

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES

CONTRATAR EL PROVEEDOR PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA ESTABLECIDO POR LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PARA DICTAR CURSOS PEDAGÓGICOS POR INFRACCIONES A LAS NORMAS DE TRÁNSITO

**SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Septiembre de 2026

Bogotá D.C.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

1



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Tabla 1 Resumen Requerimientos Generales Implementación SICOV

	Información
Entidad	Secretaría Distrital de Movilidad – SDM
Rol institucional	Organismo de Tránsito de Bogotá D.C.
Objeto	CONTRATAR EL PROVEEDOR PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA ESTABLECIDO POR LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PARA DICTAR CURSOS PEDAGÓGICOS POR INFRACCIONES A LAS NORMAS DE TRÁNSITO
Modalidad proyectada	Selección abreviada mediante subasta inversa, sujeta a validación jurídica de la modalidad y de las características técnicas uniformes
Vigencia de referencia	2026–2027
Proyección de operación	255.000 servicios/validaciones proyectados (certificaciones generadas.
Versión del documento	1.0
Fecha	Agosto de 2026

1. Antecedentes y contexto institucional

La **Secretaría Distrital de Movilidad (SDM)**, como entidad cabeza del Sector Movilidad y autoridad de tránsito y transporte en Bogotá D.C., desarrolla las funciones relacionadas con la regulación, control y gestión del tránsito, así como con la prestación de los servicios asociados a la movilidad en el Distrito Capital. El **Decreto Distrital 652 de 2025**, por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Movilidad, establece dentro de las funciones de la Secretaría **fungir como autoridad de tránsito y transporte**, diseñar, establecer, ejecutar, regular y controlar las políticas sobre tránsito y transporte, así como **administrar los sistemas de información del sector**.

En desarrollo de estas competencias, la SDM, en su calidad de **Organismo de Tránsito de Bogotá**, participa en la gestión de los procedimientos asociados a los cursos pedagógicos derivados de la imposición de comparendos por infracciones a las normas de tránsito. Esta actividad comprende procesos de inscripción, identificación, realización, seguimiento y certificación de los cursos, los cuales requieren mecanismos que permitan garantizar la adecuada prestación del servicio, la trazabilidad de las actuaciones y la integridad de la información generada.

A su vez, el **Decreto Distrital 640 de 2025**, por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública, establece el marco distrital para la gestión pública y compila disposiciones relacionadas, entre otras materias, con el **servicio a la ciudadanía, los sistemas de información, la gestión tecnológica y el fortalecimiento institucional**. Este marco resulta relevante para la implementación de soluciones tecnológicas que soporten la prestación de servicios a la ciudadanía, bajo criterios de eficiencia, oportunidad, trazabilidad y adecuada gestión de la información.

En este contexto, la **Superintendencia de Transporte** expidió la **Resolución 2877 de 2026**, mediante la cual se establecen disposiciones relacionadas con el Sistema de Control y Vigilancia – **SICOV** aplicable a los Centros de Enseñanza Automovilística (CEA), Centros Integrales de Atención (CIA) y Organismos de Tránsito (OT), incluyendo condiciones tecnológicas, operativas, de seguridad, trazabilidad y control en la realización de cursos por infracción a las normas de tránsito.

Posteriormente, mediante la **Resolución 8863 de 2026**, la Superintendencia introdujo modificaciones y precisiones a las condiciones establecidas inicialmente, incluyendo un esquema de implementación por fases y requisitos específicos aplicables a los Organismos de Tránsito. Estas disposiciones generan nuevas condiciones para la operación del SICOV y requieren que los OT adelanten las acciones necesarias para su implementación.

1.1. Impacto de las nuevas disposiciones en la SDM

Las modificaciones regulatorias tienen incidencia directa en la SDM debido a que, en su condición de **Organismo de Tránsito**, la Entidad desarrolla actividades relacionadas con la gestión de los cursos

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

pedagógicos por infracciones a las normas de tránsito, las cuales deben articularse con los mecanismos tecnológicos de identificación, validación, registro, trazabilidad y control previstos en el SICOV.

En consecuencia, la implementación de las Resoluciones 2877 y 8863 de 2026 implica para la SDM adelantar actividades de **alistamiento, adecuación e implementación tecnológica y operativa**, así como disponer de la infraestructura, conectividad, puestos de trabajo, dispositivos y demás componentes necesarios para garantizar la correcta operación del sistema.

De igual manera, se requiere fortalecer los mecanismos para la identificación y validación de las personas que realizan los cursos, el registro de las actividades, el control de permanencia, la generación y conservación de evidencias, la trazabilidad de las transacciones y la disponibilidad de información para las actividades de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte.

Por lo anterior, los cambios regulatorios no representan únicamente una actualización tecnológica, sino que impactan el modelo mediante el cual la SDM gestiona y soporta la prestación de los cursos pedagógicos, generando la necesidad de adecuar las condiciones actuales de operación para garantizar su continuidad y cumplimiento.

1.2. Necesidad de implementación

Para atender estas nuevas condiciones, la SDM requiere disponer de una solución que permita implementar y operar el SICOV conforme a las funcionalidades, condiciones técnicas y requerimientos establecidos en la regulación vigente.

En este proceso resulta necesario contar con un **operador homologado por la Superintendencia de Transporte**, que suministre, instale, configure, opere, mantenga y soporte los componentes tecnológicos requeridos, de acuerdo con las obligaciones establecidas en la Resolución 2877 de 2026, su Anexo Técnico y las modificaciones introducidas por la Resolución 8863 de 2026.

La implementación deberá contemplar el levantamiento y validación de las condiciones de las sedes, determinación de la capacidad instalada y operativa, infraestructura tecnológica, conectividad, equipos, dispositivos y periféricos, configuración y puesta en operación del SICOV, soporte, mantenimiento, seguridad, trazabilidad y continuidad del servicio.

Asimismo, la solución debe considerar la capacidad actual y las necesidades futuras de crecimiento de la SDM, de manera que los componentes implementados permitan responder a incrementos de demanda, ampliación de puestos de trabajo, incorporación de nuevas sedes o modificaciones en el modelo de prestación del servicio.

En atención a lo anterior, la SDM debe adelantar un proceso contractual que le permita contar con los bienes, servicios, infraestructura tecnológica y capacidades especializadas necesarias para implementar y operar el SICOV y realizar el pago de la tarifa de validación de identidad ofertada por el contratista, garantizando el cumplimiento de las disposiciones aplicables a los Organismos de Tránsito.

4

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

La contratación deberá articular las responsabilidades de la SDM como OT con las obligaciones que corresponden al **operador homologado**, diferenciando los componentes que debe disponer la Entidad de aquellos que deben ser suministrados, instalados, configurados, operados, mantenidos y soportados por el contratista.

De esta manera, este proceso busca garantizar que la SDM cuente con una solución técnicamente viable, escalable, segura y trazable, que permita atender las nuevas exigencias regulatorias y asegurar la continuidad de la prestación de los cursos pedagógicos por infracciones a las normas de tránsito.

2. Marco normativo y regulatorio

El presente documento se estructura principalmente con base en la regulación específica del uso de SICOV y en las normas que soportan las competencias de la Superintendencia de Transporte y de los Organismos de Tránsito.

Tabla 1 Marco Normativo Cursos Pedagógicos

Norma / documento	Aplicación al proceso
Ley 769 de 2002 – Código Nacional de Tránsito, y sus modificaciones	Marco general de tránsito, cursos a infractores y competencias de los Organismos de Tránsito.
Ley 1581 de 2012	Protección de datos personales y tratamiento de información personal y sensible.
Decreto 1079 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte, en las materias aplicables.
Decreto 2409 de 2018	Competencias de la Superintendencia de Transporte en inspección, vigilancia y control.
Ley 2050 de 2020	Fortalece el esquema de control y vigilancia y contempla la utilización de mecanismos tecnológicos y SICOV.
Resolución 2877 de 2026 – Superintendencia de Transporte	Nuevo régimen y Anexo Técnico SICOV para CEA, CIA y OT.
Resolución 8863 de 2026 – Superintendencia de Transporte	Modifica la Resolución 2877 y precisa fases, plazos, transición e interoperabilidad.
Anexo Técnico SICOV para CEA, CIA y OT	Requisitos técnicos, funcionales, operativos, infraestructura, seguridad, comunicaciones y obligaciones de las partes.
Normativa de contratación estatal aplicable	Estructuración del proceso, modalidad, selección objetiva, estudios previos, riesgos y ejecución contractual.

3. Objeto contractual

CONTRATAR EL PROVEEDOR PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA ESTABLECIDO POR LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PARA DICTAR CURSOS PEDAGÓGICOS POR INFRACCIONES A LAS NORMAS DE TRÁNSITO

5

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4. Alcance de la contratación

Se requiere contratar el proveedor habilitado por la Superintendencia de Transporte para la operación del Sistema de Control y Vigilancia SICOV en cumplimiento de la Resolución 2877 del 1 de abril del 2026 *“Por medio de la cual se modifican las Resoluciones 5790 y 60832 de 2016 de la Superintendencia de Transporte, se introducen mejoras al Sistema de Control y Vigilancia para Centros de Enseñanza Automovilística, Centros Integrales de Atención y Organismos de Tránsito, se derogan algunas normas y se dictan otras disposiciones”*. modificada por la resolución 8863 de 2026.

- Así las cosas, el contratista deberá prestar el servicio y operación en todas las sedes de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) o en los puntos de atención que ésta disponga, conforme a los horarios, turnos y jornadas establecidos en el numeral 2.3.3.4 del Anexo Técnico de las resoluciones 2877 y 8863 de 2026 que forma parte integral del proceso contractual. El servicio contratado deberá contar con la capacidad operativa, técnica y logística suficiente para atender un volumen estimado de QUINCE MIL SEISCIENTOS UN(15.601) ciudadanos por mes..

5. Modelo de operación

El contratista debe garantizar a la Secretaría Distrital de Movilidad la operación del sistema de Control y Vigilancia SICOV conforme a las disposiciones generales y específicas de las resoluciones 2877 y 8863 de 2026, en los periodos y plazos establecidos en estas. De acuerdo con el numeral 2.5 del Anexo Técnico del SICOV expedido por la Superintendencia de Transporte, la operación del Sistema se soporta en siete (7) componentes mínimos:

- (i) Centro de Procesamiento de Datos (CPD)
- (ii) Centro de Operaciones de Seguridad (NOC-SOC)
- (iii) Mesa de Ayuda
- (iv) Red de Comunicaciones
- (v) Software de gestión y control
- (vi) Hardware y software de uso descentralizado
- (vii) Centro de analítica de datos y monitoreo central de operación (MOCVI).

Para efectos del presente contrato, serán responsabilidad directa del Contratista frente a la SDM los componentes (iii) Mesa de Ayuda, (v) Software de gestión y control y (vi) Hardware y software de uso descentralizado, en tanto que los componentes (i) CPD, (ii) NOC-SOC, (iv) Red de Comunicaciones a nivel nacional y (vii) MOCVI son provistos y administrados de forma centralizada por el operador homologado conforme a su condición de tal ante la Superintendencia de Transporte, sin perjuicio de la obligación del Contratista de garantizar su correcta interoperabilidad con la operación en las sedes de la SDM.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

6. Condición de homologación del operador

La condición de operador homologado por la Superintendencia de Transporte para el suministro de SICOV aplicable a Organismos de Tránsito será requisito habilitante. La SDM no pretende sustituir el proceso de homologación adelantado por la Superintendencia de Transporte, sino verificar que el oferente cuenta con la condición vigente que le permite prestar el servicio.

El Contratista deberá acreditar la homologación de la Superintendencia de Transporte vigente y, cuando corresponda, la inscripción o registro exigido por la regulación para mantenerla. Durante toda la ejecución deberá conservar las condiciones que soportan su habilitación.

La pérdida, suspensión o afectación de la homologación deberá estar regulada como evento crítico contractual, incluyendo las medidas de continuidad, migración y reversibilidad que resulten aplicables.

7. Requerimientos técnicos generales

Los requisitos técnicos de la contratación se fundamentan en las obligaciones establecidas en las Resoluciones 2877 y 8863 de 2026 y en el Anexo Técnico SICOV. No se pretende transcribir dicho Anexo, sino convertir sus obligaciones aplicables a la SDM y al operador en requisitos contractuales verificables. En particular, este numeral se concentra en los componentes de la operación que se despliegan y ejecutan directamente en las sedes y puntos de atención de la SDM —Mesa de Ayuda, Software de gestión y control, y Hardware y software de uso descentralizado, conforme al numeral 2.5 del Anexo Técnico del SICOV—, dado que los componentes de operación centralizada y de alcance nacional (Centro de Procesamiento de Datos, Centro de Operaciones de Seguridad, Red de Comunicaciones a nivel nacional y el Centro de Analítica y Monitoreo Central - MOCVI) ya son objeto de verificación por parte de la Superintendencia de Transporte a través de la homologación vigente del operador, y no requieren replicarse como requisito contractual autónomo de este proceso.

8. Levantamiento técnico, verificación y dimensionamiento de infraestructura.

Previo a la implementación del SICOV, los operadores homologados realizaron el levantamiento técnico de las sedes de la Secretaría Distrital de Movilidad destinadas a la prestación del servicio para cursos pedagógicos, verificando las condiciones de infraestructura física, tecnológica, conectividad, energía, puestos de operación, dispositivos y demás elementos requeridos para la adecuada operación del SICOV. Con base en esta verificación, determinaron y documentaron la infraestructura requerida, las adecuaciones necesarias y la capacidad operativa inicial de cada sede, de conformidad con las condiciones establecidas en la Resolución 2877 de 2026, su Anexo Técnico y las modificaciones vigentes.

Las visitas de los operadores homologados se realizaron en las siguientes fechas:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

Tabla 2 Fecha de visita de los operadores a las instalaciones de la SDM.

OPERADOR	FECHA
GSE	24 de junio de 2026
OLIMPIA	7 de julio de 2026

9. Requerimientos versión básica

De acuerdo con las condiciones establecidas por la Superintendencia Transporte el contratista deberá garantizar la operación de la versión básica que constituye el mecanismo de operación obligatoria del SICOV para la SDM. De acuerdo con la Resolución 8863 de 2026, comprende el enrolamiento de instructores y usuarios infractores, validación de identidad contra RNEC, verificación de autenticidad del documento, reconocimiento facial, validaciones de identidad en los momentos definidos, es decir, antes, durante y después de la finalización de la sesión de atención, conforme al numeral 2.5.8.1.4 y 2.5.8.1.5 del Anexo Técnico del SICOV y registro manual de la información del comparendo, además de la conservación de registros auditables.

10. Requerimientos versión integral

A partir del 23 de enero de 2027, el operador deberá garantizar a la Secretaria Distrital de Movilidad la, operación y ejecución la versión integral del SICOV. La SDM deberá contar con una solución que haya evolucionado desde la versión básica sin pérdida de continuidad ni de la operación conforme a los lineamientos de la resolución 8863 de 2026.

La versión integral deberá incorporar las funcionalidades, infraestructura descentralizada conforme al numeral 2.5.10 del Anexo Técnico del SICOV, que exige el despliegue de lectores biométricos, dispositivos de captura y demás hardware en cada sede mecanismos de control incluyendo la disposición para las visitas de verificación técnica y tecnológica previstas en el numeral 2.5.11 del referido Anexo , integraciones e interoperabilidades exigibles conforme al Anexo Técnico y a las condiciones definidas por la Superintendencia de Transporte y los sistemas externos.

11. Infraestructura tecnológica

La infraestructura tecnológica constituye un componente esencial de SICOV. La solución deberá contemplar tanto la infraestructura centralizada del operador correspondiente a los componentes previstos en el numeral 2.5 del Anexo Técnico del SICOV (Centro de Procesamiento de Datos, Centro de Operaciones de Seguridad NOC-SOC, Red de Comunicaciones, entre otros), como los componentes que se desplieguen en las sedes de la SDM según la fase, conforme al numeral 2.5.10 del referido Anexo ("Infraestructura tecnológica en los CEA, CIA y OT para el funcionamiento del software SICOV").

8

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Cuando un componente sea indispensable para el funcionamiento de SICOV. El Proveedor deberá suministrar, instalar, configurar, mantener y soportar de acuerdo a las condiciones de la resolución 2877, 8863 de 2026, su anexo técnico sin que esto genere un nuevo proceso contractual o costos adicionales para la SDM, en particular los numerales 2.5.10.1 (hardware), 2.5.10.2 (software y componentes especializados) y 2.5.10.3 (gestión de la infraestructura y obsolescencia tecnológica) o cualquier norma que la modifique o sustituya.

Tabla 3 Requerimientos Mínimos Infraestructura Tecnológica

Componente	Responsabilidad contractual propuesta
Plataforma SICOV	Proveedor
Licenciamiento y componentes de software	Proveedor
Infraestructura centralizada	Proveedor
Infraestructura descentralizada requerida por fase	Proveedor
Equipos de cómputo para SICOV	Proveedor, de acuerdo con el dimensionamiento de cada sede.
Dispositivos biométricos	Proveedor
Cámaras y dispositivos de captura requeridos periféricos	Proveedor, de acuerdo con el dimensionamiento de cada sede.
Equipos de comunicaciones requeridos	Proveedor
Canales de datos	Proveedor, de acuerdo con el dimensionamiento de cada sede.
Adecuaciones físicas en cada sede (cableado, dispositivos de RED, etc.)	Proveedor, de acuerdo con el dimensionamiento de cada sede.
Instalación y configuración	Proveedor
Mantenimiento	Proveedor
Monitoreo	Proveedor
Soporte	Proveedor

12. Conectividad y canales de comunicación

La conectividad es un componente crítico para la operación de SICOV. La Resolución 8863 de 2026 reconoce que, durante la segunda fase, la conectividad de los OT constituye un elemento técnico esencial y requiere condiciones mínimas de comunicación segura, estable y monitoreable entre cada organismo y la infraestructura tecnológica del SICOV.

Para efectos del presente proceso, el Proveedor debe realizar la provisión material de los canales de datos y servicios de conectividad necesarios para el SICOV. Este traslado contractual no modifica la responsabilidad normativa que conserva la SDM como Organismo de Tránsito frente a la Superintendencia de Transporte; asigna al Proveedor la responsabilidad de suministrar y administrar el componente tecnológico.

El Proveedor deberá garantizar que los canales contratados cuenten con capacidad suficiente para soportar el número de puestos y usuarios concurrentes definidos por la SDM, así como los mecanismos de seguridad, monitoreo, disponibilidad y contingencia requeridos cumpliendo como mínimo las condiciones establecidas en el numeral 2.5.6.2 del Anexo Técnico del SICOV para las sedes de Organismos de Tránsito: (i) ancho de banda garantizado mínimo de veinte (20) Megabits por segundo (Mbps), simétrico, con reuso 1:1; (ii) canal de uso exclusivo o prioritario para la operación de SICOV, sin saturación por tráfico no autorizado; (iii) dos canales de datos tipo MPLS en configuración activo-activo, disponibles 7x24x365 bajo modalidad de dual homing; (iv) un equipo de borde UTM instalado en cada sede; y (v) al menos una dirección IP pública fija dedicada, registrada en el SICOV.

13. Capacidad operativa y escalabilidad

La operación del SICOV se desarrollará en las sedes que defina la SDM. La identificación de sedes se describe a continuación, la cual es informativa para el proceso de dimensionamiento de la capacidad a instalar por el proveedor. Es decir, la cantidad de equipos, dispositivos, puntos de red, canales de comunicación y demás elementos requeridos. No obstante esta no limita los crecimientos que la SDM requiera por necesidades del servicio, por lo tanto, el proveedor debe garantizar el crecimiento requerido por la SDM manteniendo las condiciones del contrato derivado del presente proceso

Relación de sedes:

Tabla 4 Sedes de la Secretaría Distrital de Movilidad

No.	Sede	Dirección	Localidad	Aulas
1	Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	Calle 13 37-35	Puente Aranda	3
2	Centro de Servicios Paloquemao	Cra 28ª 17A 20	Mártires	1
3	Sede Restrepo	Calle 14 Sur # 22-27	Antonio Nariño	1
4	Sede San Rafael	Calle 134 # 55 - 30, Sótano 2	Suba	1
5	Sede Centro Comercial Tintal	Avenida Carrera 86 # 6 - 37, Local 286 - 287	Kennedy	1
6	Sede Fontibón Centro	Calle 19 # 99 - 68	Fontibón	1

Distribución de puestos de trabajo:

Tabla 9 Distribución de Puestos de Trabajo por Sede

Sede	Aula	Puestos ciudadanos	Puesto instructor	Enrolamiento	Administrativo	Total
Centro de Servicios de Movilidad Calle 13	3	88	3	10	9	113
Centro de Servicios de Paloquemao	1	85	1	2	1	89
Sede Restrepo	1	26	1	2	1	30
Sede San Rafael	1	26	1	2	1	30
Sede Centro Comercial Tintal	1	23	1	2	1	27
Sede Fontibón Centro	1	30	1	2	1	34
TOTAL	8	270	9	18	8	313

14. Seguridad de la información y protección de datos

SICOV debe procesar la información de identificación y datos biométricos, por lo cual la seguridad de la información y la protección de datos personales constituyen condiciones esenciales de la contratación.

El operador deberá implementar los controles técnicos y administrativos necesarios para preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información. Deberá asimismo cumplir las obligaciones aplicables al tratamiento de datos personales y sensibles y actuar conforme a las instrucciones de la Superintendencia de Transporte y de la SDM en lo que corresponda a:

- Gestión de identidades y accesos.
- Administración de roles y privilegios.
- Registro y monitoreo de eventos.
- Protección de datos biométricos.
- Cifrado y protección de comunicaciones cuando corresponda.
- Gestión de vulnerabilidades e incidentes.

- Respaldo y recuperación.
- Pruebas de seguridad.
- Gestión de terceros tecnológicos.
- Conservación y eliminación segura de información conforme a la regulación.
- Certificación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) bajo la norma ISO 27001, así como cumplimiento estricto de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Diseño, mantenimiento y ejecución de un Plan de Salida y Reversión Tecnológica, que garantice la entrega de la información en formatos estándar abiertos, la destrucción segura y certificada de los datos, y la continuidad transitoria del servicio durante el periodo de empalme.

Conforme a lo establecido en el numeral 4.3. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES HOMOLOGADOS DEL SICOV. del anexo técnico

15. Trazabilidad, auditoría y conservación de información

Uno de los propósitos centrales de SICOV es generar evidencia verificable sobre la prestación efectiva de los cursos. Por ello, la solución deberá registrar las operaciones relevantes y conservar evidencias suficientes para reconstruir el ciclo de atención y permitir su posterior consulta por la Superintendencia y la SDM.

Como mínimo, los registros deberán permitir identificar fecha, hora, sede, persona que realiza el curso e instructor(a), administrativo que registra, resultados de los intentos de validación de identidad, registro transaccional, informe de consumos o devoluciones, soportes La Resolución 8863 de 2026, establece que, estos registros deberán ser inmutables mediante la generación de un hash criptográfico sobre cada registro, conforme al numeral 2.5.8.1.1 literal i) del Anexo Técnico del SICOV, que permita cotejar el hash original para verificar que no ha sido modificado y conservarse de acuerdo con las especificaciones del anexo técnico numeral 4.2.1. Categorías de información y plazos de conservación

El Proveedor deberá garantizar mecanismos de auditoría que permitan identificar modificaciones, accesos, eventos, incidentes y operaciones críticas, preservando la integridad de la evidencia digital.

16. Interoperabilidad e integraciones

La interoperabilidad constituye una condición de evolución de SICOV y deberá gestionarse conforme a las fases regulatorias.

Durante la operación de la versión básica, el Proveedor deberá implementar las integraciones que sean exigibles para esta fase o las modificaciones que llegue a realizar la Superintendencia, y mantener preparados los componentes de integración cuya activación dependa de terceros. En la versión integral deberá disponer de las interfaces y mecanismos de interoperabilidad exigibles conforme al Anexo Técnico.

Tabla 5 Interacciones definidas por la Superintendencia

Sistema / servicio	Fase	Tratamiento contractual
RNEC	Fase II	Validación de identidad cuando el mecanismo esté habilitado y sea exigible, precisando que, conforme al numeral 2.5.8.1.5 del Anexo Técnico del SICOV, la validación biométrica dactilar contra RNEC constituye el mecanismo base exigible desde el enrolamiento inicial, mientras que el reconocimiento facial contra RNEC es un mecanismo condicionado a su reglamentación y habilitación por parte de dicha entidad.
RUNT	Según fase y disponibilidad	Integración conforme a especificaciones y servicios disponibles debiendo garantizar como mínimo la transmisión al RUNT de la confirmación de identidad del usuario, la calificación de la clase como "Cursada" y el estado de la Decisión de Certificación, conforme al numeral 2.5.8.2.8 del Anexo Técnico del SICOV.
SIMIT	Versión integral / según exigibilidad	Interoperabilidad conforme al numeral aplicable del Anexo Técnico (numeral 2.5.8.3.4) .

La falta de disponibilidad de una interfaz de un tercero no deberá imputarse automáticamente al Proveedor cuando este haya desarrollado, probado y dispuesto oportunamente los componentes bajo su responsabilidad y pueda acreditar las gestiones de integración y mitigación correspondientes.

17. Soporte, mantenimiento y mesa de servicio

El proveedor homologado por la Superintendencia que opere SICOV deberá operar bajo un modelo de soporte continuo que permita atender incidentes y requerimientos de la SDM, evitando interrupciones en la prestación de los cursos, cumpliendo como mínimo los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el numeral 4.1 del Anexo Técnico del SICOV: (i) disponibilidad mínima del 99,9% para los componentes centrales (CPD/CAPD y NOC-SOC), conforme al numeral 4.1.1; y (ii) para la Mesa de Ayuda, conforme al numeral 4.1.2, disponibilidad del 99% del tiempo bajo esquema 7x24 y tiempos máximos de respuesta de cinco (5) días hábiles frente a requerimientos de la Superintendencia de Transporte y diez (10) días hábiles frente a autoridades administrativas y judiciales.

Sin embargo la Secretaría distrital de Movilidad solicita al proveedor realizar visitas de mantenimiento preventivo de manera mensual.

Tabla 6 Modelo de Mesa de ayuda para atención de Fallas y mantenimientos

Servicio	Requerimiento
Mesa de servicio	Canales formales para recepción, clasificación, seguimiento y cierre de casos.
Soporte funcional	Atención de incidentes asociados al uso y operación de la plataforma.
Soporte técnico	Atención de fallas de infraestructura, dispositivos, comunicaciones y plataforma.
Mantenimiento preventivo	Actividades programadas para prevenir fallas.
Mantenimiento correctivo	Restablecimiento del servicio ante incidentes.
Mantenimiento evolutivo	Cambios necesarios para evolución regulatoria y tecnológica incluidos en el alcance.
Monitoreo	Supervisión de disponibilidad y desempeño.
Escalamiento	Procedimiento de escalamiento a niveles especializados.
ANS	Deberá informar los NAS o LSA de sus proveedores derivados.

18. Continuidad del servicio y recuperación

Debido a que SICOV es un componente esencial para la prestación de los cursos, la continuidad tecnológica debe ser considerada desde la planeación y no únicamente como respuesta a incidentes.

El Proveedor deberá disponer de mecanismos de respaldo, recuperación y continuidad para los componentes críticos. El plan deberá definir escenarios de falla, responsables, tiempos de recuperación, procedimientos de contingencia, comunicación de incidentes y criterios de retorno a la operación normal, cumpliendo como mínimo los objetivos de recuperación establecidos en el numeral 2.5.4.2 del Anexo Técnico del SICOV: un Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) de treinta (30) minutos para los componentes centrales y de cuatro (4) horas para los componentes distribuidos en sede, y un Objetivo de Punto de Recuperación (RPO) de diez (10) minutos.

El Proveedor deberá participar en pruebas periódicas de continuidad cuando la SDM las programe y deberá documentar los resultados y acciones de mejora.

19. Capacitación y transferencia de conocimiento

El Proveedor deberá garantizar que el personal designado por la SDM cuente con las competencias necesarias para utilizar adecuadamente el SICOV y gestionar los procedimientos asociados, por lo cual, debe realizar una capacitación inicial a un mínimo de 82 personas distribuidas en los diferentes módulos del sistema y por rotación del personal cada que se realice la inclusión de una nueva persona.

La capacitación y transferencia de conocimiento deberá diferenciar los perfiles administrativos, operativos, instructores, supervisores y personal técnico, según los roles definidos. El Proveedor entregará materiales, manuales y evidencias de asistencia y evaluación.

20. Acuerdos de Nivel de servicios (ANS)

La prestación del servicio deberá cumplir los ANS establecidos en el Anexo Técnico del SICOV de las Resoluciones 2877 y 8863 de 2026, incluyendo los niveles de disponibilidad, atención, respuesta y solución allí definidos, en particular los siguientes, conforme al numeral 4.1.2 del referido Anexo: (i) disponibilidad de canales del 99,9% y de la Mesa de Servicios del 99% bajo esquema 7x24; (ii) tiempo medio de atención no superior a ciento veinte (120) segundos; (iii) tasa de abandono de llamadas no superior al cinco por ciento (5%); y (iv) tiempo máximo de solución según criticidad del caso: cuatro (4) horas para casos críticos, ocho (8) horas para casos de criticidad alta, dieciséis (16) horas para media y treinta y dos (32) horas para baja. Estos serán objeto de seguimiento y verificación durante la ejecución contractual, de acuerdo con los mecanismos establecidos entre la SDM y el operador.

21. Entregables

A los 2 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio del contrato, el proveedor deberá entregar un cronograma y plan de trabajo que incluya las fechas conforme a los criterios de cumplimiento de las resoluciones 2877 y 8863 de 2026.

Tabla 7 Resumen de entregables de acuerdo con la resoluciones 2877 y 8863 de 2026

Entregable	Criterio de aceptación
Documento de arquitectura	Validación técnica
Inventario de infraestructura	Verificación
Plan de conectividad	Validación técnica
Plan de pruebas	Aprobación
Plan de capacitación	Aprobación
Actas de instalación	Verificación física
Informe de pruebas versión básica	Pruebas satisfactorias
Acta de puesta en operación	Aceptación SDM
Informe de estabilización	Seguimiento
Pruebas de versión integral	Pruebas satisfactorias
Acta de entrada versión integral	Aceptación SDM
Informe de ANS	Validación supervisión
Manuales y transferencia	Entrega completa
Plan de continuidad	Aprobación

Nota 1: Los entregables de Alistamiento (Documento de arquitectura, Inventario de infraestructura, Plan de conectividad, Plan de pruebas, Plan de capacitación, Plan de continuidad, Actas de instalación y Manuales y transferencia) deberán presentarse dentro de los primeros [2] días hábiles del plazo de ejecución del contrato.

Nota 2: El Informe de ANS deberá presentarse con periodicidad mensual, dentro de los primeros [5] hábiles siguientes al cierre de cada mes de ejecución.

22. Obligaciones del Proveedor

- Prestar el servicio de manera continua en los lugares señalados por la SDM, dando estricto cumplimiento a lo establecido en las Resoluciones 2877 y 8863 de 2026, el Anexo Técnico SICOV, los demás documentos que integran el contrato y las demás normas aplicables o que lo modifiquen y/o sustituyan aplicables a la Entidad.
- Mantener durante toda la ejecución del contrato la condición de operador homologado, así como las autorizaciones, habilitaciones, certificaciones y demás requisitos exigidos por la autoridad competente exigida para prestar el servicio. El contratista deberá informar inmediatamente al supervisor cualquier circunstancia que pueda afectar, limitar, suspender o dar lugar a la pérdida de dicha condición.
- Suministrar, instalar, configurar, parametrizar y poner en funcionamiento los componentes de la solución, los componentes tecnológicos y de infraestructura incluidos en el alcance contractual.
- Garantizar los canales de conectividad necesarios para la puesta en funcionamiento y estabilización de todos los componentes que conforman la solución que hayan sido incluidos en el alcance contractual.
- Realizar las integraciones exigibles por fase y ejecutar las actividades necesarias para la evolución a la versión integral.
- Garantizar la trazabilidad, integridad, disponibilidad, seguridad y conservación de los registros del SICOV de acuerdo con los mecanismos y condiciones establecidos en la regulación aplicable y en el Anexo Técnico.
- Implementar, mantener y actualizar controles de seguridad y protección de datos y confidencialidad de la información de conformidad con la normatividad vigente.
- Atender, gestionar y solucionar los incidentes y requerimientos conforme a los ANS establecidos en el anexo técnico de las resoluciones 2877 y 8863 de 2026, dejando registro y evidencia de las actuaciones realizadas.
- Realizar las actividades de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a SICOV requeridas durante la ejecución del contrato, garantizando la continuidad de la prestación del servicio.

- Diseñar e implementar un cronograma de capacitaciones y realizar transferencia de conocimiento al personal definido por la SDM, incluyendo contenido mínimo y modalidad, de acuerdo a lo aprobado por la entidad
- Entregar informes mensuales, evidencias y soportes de operación de acuerdo a lo requerido por la supervisión.
- Facilitar y atender las actividades de inspección, vigilancia, auditoría y supervisión, suministrando dentro de los términos establecidos toda la información, documentación, registros, reportes, evidencias, accesos y demás elementos que sean requeridos.
- Informar de manera inmediata y por escrito incidentes críticos, riesgos de continuidad y situaciones que puedan afectar la prestación del servicio o la homologación.
- Participar y ejecutar las pruebas de continuidad y recuperación, solicitadas por la entidad, aportando el recurso técnico y humano requerido para las mismas.
- Ejecutar el plan de salida y reversibilidad cuando corresponda.
- Cumplir a integralmente con las obligaciones, el anexo técnico y disposiciones de las resoluciones 2877 y 8863 de 2026 expedidas por la Superintendencia de Transporte.
- Presentar un informe de ejecución con la cantidad de validaciones y tipo realizadas para conciliación de facturación de acuerdo a los lineamientos de la supervisión.
- Presentar la facturación conforme a los lineamientos y tiempos establecidos por la SDM.
- Realizar mantenimiento preventivo mensualmente conforme a las disposiciones de la SDM
- Realizar los procesos de devolución cuando el pago del pin se haya realizado y este no se use en un tiempo no inferior a 20 días hábiles.
- Armonización tiempo de implementación: el contratista se obliga a cumplir las fases definidas para la puesta en operación de SICOV, por lo tanto, máximo durante los siguientes 15 días hábiles posteriores a la firma del acta de inicio deberá entregar a la SDM los dispositivos para la operación de Fase 1, y antes del 22 de enero de 2027 deberá cumplir con el despliegue total para la operación SICOV en la SDM a partir del 23 del mismo mes, conforme a lo establecido en la resolución 8863 de 2026, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

23. Proyección de demanda y cantidades

Para estructurar el proceso se utilizará una proyección de 15.601 personas certificadas por mes. Esta proyección corresponde a una estimación para efectos de planeación, presupuesto, dimensionamiento y estructuración económica del proceso. No constituye un límite máximo de operación, ni restringe la capacidad que deberá soportar la solución durante la ejecución contractual.

Tabla 8 Proyección de consumo mensual por la SDM

CONCEPTO	TIEMPO ESTIMADO EN MESES	TIEMPO ESTIMADO	ASISTENTES PROMEDIO MES	CANTIDAD ESTIMADA EN PLAZO DE EJECUCIÓN
Alistamiento	0,27	8 días	n/a	
Operación Versión Básica	2,30	2 meses y 9 días	15.601	35.882
Operación Integral SICOV	0,93	28 días		14.561
Total	3,50	3 meses y 15 días	n/a	50.443

25. Riesgos técnicos y operativos

La implementación y operación del SICOV involucra riesgos de naturaleza técnica y operativa que han sido identificados, valorados y asignados en la Matriz de Riesgos que hace parte integral del presente proceso de contratación, particularmente en lo relacionado con errores en los sistemas de información, fallas en equipos técnicos o humanos, y la pérdida de confidencialidad y disponibilidad de la información derivada del uso de los equipos y del software.



GIOVANNY ANDRES GARCIA RODRIGUEZ
Director Técnico de Atención Al Ciudadano
Gerente del Proyecto

Estructurado por:
Nicolás Giraldo Bejarano – Contratista DAC

