las diferentes modalidades de contratación laboral (Contratos a término indefinido, contratos a término fijo, contratos por Encargo o Misión con la dedicación que requiera la ejecución de dichos trabajos o servicios). Las contrataciones se realizarán dentro de los seis meses siguientes a la firma del contrato. La planta de personal (Equipo de Trabajo) será dinámica y se ajustará, de común acuerdo, según las necesidades que demande la operación y debe ser asumida por el contratista.

6. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

Como el contrato se ejecuta bajo cuenta y riesgo del contratista, este debe asumir:

- Inversión total en equipos, software y adecuaciones.
- Costos de operación, personal y mantenimiento.
- Responsabilidad por daños o fallas en los sistemas.
- Gestión de permisos y licencias necesarias.
- Cumplimiento de normas de seguridad vial, tratamiento de datos y ciberseguridad.

7. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y CRONOGRAMA

Dentro de los dos (2) meses siguientes al inicio del contrato, el contratista presentará a la supervisión su plan y cronograma, el que deberá incluir fases con tiempos definidos:

Diagnóstico e instalación
Pruebas y puesta en marcha
Operación regular
Mantenimiento, actualización y modernización continua.
Plan de Reinversiones

8. ESTÁNDARES TÉCNICOS Y NORMATIVOS

El contratista en el desarrollo de sus actividades e implementación de las soluciones propuestas deberá sujetarse al cumplimiento de la normativa contenida en:

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

- Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito).
- Ley 2197 de 2022, art. 59 (control operativo de tránsito).
- Resolución 718 de 2018 (MinTransporte) sobre sistemas automáticos de detección.
- Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales).
- Normas de ciberseguridad ISO/IEC 27001, 27032.
- Normas de calidad y seguridad industrial (ISO 9001, 45001).

9.ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

El sistema de indicadores de seguimiento y control se define en una serie de mediciones de los parámetros que están definidos como obligaciones del OPERADOR, en relación al estado, funcionamiento y operación de los elementos del proyecto; estableciendo resultados concretos de disponibilidad para la infraestructura tecnológica, gestión de procesos y percepción del servicio prestado, mediante indicadores con el fin de evaluar los requerimientos contractuales.

Es por esto que el sistema de indicadores de control y seguimiento está acorde con las responsabilidades y obligaciones del OPERADOR, de manera que permita vigilar los resultados de su actividad en cuanto al estado y condiciones de los distintos elementos, así como el grado de calidad de los servicios prestados. Las actuaciones y responsabilidades del OPERADOR relacionadas con el cumplimiento de las especificaciones del sistema de indicadores se deben ejecutar sin perjuicio del cumplimiento de todas las demás responsabilidades contractuales y legales, así como de las normas que apliquen.

Es importante destacar que el cumplimiento de los niveles de calidad definidos en los indicadores es permanente durante la vigencia del contrato. Esto significa que la atención y el seguimiento a estas métricas deben mantenerse a lo largo de todo el período contractual, sin menoscabo de otras obligaciones estipuladas en el contrato o requerimientos legales aplicables.

Sistema de los indicadores-. Los indicadores están conformados por un conjunto de índices definidos y fijados de manera objetiva. Estos índices tienen el propósito de

Scanned with CamScanner

asegurar que los diferentes elementos de la Secretaría de Movilidad cumplan con las condiciones especificadas de calidad y continuidad del servicio durante la ejecución del contrato; las mediciones comienzan a tomarse tanto por parte de la Secretaría de Movilidad del municipio de Viterbo como por el operador desde el inicio de la fase dos de operación completa, la cual se cuenta a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato interadministrativo. Este período abarca seis meses desde el inicio mencionado.

Para el cálculo y monitoreo de indicadores cuya unidad de medición es el tiempo, se excluyen aquellos tiempos de las interacciones o consultas cuyas fallas sean causadas por sistemas externos o de terceros (como RUNT, Secretaría de Movilidad, Registraduría, sistema financiero del municipio, entidades recaudadoras, pasarelas de pago y la interoperabilidad e integración con terceros), así como los tiempos de falla por eventos de fuerza mayor. En la contabilización de los tiempos de estos indicadores, solo se tendrán en cuenta aquellos tiempos empleados por el operador en la producción y operación del trámite.

Se conformará un comité operativo integrado por el secretario(a) de movilidad y seguridad vial, y el personal designado por el operador para la realización de los controles de cambios a los que haya lugar. En consecuencia, El operador deberá establecer en común acuerdo con el municipio la medición de los niveles de servicio que integran el contrato, en los que se establecerán como criterios de evaluación por lo menos:

Indicador	Nivel esperado	Periodicidad de medición
Disponibilidad del sistema	≥ 98%	Mensual
Tiempo de respuesta a fallas	≤ 4 horas	Diario
Tiempo de atención de soporte	≤ 24 horas	Según incidente
Reportes operativos entregados	100%	Mensual

Los niveles de servicio acordados entre la supervisión y el Contratista se incorporarán al contrato como apéndice y serán necesarios para que el contratista inicie a percibir el porcentaje propuesto como retribución.

Scanned with CamScanner

SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

Viterbo Caldas, noviembre de 2025

Estudio elaborado por,

LIZETH COLORADO GALLEGO
Secretaría de Movilidad y Seguridad Vial.

Revisión legal: MARTHA LILIANA MONSALVE MORALES
Asesora Jurídica Externa

Scanned with CamScanner