ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE MOVILIDAD DE SANTIAGO DE CALI

ANEXO TÉCNICO

CONTRATAR LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA ESTABLECIDO POR LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PARA CENTROS DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA, CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN Y ORGANISMOS DE TRANSITO

Secretaría de Movilidad de Cali

Octubre de 2026
Santiago de Cali

Tabla 1. Resumen general de la implementación del SICOV

Campo	Información
Entidad	Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali
Rol institucional	Organismo de Tránsito de Santiago de Cali
Objeto	*CONTRATAR LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA ESTABLECIDO POR LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PARA CENTROS DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA, CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN Y ORGANISMOS DE TRANSITO*
Modalidad proyectada	[Selección abreviada por subasta inversa / la modalidad que resulte de la validación jurídica interna de la Secretaría de Movilidad de Cali, conforme a la naturaleza de bien y servicio de características técnicas uniformes]
Vigencia de referencia	2026–2027, conforme al cronograma de fases del artículo 16 de la Resolución 2877 de 2026, modificado por la Resolución 8863 de 2026
Proyección de operación	4.500 servicios/validaciones (certificaciones) proyectados — a definir con base en el histórico de comparendos e infractores de Cali
Versión del documento	1.0
Fecha	Octubre de 2026

1. Antecedentes y contexto institucional

La Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali, como autoridad de tránsito y transporte del municipio, ejerce las funciones de regulación, planeación, control y gestión del tránsito y la movilidad en su jurisdicción. *DECRETO EXTRAORDINARIO No. 411.0.20.0516 DE 2016 articulo 200.*

En desarrollo de estas competencias, la Secretaría de Movilidad de Cali, en su calidad de Organismo de Tránsito, 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 los procesos de inscripción, identificación, realización, seguimiento y certificación de los cursos, los cuales requieren mecanismos que garanticen la adecuada prestación del servicio, la trazabilidad de las actuaciones y la integridad de la información generada.

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 de Transporte modificó el artículo 16 de la Resolución 2877 de 2026 y ajustó el régimen de transición, introduciendo un esquema

de implementación por fases y plazos diferenciados para CIA/OT y para CEA, así como precisiones técnicas al Anexo Técnico. Estas disposiciones generan las condiciones vigentes para la operación del SICOV y son las que enmarcan la implementación que debe adelantar la Secretaría de Movilidad de Cali como Organismo de Tránsito.

1.1. Impacto de las nuevas disposiciones en la Secretaría de Movilidad de Cali

Las modificaciones regulatorias introducidas por las Resoluciones 2877 y 8863 de 2026 tienen incidencia directa en la Secretaría de Movilidad de Cali debido a que, en su condición de Organismo de Tránsito, la Entidad desarrolla actividades relacionadas con la gestión de los cursos 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 Secretaría de Movilidad de Cali 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 en sus sedes y puntos de atención.

De igual manera, se requiere fortalecer los mecanismos de 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.

1.2. Necesidad de implementación

Para atender estas condiciones, la Secretaría de Movilidad de Cali requiere disponer de una solución que permita implementar y operar el SICOV conforme a las funcionalidades, condiciones técnicas y requerimientos establecidos en la Resolución 2877 de 2026, su Anexo Técnico y las modificaciones introducidas por la Resolución 8863 de 2026.

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.

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

Asimismo, la solución debe considerar la capacidad actual y las necesidades futuras de crecimiento de la Secretaría de Movilidad de Cali, 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 Secretaría de Movilidad de Cali 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, garantizando el cumplimiento de las disposiciones aplicables a los Organismos de Tránsito.

2. Marco normativo y regulatorio

El presente Anexo Técnico se estructura con base en la regulación específica del SICOV y en las normas que soportan las competencias de la Superintendencia de Transporte y de los Organismos de Tránsito, así como en la normativa propia del Municipio de Santiago de Cali.

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 de 2026 y precisa fases, plazos, régimen de transición e interoperabilidad.
Anexo Técnico SICOV para CEA, CIA y OT (adoptado por la Res. 2877 de 2026 y modificado por la Res. 8863 de 2026)	Requisitos técnicos, funcionales, operativos, de infraestructura, seguridad, comunicaciones y obligaciones de las partes.
Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 De 2016 Articulo 200.	Fundamento de la competencia de la Entidad como Organismo de Tránsito y autoridad de movilidad del municipio.
Normativa de contratación estatal aplicable (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, y demás concordantes)	Estructuración del proceso, modalidad, selección objetiva, estudios previos, riesgos y ejecución contractual.

3. Objeto contractual

CONTRATAR LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA ESTABLECIDO POR LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE PARA CENTROS DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA, CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN Y ORGANISMOS DE TRANSITO

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 de 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.

- El contratista deberá prestar el servicio y operación en todas las sedes de la Secretaría de Movilidad de Cali 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 4.500 ciudadanos por mes.

5. Modelo de operación

El contratista debe garantizar a la Secretaría de Movilidad de Cali 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 allí establecidos. De acuerdo con el numeral 2.5 del Anexo Técnico del SICOV, 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 Secretaría de Movilidad de Cali 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 Secretaría de Movilidad de Cali.

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 Secretaría de Movilidad de Cali

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 vigente de la Superintendencia de Transporte y, cuando corresponda, la inscripción o registro exigido por la regulación para mantenerla (incluyendo el registro activo en el SINST Vigía 2, conforme al numeral 2.2.7 del Anexo Técnico adicionado por el artículo 4 de la Resolución 8863 de 2026). 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 Secretaría de Movilidad de Cali y al operador en requisitos contractuales verificables. 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 Entidad —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 ya son objeto de verificación por parte de la Superintendencia de Transporte a través de la homologación vigente del operador.

8. Levantamiento técnico, verificación y dimensionamiento de infraestructura

Previo a la implementación del SICOV, el(los) operador(es) homologado(s) deberá(n) realizar el levantamiento técnico de las sedes de la Secretaría de Movilidad de Cali 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, deberá determinar y documentar la infraestructura requerida, las adecuaciones necesarias y la capacidad operativa inicial de cada sede, de conformidad con la Resolución 2877 de 2026, su Anexo Técnico y las modificaciones vigentes.

Las visitas de los operadores homologados se realizarán, previo a la suscripción del contrato o durante la etapa de alistamiento, en las siguientes fechas:

9. Requerimientos versión básica

De acuerdo con las condiciones establecidas por la Superintendencia de Transporte, el contratista deberá garantizar la operación de la versión básica, que constituye el mecanismo de operación obligatoria del SICOV para la Secretaría de Movilidad de Cali. Conforme a la Resolución 8863 de 2026, la versión básica comprende el enrolamiento de instructores y usuarios infractores, la validación de identidad contra RNEC, la verificación de autenticidad del documento, el reconocimiento facial, las validaciones de identidad en los momentos definidos (antes, durante y después de la sesión de

atención), conforme a los numerales 2.5.8.1.4 y 2.5.8.1.5 del Anexo Técnico del SICOV, y el registro manual de la información del comparendo, además de la conservación de registros auditables.

Conforme al artículo 16 de la Resolución 2877 de 2026, modificado por el artículo 2 de la Resolución 8863 de 2026, la versión básica del SICOV para CIA y OT debe estar desplegada y operativa en todos los CIA a más tardar el 3 de agosto de 2026 y en todos los OT a más tardar el 15 de septiembre de 2026, siendo obligatorio su uso a partir del 4 de agosto de 2026 (CIA) y del 16 de septiembre de 2026 (OT). La Secretaría de Movilidad de Cali, en su calidad de OT, deberá encontrarse vinculada a un operador homologado y operando bajo estas condiciones dentro de dichos plazos, o dentro de los que a la fecha de estructuración del proceso se encuentren vigentes conforme a eventuales prórrogas o verificaciones de la Superintendencia.

10. Requerimientos versión integral

A partir del veintitrés (23) de enero de 2027, el operador deberá garantizar a la Secretaría de Movilidad de Cali la operación y ejecución de la versión integral del SICOV para CIA y OT. La Entidad 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 y la 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 de la Superintendencia, e integraciones e interoperabilidades exigibles conforme al Anexo Técnico y a las condiciones definidas por la Superintendencia de Transporte y los sistemas externos (RNEC, RUNT, Simit).

11. Infraestructura tecnológica

La infraestructura tecnológica constituye un componente esencial del 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 Secretaría de Movilidad de Cali 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").

Cuando un componente sea indispensable para el funcionamiento del SICOV, el Proveedor deberá suministrar, instalar, configurar, mantener y soportar dicho componente de acuerdo con las condiciones de las Resoluciones 2877 y 8863 de 2026 y su Anexo Técnico, sin que esto genere un nuevo proceso contractual o costos adicionales para la Secretaría de Movilidad de Cali, 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 la norma que los modifique o sustituya. En particular, la Workstation deberá cumplir con GPU o acelerador con VRAM mínima de 24 GB y tiempo máximo de

validación de dos (2) segundos por transacción, y los lectores biométricos de huella deberán estar homologados por la RNEC, conforme a los ajustes introducidos por la Resolución 8863 de 2026.

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 / 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 del 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 Secretaría de Movilidad de Cali 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 Secretaría de Movilidad de Cali, 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 Secretaría de Movilidad de Cali. La identificación de sedes que se describe a continuación es informativa para el proceso de dimensionamiento de la capacidad a instalar por el proveedor (cantidad de equipos, dispositivos, puntos de red, canales de comunicación y demás elementos requeridos). Esta identificación no limita los crecimientos que la Entidad requiera por necesidades del servicio; el proveedor debe garantizar el crecimiento requerido manteniendo las condiciones del contrato derivado del presente proceso.

Relación de sedes:

No.	Sede	Dirección	Comuna / Zona	Aulas
1	Sede Salomía	Carrera 3 No. 56-90	4	3
2	Sede Aventura plaza	Carrera 100 15 a 61 2 piso	22	1

Distribución de puestos de trabajo:

Sede	Aulas	Puestos ciudadanos	Puesto instructor	Enrolamiento	Administrativo	Total
Sede Salomía	3	121	3	5	2	134
[Sede Aventura plaza	2	32	1	2	2	39
TOTAL	5	253	4	7	4	173

14. Seguridad de la información y protección de datos

El SICOV procesa 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, y cumplir las obligaciones aplicables al tratamiento de datos personales y sensibles, actuando conforme a las instrucciones de la Superintendencia de Transporte y de la Secretaría de Movilidad de Cali 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 del 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 Secretaría de Movilidad de Cali.

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 y 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 numeral 4.2.1 (Categorías de información y plazos de conservación) del Anexo Técnico.

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 del SICOV y deberá gestionarse conforme a las fases regulatorias. Durante la operación de la versión básica, el Proveedor deberá implementar las integraciones exigibles para esta fase o las modificaciones que llegue a realizar la Superintendencia, manteniendo 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.

Sistema / servicio	Fase	Tratamiento contractual
RNEC	Fase II	Validación de identidad cuando el mecanismo esté habilitado y sea exigible. Conforme al numeral 2.5.8.1.5 del Anexo Técnico, la validación biométrica dactilar contra RNEC es el mecanismo base exigible desde el enrolamiento inicial; el reconocimiento facial contra RNEC es un mecanismo condicionado a su reglamentación y habilitación por dicha entidad.
RUNT	Según fase y disponibilidad	Integración conforme a especificaciones y servicios disponibles, garantizando 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.
Simit	Versión integral / según exigibilidad	Interoperabilidad conforme al numeral 2.5.8.3.4 del Anexo Técnico (consulta de comparendos, cálculo del beneficio de descuento y reporte de cursos realizados).

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 que opere el SICOV deberá operar bajo un modelo de soporte continuo que permita atender incidentes y requerimientos de la Secretaría de Movilidad de Cali, 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.

La Secretaría de Movilidad de Cali podrá solicitar al proveedor la realización de visitas de mantenimiento preventivo con periodicidad bimensual.

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 ANS o LSA de sus proveedores derivados.

18. Continuidad del servicio y recuperación

Debido a que el 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 Secretaría de Movilidad de Cali las programe y deberá documentar los resultados y las acciones de mejora.

19. Capacitación y transferencia de conocimiento

El Proveedor deberá garantizar que el personal designado por la Secretaría de Movilidad de Cali cuente con las competencias necesarias para utilizar adecuadamente el SICOV y gestionar los procedimientos asociados, realizando una capacitación inicial a un mínimo de 11 personas distribuidas en los diferentes módulos del sistema, y capacitación por rotación del personal cada vez que se incluya 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 Servicio (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 indicadores serán objeto de seguimiento y verificación durante la ejecución contractual, de acuerdo con los mecanismos que se establezcan entre la Secretaría de Movilidad de Cali 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.

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 de la Secretaría de Movilidad de Cali
Informe de estabilización	Seguimiento
Pruebas de versión integral	Pruebas satisfactorias
Acta de entrada versión integral	Aceptación de la Secretaría de Movilidad de Cali
Informe de ANS	Validación de la 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] días 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 Secretaría de Movilidad de Cali, 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 normas que lo modifiquen o sustituyan.
- 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. 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 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, conforme a 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 al 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 Secretaría de Movilidad de Cali, según lo aprobado por la Entidad.
- Entregar informes mensuales, evidencias y soportes de operación de acuerdo con 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 requeridos.
- Informar de manera inmediata y por escrito los 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.
- Ejecutar el plan de salida y reversibilidad cuando corresponda.
- Cumplir integralmente las obligaciones, el Anexo Técnico y las 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 el tipo realizado, para la conciliación de facturación de acuerdo con los lineamientos de la supervisión.
- Presentar la facturación conforme a los lineamientos y tiempos establecidos por la Secretaría de Movilidad de Cali.
- Realizar mantenimiento preventivo con la periodicidad que determine la Secretaría de Movilidad de Cali.
- Realizar los procesos de devolución cuando el pago del PIN se haya realizado y este no se use dentro de la vigencia de veinte (20) días establecida en el literal (d) del numeral 2.5.8.1.3 del Anexo Técnico, modificado por el artículo 5 de la Resolución 8863 de 2026.
- Armonización del tiempo de implementación: el contratista se obliga a cumplir las fases definidas para la puesta en operación del SICOV conforme al cronograma del artículo 16 de la Resolución 2877 de 2026, modificado por la Resolución 8863 de 2026 (despliegue de la versión básica y, a partir del 23 de enero de 2027, despliegue total de la versión integral en la Secretaría de Movilidad de Cali), ajustando los plazos contractuales internos [N días hábiles tras el acta de inicio] a dicho cronograma nacional.

23. Proyección de demanda y cantidades

Para estructurar el proceso se utilizará una proyección de 4.500 personas aproximadamente certificadas por mes, calculada con base en el histórico de comparendos e infractores atendidos por la Secretaría de Movilidad de Cali. 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.

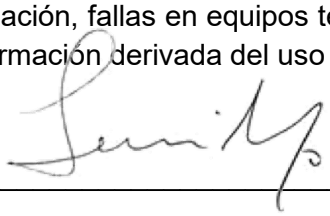
Promedio dia 180 personas aprox. Cursos diarios

Concepto	Tiempo estimado (meses)	Tiempo estimado	Asistentes promedio / mes	Cantidad estimada en plazo de ejecución
Alistamiento	1 hora	1 días	n/a	—

Concepto	Tiempo estimado (meses)	Tiempo estimado	Asistentes promedio / mes	Cantidad estimada en plazo de ejecución
Operación Versión Básica	2 hora	1 mes	4.500	4.500
Operación Integral SICOV	1.30	11 meses		49.500
Total	4.30	12 meses	n/a	54.000

24. Riesgos técnicos y operativos

La implementación y operación del SICOV involucra riesgos de naturaleza técnica y operativa que deberán ser identificados, valorados y asignados en la Matriz de Riesgos que hará 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.



LEWIS ARGEMIRO ARAUJO MUÑOZ

Estructurador Técnico