



MINISTERIO DE TRANSPORTE

APÉNDICE TÉCNICO REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, FUNCIONALES Y CONDICIONES FINANCIERAS PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DEL RUNT A PARTIR DEL 1º DE OCTUBRE DE 2022 HASTA EL 22 DE MAYO DE 2023

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co



Tabla de contenido

1. Introducción.....	1
2. Propósito.....	1
3. Alcance.....	2
4. Definiciones.....	3
4.1. Certificados Digitales.....	3
4.2. Contact Center.....	3
4.3. Línea Base.....	3
4.4. Mesa de Ayuda.....	4
4.5. Sistema de Información HQ RUNT.....	4
4.6. Peticiones.....	4
4.7. Software Base.....	4
4.8. Ticket.....	4
4.9. Validación de Identidad por Autenticación Virtual.....	4
5. Requerimientos técnicos, funcionales de administración, operación y soporte de la Solución Tecnológica.....	5
6. Requerimientos técnicos y/o funcionales de soporte y mantenimiento a la Infraestructura Distribuida y de Mesa de Ayuda y <i>Contact Center</i>	7
7. Requerimientos técnicos, funcionales de mantenimiento correctivo a la Infraestructura Distribuida.....	7
7.1. Mantenimiento correctivo.....	9
7.2. Soporte.....	9
7.3. Requerimientos técnicos y/o funcionales de Mesa de Ayuda, Modelo de Gestión y <i>Contact Center</i>	10
7.3.1.Mesa de Ayuda.....	10
7.3.2.Modelo de Gestión.....	13
7.3.3.....	<i>Contact Center</i> 14
7.3.4.Pruebas de compatibilidad de nuevos elementos con la Plataforma Tecnológica HQ RUNT.....	15
8. Requerimientos técnicos y/o funcionales de Cambios a la Plataforma Tecnológica HQ-RUNT.....	15
9. Entrega y reversión.....	15

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co



9.1. El Concesionario frente a la entrega debe:	15
9.2. El Concesionario frente a la reversión debe:.....	17
10. Obligaciones Técnicas Especiales del Concesionario	18
10.1.Obligaciones del Concesionario	18
10.1.1. Obligaciones Generales	18
10.1.2.Obligaciones administración	19
1. Objetivo.....	24
2. Objetivos Específicos.....	24
3. Alcance	24
4. Notas.....	24
5. Glosario de términos.....	24
6. Procedimiento	25
7. Hitos de Pago para cambios de Software.....	30
11. PRIMERA PARTE - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	47
1. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SOPORTE	48
Definición:.....	48
Medición:.....	48
Nivel Requerido:	48
Procedimiento de Medición:	48
Valor de la Medición del Descuento:.....	49
Aplica a:	49
Excepciones:	49
Glosario:.....	50
Periodicidad de la medición:.....	50
Inicio de la medición:	50
2. INDICADOR DE DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CENTRAL.....	51
Definición:.....	51
Medición:.....	51
11.1.1. Nivel Requerido:	51
11.1.2.Procedimiento Medición:.....	de 51

Información Pública

[Handwritten signature]



Valor de la Medición del Descuento:.....	52
Aplica a:	53
Excepciones:	53
Glosario:.....	53
Periodicidad de la Medición:.....	53
3. INDICADOR DE DISPONIBILIDAD DE LOS CANALES	53
Definición:.....	53
Medición:.....	54
Nivel Requerido:	54
Procedimiento de Medición:	54
Valor de la Medición del Descuento:.....	54
Aplica a:	55
Excepciones:	55
Glosario:.....	56
Periodicidad de la Medición:.....	57
4. INDICADOR DE TIEMPO DE EJECUCIÓN	57
Definición:.....	57
Medición:.....	57
Nivel Requerido:	57
Procedimiento de Medición:	57
Valor de la Medición del Descuento:.....	59
Aplica a:	59
Excepciones:	59
Glosario:.....	60
Periodicidad de la Medición.	60
Inicio de la Medición:.....	60
5. INDICADOR DE CAPACIDAD DE CANALES	60
Definición:.....	60
Medición:.....	60
Nivel Requerido:	61
Procedimiento de Medición:	61
Valor de la Medición del Descuento:.....	61
Aplica a:	62

Información Pública



Excepciones:	62
Glosario:	62
Periodicidad de la Medición:	62
12. RESUMEN PRIMER PARTE	62
13. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – SEGUNDA PARTE	63
6. FACTOR DE CALIDAD DE GESTIÓN DE PROBLEMAS DE APLICACIÓN (FCGPA)	63
Definición:	63
Medición:	63
Nivel Requerido:	65
Procedimiento de Medición:	65
Valor de la Medición del Descuento:	65
Aplica a:	66
Excepciones:	66
Glosario:	66
Periodicidad de la Medición:	68
Inicio de la Medición:	68
7. ABANDONO DE LLAMADAS EN COLA (DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS EN COLA)	69
Definición:	69
Medición:	69
Nivel Requerido:	69
Procedimiento de medición:	69
Valor de la Medición del Descuento:	69
Aplica a:	69
Excepciones:	69
Glosario:	70
Periodicidad de la Medición:	70
Inicio de la Medición:	70
8. TIEMPO MEDIO ENTRE NO DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA (MTBS).	71
Definición:	71
Medición:	71
Nivel Requerido:	71

Información Pública



Procedimiento de Medición:	71
Valor de la Medición del Descuento:.....	72
Aplica a:	72
Excepciones:	72
Glosario:.....	72
Periodicidad de la Medición:	72
9. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE APLICATIVO HQ-RUNT	73
Definición:.....	73
Medición:.....	73
Nivel Requerido:	73
Procedimiento de Medición:	73
Aplica a:	73
Excepciones:	74
Glosario:.....	74
Periodicidad de la Medición:	75
Inicio de la Medición:.....	75
10. DISPONIBILIDAD DE LAS HERRAMIENTAS QUE SOPORTAN EL SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y CENTRO DE CONTACTO	76
Definición:.....	76
Medición:.....	76
Nivel requerido:	76
Procedimiento de medición:	76
Valor de la Medición del Descuento:.....	76
Aplica a:	77
Excepciones:	77
Glosario:.....	77
Periodicidad de la medición:.....	77
11. OPORTUNIDAD EN LOS INFORMES FINANCIEROS	78
Definición:.....	78
Medición.....	78
Nivel requerido:	78
Procedimiento de medición:	78
Valor de la Medición del Descuento:.....	78

Información Pública



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Aplica a:	79
Excepciones:	79
Glosario:	79
Periodicidad de la Medición:	79
12. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS INFORMES FINANCIEROS	80
Definición:	80
Medición:	80
Nivel requerido:	80
Valor de la Medición del Descuento:	80
Aplica a:	81
Excepciones:	81
Glosario:	81
Periodicidad de la Medición:	81
14. RESUMEN SEGUNDA PARTE	82
15. RESUMEN GENERAL	83

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

1. Introducción

El presente Apéndice Técnico contiene los requerimientos técnicos, funcionales y las condiciones financieras, de explotación comercial y de Retribución bajo las cuales el Concesionario debe administrar, operar, mantener y explotar comercialmente RUNT durante el periodo comprendido desde el 1º de octubre de 2022 hasta el 22 de mayo de 2023.

2. Propósito

El presente Apéndice Técnico tiene como propósito señalar los requerimientos y las condiciones orientadas al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- 2.1. La prestación continua del servicio público del RUNT durante el periodo comprendido entre el 1º de octubre de 2022 y el 22 de mayo de 2023, ambas fechas incluidas.
- 2.2. Establecer los requerimientos técnicos, funcionales, las condiciones financieras, de explotación comercial y retribución necesarios para la continuidad de la operación del servicio público del RUNT durante el lapso establecido en numeral precedente.
- 2.3. Establecer los Indicadores de Niveles de Servicio, así como el procedimiento para el cálculo del índice de cumplimiento que será aplicable para determinar el valor de los descuentos.
- 2.4. Establecer las condiciones de la explotación comercial de la información contenido en los registros del RUNT que se aplicarán durante el plazo del contrato.
- 2.5. Establecer el método para incorporar cambios a la solución tecnológica, solicitados por el Ministerio de Transporte de acuerdo con el procedimiento de Control de Cambios descrito en el Anexo Técnico 1 que hace parte integral del presente Apéndice.
- 2.6. Definir la retribución del Concesionario por la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato y que hará parte del valor del contrato.
- 2.7. Establecer el esquema financiero y de recaudo para la operación del RUNT durante el plazo de ejecución del presente contrato.

3. Alcance

El presente Apéndice Técnico y los documentos que hacen parte integral del mismo, establecen los requerimientos técnicos, funcionales, las condiciones financieras, de explotación comercial y de retribución, así como las obligaciones generales, que deberá cumplir el Concesionario a partir del 1º de octubre de 2022 hasta el 22 de mayo de 2023 para la continuidad de la prestación del servicio público del RUNT.

El Alcance de este Apéndice Técnico desarrolla los siguientes contenidos:

Requerimientos técnicos, funcionales de administración, operación y soporte de la Solución Tecnológica. Contiene los requerimientos que debe cumplir el Concesionario para la administración y soporte de la Plataforma HQ-RUNT incluyendo la infraestructura centralizada y distribuida para brindar el servicio público RUNT a todos los actores y usuarios de este.

Requerimientos técnicos, funcionales de mantenimiento a la solución tecnológica, Mesa de Ayuda y *Contact Center*. Contiene los requerimientos técnicos, funcionales que debe cumplir el Concesionario para atender las solicitudes de los actores por los canales dispuestos para tal fin a través de la Mesa de Ayuda y el *Contact Center*, sistema *e-learning*, entre otros aspectos que componen las actividades de este servicio a los actores y usuarios que interactúan con el RUNT, incluido el grupo de apoyo que soporta la operación desde el Ministerio de Transporte.

Requerimientos técnicos, funcionales relacionados con los Cambios a la Plataforma HQ-RUNT. Contiene los requerimientos que debe cumplir el Concesionario en relación con los cambios a la plataforma HQ-RUNT y la forma como los mismos deberán ser gestionados en términos de calidad y oportunidad en su implementación.

Obligaciones del Concesionario. Contiene las obligaciones que el Concesionario deberá cumplir durante el plazo de ejecución del contrato que soporta este anexo del Contrato.

Esquema de Retribución. Contiene las disposiciones relacionadas con la retribución del Concesionario por la prestación del servicio público del RUNT durante el plazo de ejecución del Contrato que soporta este apéndice.

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

Explotación Comercial. Contiene las disposiciones relacionadas con el uso de la información y de la Solución Tecnológica para su explotación comercial durante el plazo de ejecución del contrato que soporta este apéndice.

Documentos

Anexo Técnico 1. Controles de Cambio.

Anexo Técnico 2. Organismos de Tránsito de Línea Base y Direcciones Territoriales.

Anexo Técnico 3. Acuerdos de Niveles de Servicio

4. Definiciones

Los términos definidos en el presente Apéndice Técnico sean ellos utilizados en singular o plural, serán entendidos siempre por las Partes en la forma expresada a continuación.

En el Contrato, los términos definidos se utilizarán con mayúscula inicial, lo cual no aplica para los títulos, que siempre las llevan.

4.1. Certificados Digitales

Es un archivo informático firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación, considerado por otras entidades como una autoridad para este tipo de contenido, que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante, de forma que únicamente puede firmar este firmante, y confirma su identidad.

4.2. Contact Center

Es el centro de interacción central desde el cual se administran las diferentes relaciones con los Actores y Usuarios del RUNT, el cual incluye como mínimo: soporte telefónico, correo electrónico y soporte vía *web*.

4.3. Línea Base

Son los 222 Organismos de Tránsito y 22 Direcciones Territoriales a los que la Concesión RUNT S.A. les entregó kit RUNT y canal dedicado, los cuales se enuncian en el Anexo Técnico No. 2 que hace parte integral del presente Apéndice.

4.4. Mesa de Ayuda

Es un punto focal del contacto con Usuarios y con todos los generadores de información, para la atención de requerimientos, solicitudes o consultas de información sobre aplicaciones, elementos de infraestructura o procesos sobre los registros del RUNT.

4.5. Sistema de Información HQ RUNT

Sistema de información con el que se atienden todos los Trámites de tránsito y transporte, incluyendo las consultas que acceden a la base de datos del RUNT desde la página web www.runt.com.co.

4.6. Peticiones

Solicitudes que realizan los Actores y Usuarios del RUNT a través de los canales establecidos para escalar cualquier inquietud sobre la operación del mismo.

4.7. Software Base

Es el software mínimo requerido para garantizar la operación y mantenimiento de la Solución Tecnológica del RUNT, esto es, licenciamiento de motores de base de datos, sistemas operativos, licenciamiento de servidores de aplicación, entre otros.

4.8. Ticket

Es el escalamiento que realiza un Actor cuando se presenta un error en el sistema que no le permite la aprobación o rechazo de una solicitud de Trámite, y que para su gestión requiere de la modificación de información en la Base de Datos del RUNT.

4.9. Validación de Identidad por Autenticación Virtual

Es el mecanismo que le permite a los Usuarios inscritos en el RUNT adelantar los Trámites de tránsito y transporte a partir de la autenticación virtual, cuando aplique conforme a la normativa vigente.

5. Requerimientos técnicos, funcionales de administración, operación y soporte de la Solución Tecnológica

El Concesionario debe:

- a. Suscribir el acta que dé cuenta de los bienes y elementos que debe administrar y operar desde el 1 de octubre de 2022 a las 00:00 horas a su cuenta y riesgo y de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato y este Apéndice Técnico, a saber:
 - i. El inventario final producto del Contrato 033 de 2007 aprobado por la interventoría que incluye infraestructura centralizada, distribuida y Licenciamiento, y todos los elementos que hacen parte de la Solución Tecnológica del RUNT.
 - ii. El licenciamiento recibido y vigente del Contrato 033 de 2007.
 - iii. Los manuales, instructivos, documentos de arquitectura, y demás entregables, para continuar la operación del RUNT en las mismas condiciones actuales.
 - iv. Demás bienes tangibles e intangibles.
 - v. Los contratos y convenios que actualmente se consideran necesarios para la operación del RUNT.
- b. Operar y soportar la solución tecnológica bajo las condiciones establecidas en este Apéndice Técnico a partir del 1 de octubre de 2022 a las 00:00 horas a su entero riesgo.
- c. Mantener vigentes los contratos de soporte y mantenimiento salvo para aquellos componentes de la Solución Tecnológica para los que ha sido declarado fin de soporte.
- d. Administrar y soportar la disponibilidad de la Infraestructura Centralizada, incluyendo lo establecido en los ANS para canales de comunicación.
- e. Recibir y procesar la información que actualmente es registrada en la Solución Tecnológica HQ RUNT por todos los Actores y Usuarios, y realizar todas las actividades requeridas para la continuidad de la operación del RUNT en las condiciones en que le fue entregada, salvo las derivadas del deterioro, obsolescencia y desgaste normal de la misma. Esta actividad, incluyendo el desarrollo de software, podrá el Concesionario realizarla directamente o a través de subcontratistas.
- f. Administrar y soportar la infraestructura distribuida.

- g. Administrar y soportar la infraestructura tecnológica requerida para la operación de los Organismos de Tránsito y Direcciones Territoriales de la Línea Base establecidos en el Anexo Técnico 2 del presente Apéndice Técnico y en las Direcciones Territoriales del Ministerio.
- h. Dar continuidad, soportar, y mantener todos los controles establecidos a nivel central, a nivel de las Direcciones Territoriales del Ministerio y de los Organismos de Tránsito para asegurar la confiabilidad, integridad, seguridad y consistencia de la información recibida de éstos, en las condiciones actuales.
- i. Realizar un (1) mantenimiento preventivo y los mantenimientos correctivos necesarios de los centros de datos alterno, central y de recuperación para todos los servicios del RUNT
- j. Operar la Plataforma HQ-RUNT a través de la actual infraestructura tecnológica *On-Premise*, la cual se compone de esquemas en alta disponibilidad en los centros de datos principal y alternos, los que están configurados en esquema activo - pasivo. No obstante, El Concesionario podrá alojar parte de las aplicaciones del RUNT en una nube dispuesta por este para operar funcionalidades del sistema HQ-RUNT a través del mecanismo de control de cambios.
- k. Administrar y soportar todas las bases de datos del RUNT, incluidos los repositorios y sistemas de archivos necesarios para soportar la operación de los diferentes componentes de la Solución Tecnológica. Cuando se proyecte que la ocupación del pools de la base de datos, por crecimiento de los registros del almacenamiento de la plataforma tecnológica central (SAN) superará el 70%, el uso del porcentaje restante (30%) debe ser aprobado por el Ministerio de Transporte, previa evaluación de la interventoría.
- i. Operar la arquitectura de conectividad y con la que actualmente opera la Solución Tecnológica a través de las redes de datos de acuerdo con sus características.
- j. Renovar los certificados de servidor seguro a medida que venza su vigencia, y en todo caso, antes del 22 de mayo de 2023, cumpliendo las normas y políticas de seguridad establecidas por los organismos certificadores.
- k. Devolver al Ministerio o a quien este designe, los bienes recibidos, en las mismas condiciones operativas, de soporte y mantenimiento, salvo el deterioro normal por uso durante el periodo de tiempo del contrato.

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
 Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
 Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
 Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

6. Requerimientos técnicos y/o funcionales de soporte y mantenimiento a la Infraestructura Distribuida y de Mesa de Ayuda y *Contact Center*

El Concesionario debe:

- a. Suscribir el acta que dé cuenta de la base de datos del sistema de gestión de Peticiones que se encuentra operativo que contiene las Peticiones tramitadas y pendientes de trámite que hayan sido generadas por los Actores y Usuarios del RUNT a través de la Mesa de Ayuda y gestionar las que correspondan.
- b. Realizar el soporte y el mantenimiento correctivo de cada uno de los equipos y dispositivos que conforman el Kit RUNT que hace parte de la Infraestructura Distribuida para interactuar con la Solución Tecnológica HQ RUNT, y los demás elementos que conforman dicha infraestructura.
- c. Soportar la operación con una Mesa de Ayuda, modelo de gestión y *Contact Center*, la cual se podrá realizar directamente por el Concesionario o a través de subcontratistas.

7. Requerimientos técnicos, funcionales de mantenimiento correctivo a la Infraestructura Distribuida

El Concesionario debe:

- a. Brindar continuidad a los servicios y el soporte y mantenimiento correctivo a la Infraestructura Distribuida instalada en los Organismos de Tránsito de Línea Base, en las Direcciones Territoriales y en el Ministerio de Transporte, de la cual hacen parte los siguientes componentes:
 - i. Direcciones Territoriales y Ministerio de Transporte (sedes actuales)
 - 1) Kit RUNT: CPU, monitor, mouse, teclado, canales de comunicaciones.
 - 2) Equipos de comunicaciones propios o dispuestos por el proveedor de conectividad.
 - 3) UPS.
 - 4) Certificados Digitales de los usuarios que interactúan con el sistema RUNT. Al Ministerio de Transporte le serán provistos 3 Certificados Digitales.
 - 5) Acceso a la solución tecnológica HQ-RUNT.
 - 6) Impresoras de documentos.

Información Pública

ii. Organismos de Tránsito de Línea Base

- 1) Kit RUNT: CPU, monitor, mouse, teclado, Pad de firmas, cámara web, lector biométrico, lector de código de barras, impresora de sustratos, de acuerdo con el Manual de Condiciones Técnicas y Tecnológicas.
- 2) Equipos y Canales de comunicaciones propios o dispuestos por el proveedor de conectividad.
- 3) Certificados Digitales vigentes distribuido por un canal autorizado por la ONAC: un certificado por OT

b. Atender los requerimientos para dar soporte y mantenimiento a estos elementos instalados en cada una de las sedes donde opera el Organismo de Tránsito de la Línea Base, las Direcciones Territoriales y el Ministerio de Transporte, inventariados, con sus seriales y placas asignadas, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

- i. Cuando se genera un cambio de elemento en alguna de las sedes de los diferentes Actores, se realiza la correspondiente modificación en el archivo general de la Infraestructura Distribuida describiendo la razón del cambio y actualizando los seriales y placas de elementos salientes y nuevas asignaciones.

Los diferentes Actores deben realizar el reporte de la incidencia por cualquiera de los canales dispuestos.

- ii. Se realiza la revisión en primera instancia de los elementos vía remoto.
- iii. Si el elemento requiere traslado al centro diagnóstico del Concesionario, será necesario remitir el elemento por medio del operador logístico y deberá asignar un elemento de reemplazo temporal de *backup* o de respaldo mientras realiza la revisión del elemento.
- iv. El personal técnico realizará la reparación del dispositivo y se retorna nuevamente a la sede de origen. Si se requiere solicitar garantía con el proveedor y/o fabricante, se realiza la gestión desde el centro de diagnóstico del Concesionario y se remite un dispositivo a la sede de origen con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, así mismo se actualizarán los registros del Inventario.

Información Pública

- c. Reemplazar los certificados digitales actuales así: uno (1) por Organismo de Tránsito de la Línea Base, tres (3) al Ministerio de Transporte, Uno (1) por cada funcionario que interactúa con el RUNT en las Direcciones Territoriales y de la Mesa de Ayuda del RUNT, incluidos los certificados necesarios para la prestación del servicio de la página web, en la medida en que se venza su vigencia. En todo caso, máximo el 22 de mayo de 2023 el Concesionario debe haber reemplazado todos los Certificados Digitales. Certificados digitales que deben estar vigentes y emitidos por prestadores certificados ante la ONAC.

Para el efecto, el Ministerio de Transporte debe dar la orden a los Organismos de Tránsito para que alleguen los documentos o especificar que el RUNT enviará comunicado y serán reemplazados para los que envíen la documentación.

7.1. Mantenimiento correctivo

El Concesionario está a cargo del mantenimiento correctivo, el cual, en los términos de este Apéndice, corresponde a las tareas técnicas, destinadas a corregir las fallas de un equipo o dispositivo de la infraestructura distribuida que demuestren la necesidad de reparación o reemplazo. Este tipo de mantenimiento corrige los errores del equipo que dependen de la intervención para volver a su función inicial. Estas actividades aplican a los Organismos de Tránsito de Línea Base, Direcciones Territoriales y dependencias del Ministerio de Transporte que cuentan con elementos del KIT RUNT asignados. Así mismo, el Concesionario es responsable del mantenimiento Correctivo del cableado estructurado en las Direcciones Territoriales en lo relacionado con el RUNT.

7.2. Soporte

El Concesionario deberá realizar el soporte de los elementos que componen los KIT RUNT y la infraestructura distribuida para dar solución a las Peticiones realizadas por los Usuarios respecto a configuraciones o fallas. Las novedades deben ser reportadas por el Usuario a través de la herramienta de gestión de Peticiones con los debidos soportes, si aplica.

Para la atención de las Peticiones se operará con la matriz de tipificación actual, la cual contiene las validaciones técnicas y reglas de negocio que deben ser aplicadas por los analistas para gestionar, dar solución o realizar el escalamiento al área correspondiente de ser necesario documentando el flujo del proceso.

7.3. Requerimientos técnicos y/o funcionales de Mesa de Ayuda, Modelo de Gestión y *Contact Center*

7.3.1. Mesa de Ayuda

El Concesionario debe bajo los procedimientos establecidos en los manuales y demás artefactos que se encuentran en operación:

- a. Atender a través de la Mesa de Ayuda las solicitudes de soporte y asistencia en lo relacionado con el servicio público del RUNT y acorde con los Actores que deben ser atendidos por Mesa de Ayuda.
- b. Prestar el servicio de soporte funcional a la Plataforma Tecnológica HQ RUNT, datos, Trámites y todos aquellos que se requieran y se encuentren en operación de manera remota.
- c. Prestar soporte a la Infraestructura Tecnológica, Infraestructura Distribuida y a la Infraestructura Centralizada que soporta la operación del servicio en sitio y/o de manera remota.
- d. Establecer los lineamientos para la atención de las Peticiones generadas y escaladas al nivel funcional en donde se incluya el procedimiento gestión de relacionamiento con el cliente, atención general de requerimientos, solicitudes y consultas relacionadas con el RUNT.
- e. Dar continuidad al servicio aplicando las matrices de tipificación, las cuales contienen las validaciones técnicas, normativas y reglas de negocio que deben ser aplicadas por los analistas para gestionar, dar solución o realizar el escalamiento al área correspondiente de ser necesario en los tiempos allí establecidos.
- f. Brindar a través de los canales de comunicación actuales la orientación a los Actores del RUNT y a las diferentes áreas del Ministerio sobre consultas o novedades que se presenten en la operación diaria del RUNT.

7.3.1.1. Grupo de apoyo RUNT en el Ministerio de Transporte

El Concesionario debe prestar el servicio de grupo de apoyo al Ministerio de Transporte en las siguientes condiciones:

- a. Proporcionar a los Usuarios que consultan de forma virtual y aquellos que presencialmente acuden a la Coordinación de Relación Estado Ciudadano del Ministerio de Transporte, información y soporte relacionada con el sector tránsito y transporte, en el marco de la administración de los registros concesionados a RUNT, así como en la orientación en los procesos del Ministerio de Transporte que están relacionados con los registros nacionales,

Información Pública

bajo las políticas de seguridad del Ministerio de Transporte y el Concesionario, en lo relacionado primordialmente con el tratamiento y la protección de datos, garantizando la satisfacción del usuario.

- b. Atender, evaluar y redireccionar las Peticiones, Quejas y Reclamos de los Usuarios con el fin de garantizar su satisfacción y el cumplimiento de los requisitos legales y procedimientos reglamentarios en lo relacionado con el RUNT.
- c. Generar información a la medida, de acuerdo con las solicitudes de la Coordinación Relación Estado Ciudadano y gestionar al interior del Concesionario, los requerimientos relacionados con el análisis de información, surgidos a través del grupo de apoyo al Ministerio.
- d. Disponer del recurso humano que se señala a continuación con cargo al fondo de reposición:
 - i. Dos (2) Especialistas atención presencial a ciudadanos
 - ii. Dos (2) Especialistas atención PQR de tiempo completo en las oficinas del Ministerio de Transporte.
 - iii. Un (1) Especialista Base de datos con dedicación de no más de treinta (30) horas ubicado en las oficinas del Concesionario
 - iv. Un (1) Coordinador con dedicación parcial de noventa (90) horas al mes ubicado en las oficinas del Concesionario.
- e. Asumir los costos asociados a los viáticos y gastos de viaje y de traslado de los empleados encargados de apoyar el acompañamiento de actividades de la Mesa de Ayuda de la Coordinación de Relación Estado Ciudadano, con cargo al Fondo de Reposición, para lo cual, se deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:
 - i. El Ministerio de Transporte deberá notificar al Concesionario, con cinco (5) días hábiles de anticipación el motivo, fecha del evento, duración (días) del evento, dirección en donde se llevará a cabo el evento, ciudad, temática a desarrollar y demás información que considere necesaria para el acompañamiento solicitado.
 - ii. Por concepto de alimentación de los funcionarios, se tendrán los siguientes valores asociados a las tres comidas así, los cuales serán incrementados con el IPC:

Item	Desayuno	Almuerzo	Comida
Valor a descontar de la cuenta [*]	Máximo de \$20.000 pesos	de Máximo de \$40.000 pesos	Máximo de \$30.000 pesos

Información Pública

Región	Funcionarios contemplados en el servicio	Directivo
Pacífica/Caribe/Andina/Orinoquia	Valor por noche hasta \$200.000 acomodación por persona	Valor por noche hasta \$350.000 acomodación por persona
Amazonia	Valor por noche hasta \$150.000 acomodación por persona	Valor por noche hasta \$250.000 acomodación por persona
Insular (San Andrés)	Valor por noche hasta \$200.000 acomodación por persona	Valor por noche hasta \$380.000 acomodación por persona

- iii. Con respecto al transporte de los funcionarios, los tiquetes aéreos deberán ser solicitados por parte del Ministerio de Transporte con al menos cinco (5) días hábiles, se reservará vuelos en clase económica y/o turista, trayecto ida y regreso, incluyendo equipaje en bodega si la estadía es superior a tres (3) días.
- iv. Una vez expedido el tiquete conforme a la solicitud, este no podrá ser modificado salvo que medie autorización de la Coordinación Grupo RUNT, en todo caso, los valores adicionales que se deriven serán descontados del Fondo de reposición.
- v. Si por la modificación de itinerario se derivan valores adicionales, estos serán descontados del fondo de reposición.
- vi. Para los trayectos casa – aeropuerto, oficina – aeropuerto se hará uso de la plataforma corporativa que tiene contratada el Concesionario y dicho valor serán descontados del Fondo de reposición.
- vii. Para los desplazamientos en otras ciudades, aeropuerto – hotel / hotel – aeropuerto se reconocerá hasta OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$80.000) por trayecto. Los traslados hotel al lugar del evento o lugar del evento al hotel se reconocerá el pago de servicio de taxi.
- viii. Para los desplazamientos por vía terrestre se contratará un servicio especial, en caso de que, el trayecto pueda ser cubierto por la plataforma corporativa que tiene contratada el Concesionario, el viaje se realizará a través de dicho servicio. Los traslados del hotel al lugar del evento o del lugar del evento al hotel se reconocerá el pago de servicio de taxi.
- ix. Nota. Todos estos costos y gastos se descontarán del Fondo de reposición.

Información Pública

7.3.1.2. Temas Regulatorios

El Concesionario debe:

- a. Atender a través de la Mesa de Ayuda y del procedimiento establecido, todas aquellas necesidades que en cumplimiento de la normatividad requiera el Ministerio de Transporte asociado con el RUNT para la atención o apoyo en Trámites que deban ser procesados y para los cuales se necesite de la intervención de la Mesa de Ayuda del Concesionario para lograr su materialización en virtud a que no está implementada la funcionalidad en la aplicación de la Plataforma Tecnológica HQ RUNT.
- b. Generar para la atención de cada una de estas necesidades un procedimiento específico y particular, en el cual se determinen los pasos, forma, actores, requerimientos y tiempo de vigencia, para la atención de manera particular de dicha necesidad o Trámite.

7.3.2. Modelo de Gestión

El Concesionario debe soportar la atención de Mesa de Ayuda a través de los siguientes procesos que soportan el modelo de gestión:

- a. **Gestión de *Tickets*:** Deberá tener en cuenta el escalamiento que realiza un Actor cuando se presente un error en la Solución Tecnológica HQ RUNT que no le permite la aprobación o rechazo de una solicitud de Trámite, y que para su gestión requiere de la modificación de información en la Base de Datos del RUNT. El Concesionario dispondrá de todos los controles necesarios para gestionar los *Tickets* guardando la trazabilidad de esta gestión.
- b. **Gestión de solicitudes Usuarios HQ-RUNT:** Los especialistas reciben, validan y gestionan las solicitudes generadas por los Usuarios y/o Ministerio a través de la herramienta de gestión de Peticiones donde solicitan la creación, reseteo y/o eliminación de los Usuarios que interactúan con el Sistema de Información HQ RUNT, así como la parametrización de perfiles según el tipo de actor.
- c. **Gestión solicitudes Planillas de Viaje Ocasional - PVO:** Para las novedades presentadas por las empresas de transporte en el portal de Planillas de Viaje Ocasional se reciben a través del correo dispuesto para tal fin, validan y gestionan según lo reportado por la entidad.
- d. **Gestión solicitudes Registro de Garantías Mobiliarias - RGM:** Para las entidades interesadas en ingresar al modelo de interoperabilidad, el proceso inicia con la solicitud formal de la entidad interesada hacia el RUNT donde se reciben,

validan y gestionan los documentos requeridos para el servicio, dando paso a los procesos establecidos de habilitación y entrada en operación.

Las novedades presentadas en la Plataforma HQ-RUNT, una vez ya en operación, se reciben, validan y gestionan a partir de la petición generada mediante la herramienta de gestión de Peticiones y los soportes de las advertencias y/o solicitudes que tiene la entidad financiera.

7.3.3. Contact Center

El Concesionario debe a través de su *Contact Center*, siendo este un punto de atención para los Usuarios y Actores, disponer de las herramientas de apoyo y mantener la disponibilidad de los canales de atención vía telefónica, correo electrónico y *chat* para recibir y gestionar las diferentes Peticiones 7x24x365.

Los canales por medio de los cuales se pueden recibir *las Peticiones* por parte del Concesionario durante el plazo de ejecución del Contrato que soporta el presente Apéndice Técnico son los siguientes:

- a. **Correo:** Se reciben, validan y gestionan las Peticiones de los Usuarios y/o Actores a través de los correos electrónicos que ingresan a través de las diferentes cuentas de soporte. Lo relacionado con derechos de petición, tutelas o temas judiciales se atenderán conforme al procedimiento que se establezca para el efecto
- b. **Chat:** Este servicio está dispuesto para los Organismos de Tránsito de Línea Base y Direcciones Territoriales, en donde se atienden las consultas e inquietudes de procesos, y de ser necesario, la asignación de una petición se procede a redireccionar al Usuario con el agente telefónico para la generación de la solicitud.
- c. **Llamadas:** El *Contact Center* debe contar con el monitoreo de Ingreso de llamadas, nivel de servicio, llamadas en espera, control de TMO de cada *Skill*, Agentes disponibles y presentes para lo cual se deberá generar la respectiva petición.

La comunicación al *Contact Center* puede realizarse mediante la línea local Bogotá 601 + 423 22 21, línea nacional 018000 93 00 60 y a través de *1000 para los Organismos de Tránsito de Línea Base y Direcciones Territoriales a quienes se les asigna un teléfono Voz IP.

- d. **Grabación de Llamadas:** Se debe mantener con una herramienta para la grabación y búsqueda de llamadas, lo que permite realizar auditoría permanente de calidad y satisfacción del servicio recibido y partir de allí diseñar estrategias de mejora continua.

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

7.3.4. Pruebas de compatibilidad de nuevos elementos con la Plataforma Tecnológica HQ RUNT

Entre el 1º de octubre de 2022 y el 22 de mayo de 2023 no se realizarán pruebas, ni ajustes de compatibilidad de biométricos, *pad* de firmas, pistola bidimensional, cámara *web*, impresoras, Certificados Digitales que requieran interactuar con el Sistema de Información HQ RUNT.

8. Requerimientos técnicos y/o funcionales de Cambios a la Plataforma Tecnológica HQ-RUNT.

El Concesionario debe:

- a. Suscribir el acta que da cuenta de los Controles de Cambio que se encuentren en desarrollo, implementación o estabilización y dar continuidad a los mismos.
- b. Suscribir el acta que da cuenta de las estimaciones realizadas para los Controles de Cambio que se encuentren en proceso y ejecutarlas conforme los cronogramas establecidos. Estas estimaciones servirán para la determinación de los valores que serán cargados al Fondo de reposición.
- c. Incorporar las modificaciones a la Plataforma Tecnológica HQ RUNT a través de los Controles de Cambio solicitados por el Ministerio de Transporte de acuerdo con el Procedimiento establecido en el Anexo 1. Controles de Cambio que hace parte integral del presente Apéndice Técnico.
- d. Los Controles de Cambio se realizan a petición del Ministerio de Transporte desde la Coordinación RUNT y se gestionarán de acuerdo con la metodología establecida en el Anexo 1. Controles de Cambio que hace parte integral del presente Apéndice Técnico.
- e. El Anexo 1. Controles de Cambio, establece el procedimiento para asegurar el correcto funcionamiento y la modificación de la Solución Tecnológica HQ RUNT de acuerdo con la normatividad vigente y los requerimientos del Ministerio de Transporte.

9. Entrega y reversión

10. El Concesionario frente a la entrega debe:

- a. Devolver el inventario relacionado recibido desde el inicio, en las mismas condiciones y aquellos elementos que se adquirieran por medio de las subcuentas, junto con el inventario actualizado.
- b. El inventario de los servicios subcontratados con terceros que incluya centros de datos, nube (en caso de haberse implementado), canales de comunicaciones, desarrollo, servicios y licenciamiento.
- c. El inventario de todos los contratos vigentes en relación con la Explotación Comercial detallando toda la información de la ejecución, en especial, con quién fueron suscritos, objeto y alcance, el valor, vigencia y plazo.
- d. Los Aplicativos de Operación, la Solución Tecnológica del RUNT incluyendo las actualizaciones implementadas durante la ejecución del presente contrato, utilizados por el Concesionario para la administración, operación y explotación del RUNT. Esta entrega debe incluir los códigos fuente del sistema de información HQ-RUNT y estar validada y aprobada por la Interventoría y cumplir con los siguientes requerimientos:
 - i. Ser realizada con la suscripción de un Acta de Entrega, con la Fecha Efectiva de Terminación de la Operación o cuando se declare la terminación anticipada del Contrato.
 - ii. Corresponder a las últimas versiones desarrolladas.
 - iii. EL CONCESIONARIO se obliga a proveer y mantener vigentes al menos por un término igual al de la Fecha Efectiva de Terminación del Contrato y un (1) año más, a su costa, todas las licencias de uso de Software Base.
- e. La Base de Datos del Sistema de Información HQRUNT asociada a la administración y operación del RUNT que utiliza el Concesionario validada y aprobada por la Interventoría y cumplir con los siguientes requerimientos:
 - i. Ser entregada de manera operativa y segura, junto con el modelo de datos y el diccionario de datos.
 - ii. Los *backups* de la información del RUNT existentes.
- f. El licenciamiento del Software Base asociado a la administración, operación y explotación del RUNT que utiliza el Concesionario. Esta entrega debe estar validada y aprobada por la Interventoría y cumplir con los siguientes requerimientos:
 - i. Ser suscrita un Acta de Entrega.

ii. Corresponder a las últimas versiones.

- g. Los dominios de internet utilizados en el marco de la operación del RUNT y señalados en el Apéndice 1. Inventario de Bienes.
- h. En general, cualquier bien que haya sido provisto por el Ministerio o que haya sido adquirido o desarrollado en nombre de éste.

11. El Concesionario frente a la reversión debe:

- a. El derecho al uso de las licencias recibidas y que adquiriera a su nombre para que sean utilizadas por el Ministerio o el Concesionario Entrante.
- b. Las licencias necesarias, permisos o cuentas que haya adquirido para publicar la aplicación HQ RUNT.
- c. La cuenta o cuentas de administración de la nube o las nubes (en caso de haber sido implementadas) y de la infraestructura onpremise, en las cuales opere el RUNT, .
- d. El contrato a través del cual se proporcionan los canales de comunicaciones .
- e. Los almacenamientos de datos de la infraestructura de almacenamiento *On Premise*.
- f. Los dominios de internet que hayan sido adquiridos durante la ejecución del Contrato.
- g. Revertir toda la documentación existe como lo es:
 - i. Toda la documentación de procesos, procedimientos, instructivos, manuales, modelos, diccionarios, diagramas, recibida del anterior concesionario y actualizada, según corresponda, en su versión vigente y junto con la trazabilidad completa de sus modificaciones y cambios.
 - ii. Cualquier otro documento elaborado durante la ejecución del Contrato y previamente aprobado por la Interventoría, según las obligaciones y requerimientos efectuados durante la Etapa Operativa

12. Obligaciones Técnicas Especiales del Concesionario

Estas son las obligaciones especiales que el Concesionario deberá cumplir a partir del 1 de octubre de 2022 hasta el 22 de mayo de 2023, ambas fechas inclusive.

13. Obligaciones del Concesionario

Durante la vigencia del presente Apéndice Técnico el Concesionario deberá cumplir las siguientes obligaciones:

14. Obligaciones Generales

El Concesionario debe:

- a. Administrar, operar, mantener, soportar y explotar comercialmente el RUNT y gestionar la información del mismo, garantizando la continuidad del servicio y sin interrupciones, cumpliendo todos los requerimientos contenidos en el presente Apéndice Técnico, de manera que logren satisfacer durante la vigencia del Contrato las exigencias de los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidas en el Anexo 4 de este Apéndice Técnico.
- b. Suscribir el acta que dé cuenta de la cesión de las licencias que este deberá entregar a su costa, con una vigencia de un (1) año o de las autorizaciones de uso del Software Base y software aplicativo, y en general, todas las licencias necesarias para que el Concesionario, haga uso legítimo del Software suministrado, instalado e implementado.
- c. Suscribir el acta que de cuenta de la cesión de los contratos de soporte y mantenimiento y de otros servicios vigentes para operar la Solución Tecnológica y realizar el soporte y mantenimiento según lo regulado en el presente Apéndice Técnico, asumiendo su costo y administración a partir del 1 de octubre de 2022 a las 00:00 horas.
- d. Cumplir las actividades de divulgación y de contacto con los Actores y Usuarios del RUNT.
- e. Suministrar al Ministerio y a las demás autoridades públicas que lo requieran, la información necesaria para el adecuado cumplimiento de sus funciones misionales, previo cumplimiento del procedimiento establecido al interior del Ministerio, sin que por ello se genere ningún tipo de Retribución económica a favor del concesionario.

Información Pública

- f. Cumplir con los requerimientos técnicos y/o funcionales y las demás disposiciones Contenidas en este Apéndice Técnico.
- g. Entregarle al Interventor y al Ministerio la información que éste le solicite relacionados con la ejecución de este Apéndice Técnico, dentro del plazo máximo de diez (10) Días Hábiles, salvo que específicamente se indique o se acuerde un plazo mayor.

15. Obligaciones de administración

- a. Administrar, soportar, mantener y explotar comercialmente la Solución Tecnológica HQ RUNT, salvo que ello no sea posible al no contar con alguno(s) de las condiciones requeridas para ello por causas no atribuibles al Concesionario.
- b. Administrar, operar y mantener el Software que permite archivar digitalmente y consultar las imágenes y la información de cada una de las huellas dactilares de los conductores y de los propietarios de los vehículos automotores, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable, Ley 38 de 1993 y en la Ley 220 de 1995 y en la norma *ANSI/NIST ITL 1-2000 de la American National Standard and technology -November 19/1999*.
- c. Administrar, operar y soportar el esquema de Infraestructura Tecnológica que conforma la Infraestructura Centralizada de los centros de datos (principal, alterno y de recuperación), con las características instaladas y en operación que proveen un esquema de contingencia para todos los servicios del RUNT. No obstante, el Concesionario podrá alojar parte de las aplicaciones del RUNT en una nube dispuesta por este para operar funcionalidades a través del mecanismo de control de cambios establecido en este Apéndice Técnico.
 - i. Mantener vigente el soporte del licenciamiento de Software Base centralizado necesario para la continuidad del servicio, de acuerdo con las restricciones de los fabricantes, esto es, los declarados con fin de soporte.
 - ii. Administrar los canales de comunicación actuales que permitan a los Organismos de Tránsito de Línea Base y a las Direcciones Territoriales del Ministerio transmitir la información de la Solución Tecnológica HQ RUNT.
- d. Administrar y soportar el sistema de comunicaciones de contingencia actual para garantizar que, en caso de falla del canal principal, el sistema pueda continuar con su operación.

- e. Administrar la totalidad de los elementos con los que actualmente se garantiza el acceso seguro y confiable de los Actores al registro central, a través de la Intranet, Extranet e Internet.
- f. Administrar y operar el *Contact Center* que permite a los usuarios acceder a los servicios de información, quejas y reclamos relacionados con el RUNT.
- g. Administrar la bodega de datos actual que permite hacer análisis de gestión en el Registro Central y en los Organismos de Tránsito, análisis financiero y generación de información estadística con diferentes criterios.
- h. Administrar el sitio web y todos sus componentes que permiten brindar al Usuario, información de tipo institucional, de procedimientos, organizacional y consultas sobre el RUNT, así como la recepción de quejas y reclamos u otro tipo de comunicación del Usuario al RUNT.
- i. Atender los derechos de petición, solicitudes de información y quejas en relación con el R.U.N.T. que reciba y/o le encomiende el MINISTERIO.
- j. Corregir los errores que se produzcan en el funcionamiento de la Solución Tecnológica del R.U.N.T., así como realizar los ajustes requeridos para el que el R.U.N.T. funcione en los términos previstos en el presente Contrato.
- k. Administrar y operar el Sistema de Información HQ RUNT dispuesto para las Direcciones Territoriales y Organismos de Tránsito para apoyar los diversos Trámites a cargo de dichas dependencias.
- l. Suministrar a todos los Actores acceso al Portal de Trámites.
- m. Permitir a los Organismos de Tránsito consultar la información sobre infracciones a las normas de tránsito y reincidencias que lleve o que tenga registrada en el Sistema de Información HQ RUNT, con el fin que éstos puedan cumplir sus funciones.

15.1.1.1. Obligaciones de operación:

- a. Suscribir el acta que de cuenta de la Infraestructura Centralizada que se está empleando, operando, gestionando y que comprende todos los componentes de la Solución Tecnológica HQ RUNT con el fin seguir utilizándola para la administración, operación, mantenimiento y explotación comercial del RUNT.
- b. Mantener la operación del RUNT cumpliendo con los Acuerdos de Niveles de Servicio contenidos en el Anexo 3 que hace parte integral del Presente Apéndice Técnico, con excepción de las afectaciones que con ocasión de los componentes de la Solución Tecnológica HQ RUNT que carezcan de soporte

directo del fabricante respecto de los cuales se haya declarado el fin de soporte.

- c. Mantener la Infraestructura Centralizada cumpliendo con todos los lineamientos de disponibilidad, continuidad y seguridad sobre los servicios prestados, con excepción de las afectaciones que con ocasión de los componentes de la Solución Tecnológica HQ RUNT que carezcan de soporte directo del fabricante por fin de soporte.
- d. Implementar los Cambios a la Solución Tecnológica HQ RUNT acorde con el procedimiento de Control de Cambios establecido en el Anexo 1 de este Apéndice Técnico.
- e. Asegurar el funcionamiento de las aplicaciones del RUNT para la autorización en línea de Trámites de los Actores, la consulta del registro por parte de las entidades estatales autorizadas y la administración misma de la Base de Datos del registro a nivel de proveer consultas, informes y actualización.
- f. Mantener todos los controles existentes a nivel central, a nivel de las Direcciones Territoriales del Ministerio y de los Organismos de Tránsito para asegurar la confiabilidad, integridad, seguridad y consistencia de la información recibida de los mismos. Los mencionados controles parten que es responsabilidad de los funcionarios de cada Organismo de Tránsito, Dirección Territorial y Actores: verificar la veracidad, consistencia y legalidad de todos los requisitos y documentos de acuerdo con el ordenamiento jurídico, con sus procesos y validaciones internas.
- g. Mantener los mecanismos existentes en la expedición de licencias de tránsito y licencias de conducción, de forma que el Concesionario cumpla con el control sobre la legalidad de expedición de dichos documentos para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos:
 - I. Mantener los controles existentes por proceso.
 - II. Generar índices de gestión en el manejo de la información.
 - III. Comprobar el cumplimiento por parte de los Organismos de Tránsito y de las Direcciones Territoriales del Ministerio de las condiciones técnicas y tecnológicas.
- vii. Mantener todos los controles existentes para asegurar la integridad, seguridad y consistencia de la información recibida de los Actores, incluyendo el certificado digital al que se refiere la Ley 527 de 1999, Decreto 1789 del 2021 y las demás normas aplicables. Los mencionados controles supondrán como mínimo lo siguiente:

Información Pública

- 1) Es responsabilidad del personal de cada Actor que genere información hacia el RUNT, verificar todos los requisitos y documentos de acuerdo con el ordenamiento jurídico, con sus procesos y con sus validaciones internas.
 - 2) El RUNT controlará mediante esquemas de seguridad que las personas que envían o consultan la información tengan la autorización correspondiente, siguiendo los procedimientos que actualmente se encuentran en ejecución.
 - 3) Se mantendrán los procesos de validación de entrada de información en caso de que los Actores envíen y/o actualicen información al RUNT.
- viii. Operar la solución existente que apoya el servicio adecuado al usuario final, a través de diferentes canales de comunicación establecidos en este Apéndice Técnico, así como para registrar, hacer seguimiento y gestionar las solicitudes de los Usuarios.
- ix. Realizar un mantenimiento preventivo y los correctivos necesarios de la Solución Tecnológica HQ RUNT
- x. Velar por la integridad, seguridad y consistencia de la información que repose en el Sistema de Información HQ RUNT.
- xi. Reportar al Ministerio, a la Superintendencia de Transporte, a la Fiscalía General de la Nación y/o a las autoridades competentes la información sobre licencias de tránsito y de conducción calificadas como anómalas o con problemas, con el fin de que los mismos adopten las decisiones de su competencia, incluso cuando las anomalías o problemas no obedezcan a la culpa o dolo del conductor o propietario, de conformidad con lo establecido para el efecto en la ley y en el presente Contrato.
- xii. Realizar el proceso de homologación y recertificación de servicios web y activación de los Actores para interacción con el RUNT como actualmente se realiza.
- xiii. Entregar al Ministerio de Transporte y al concesionario entrante la memoria técnica producto del contrato 033 de 2007 y las actualizaciones realizadas en ejecución de este contrato, la cual contendrá:
- 1) Manuales de Operación de toda la Solución Tecnológica, debidamente actualizados.

- 2) Manuales técnicos y de usuario de todos los Sistemas de Información implementados en ejecución de este Contrato, debidamente actualizados.
 - 3) Manual de procesos y procedimientos relacionados con el R.U.N.T., debidamente actualizados.
 - 4) Plan de contingencias y los procedimientos asociados a éste, debidamente actualizado.
 - 5) La totalidad de los registros contenidos en la Base de Datos del R.U.N.T., así como los documentos de diseño lógico y físico finales.
 - 6) Todos los demás documentos requeridos para garantizar la continuidad en el funcionamiento y operación del R.U.N.T.
- xiv. Los diseños definitivos debidamente actualizados del R.U.N.T, del Portal de Trámites y del Sistema de Información de las Direcciones Territoriales, que incluyan el modelo de datos, los códigos fuente de toda la solución desarrollada, las licencias de software de desarrollo si hubiere sido utilizado, debidamente actualizados.
- xv. Mantener en buen estado todos los equipos, plataforma tecnológica, elementos de seguridad, software y en general, todo bien tangible o intangible que se utilice para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

ANEXO TECNICO No. 1 CONTROLES DE CAMBIO

1. Objetivo

Establecer un procedimiento para asegurar el correcto funcionamiento y la modificación de la solución tecnológica de acuerdo con la normatividad vigente, del contrato que soporta este Apéndice Técnico y los requerimientos del Ministerio de Transporte.

2. Objetivos Específicos

- a) Identificar, analizar, validar y especificar los requerimientos de la solicitud para su diseño, construcción, modificación, implementación y/u operación.
- b) Evaluar el impacto del cambio y tomar las medidas preventivas necesarias para su incorporación sin traumatismos y/o afectación en los ANS.
- c) Verificar la correcta ejecución del cambio

3. Alcance

Este procedimiento inicia cuando se recibe una solicitud formal de cambio, la cual puede ser normativa, funcional, de calidad de datos, infraestructura u operativa, y finaliza, en caso de aprobarse, con el desarrollo del cambio y su implementación.

4. Notas

En ningún caso se implementarán requerimientos cuyo tiempo de implementación exceda el 22 de mayo de 2023.

Si se requiere modificar, suspender, cancelar o desistir el alcance de un control de cambios en proceso, se someterá al Comité de Cambios para determinar su curso, evaluando los gastos y costos en que se hayan incurrido hasta ese momento, los cuales serán pagados a través del Fondo de Reposición.

Todos los cambios deben estar limitados a la capacidad técnica, operativa y de ingeniería disponible en la Concesión RUNT, la cual debe ser conocida por el comité de cambios, y será la base para la priorización y establecimiento de los cronogramas.

5. Glosario de términos

- a) MT: Ministerio de Transporte.
- b) Control de cambio: mejora o nueva funcionalidad de software, infraestructura, Contact Center, información, entre otros.
- c) Comité de Cambios: grupo encargado de controlar diferentes pasos dentro del procedimiento. Conformado por el coordinador del grupo RUNT, el subdirector técnico de la interventoría y el designado por la Concesión RUNT, no obstante,

Información Pública

los integrantes podrán apoyarse de las áreas o terceros cuando así lo consideren. Este Comité tendrá la facultad de reunirse cuando lo considere necesario para efectuar las modificaciones que se consideren pertinentes al presente documento de control de cambios.

- d) Software Base: software mínimo requerido para garantizar la puesta en marcha, operación y mantenimiento de la Solución Tecnológica del R.U.N.T, esto es, licenciamiento de motores de base de datos, sistemas operativos, licenciamiento de servidores de aplicación, entre otros.
- e) OAS: Se refiere al servidor de aplicaciones (Oracle Application Server)
- f) Nuevas tecnologías sobre funcionalidades actuales: se refiere a la refactorización sin que se cambien o se incluyan nuevos requerimientos.
- g) Nuevas tecnologías sobre nuevas funcionalidades: se refiere a la construcción de nuevas funcionalidades o inclusión de cambios mayores sobre las actuales.
- h) Cambio: Cualquier modificación o desarrollo.

6. Procedimiento

Actividades	Descripción	Responsable
1. Expresar la necesidad del cambio	La coordinación del grupo RUNT del Ministerio de Transporte plasmará la necesidad de cambio en el formato DSW.F.11 Requerimiento Cambio, el cual contiene: • Descripción del cambio que se necesita realizar. • Fundamento del cambio: Descripción del motivo el cambio. El formato DSW.F.11 Requerimiento Cambio, deberá tener como anexos los documentos necesarios (de ellos existir) para fundamentar el cambio. Para cambios basados en una medida o acto administrativo que deba adoptar el Ministerio de Transporte se deberá adjuntar el borrador del acto al formato DSW.F.11 Requerimiento Cambio Con base en este documento se implementará el cambio, entendiendo que debe estar completo, es decir, todo lo que esté establecido en el mismo será lo que se debe implementar y nada de lo que no esté plasmado en el mismo podrá implementarse.	Coordinador Grupo RUNT - Ministerio de Transporte - Concesión RUNT

Actividades	Descripción	Responsable
	Este documento es el medio por el cual el Ministerio de Transporte impartirá la instrucción al Concesionario para su diseño, construcción, modificación, implementación y/u operación de la Solución Tecnológica. Nota: La necesidad de cambio solo puede ser propuesta por la coordinación del grupo RUNT del Ministerio de Transporte o la Concesión RUNT.	
2. Recibir necesidad de cambio, evaluar impacto en el proyecto RUNT y su viabilidad	Recibido el formato, la Concesión RUNT: 1. Definirá si es error o cambio: Si la necesidad de cambio corresponde a un error por parte de la Concesión RUNT, no se deberán surtir los pasos relacionados con recursos económicos. 2. Evaluará el impacto en el proyecto. Dependiendo de la complejidad del cambio y cuando sea requerido, se realizarán mesas de trabajo con los responsables de las áreas de la Concesión RUNT y en su momento se integrará al Ministerio de Transporte, con el fin de debatir y unificar las especificaciones generales del requerimiento. 3. Evaluará la Viabilidad del Cambio	Concesión RUNT – Comité de Cambios

Actividades	Descripción	Responsable
	Conforme a las normas, infraestructura tecnológica, magnitud del cambio y a los riesgos que pueda implicar, entre otros, se evalúa la viabilidad. Asimismo, se debe evaluar y comunicar si el cambio llegare a impactar de forma significativa la operación o la plataforma tecnológica, o contradice lo estipulado en las normas vigentes, caso en el cual, el Comité de Cambios, deberá definir si se rechaza el cambio. En caso de que se evidencie que se pueda presentar un riesgo en el proceso de implementación del control de cambio, se documentará y administrará mediante la metodología de evaluación de riesgos de la Concesión RUNT. La Concesión RUNT estimará el tiempo que se tomará en realizar la especificación, bajo el supuesto de que todas las dudas serán resueltas al día siguiente de haber puesto la inquietud.	
3. Priorizar y acordar cambio	De ser viable la necesidad de cambio, el Comité de Cambios establecerá su priorización. En caso de no considerarse viable la necesidad de cambio, la Concesión RUNT expondrá sus argumentos y el Comité de Cambios decidirá si procede o no su rechazo.	Comité de cambios
4. Aprobar inicio de la especificación del cambio	Después de surtido el paso anterior el Ministerio de Transporte autorizará al Concesionario el inicio de la especificación del requerimiento.	Ministerio de Transporte
5. Especificar requerimientos	La Concesión RUNT, con base en la priorización establecida realiza el levantamiento del detalle del requerimiento.	Concesión RUNT

Actividades	Descripción	Responsable
	Posteriormente, la Concesión RUNT crea el Control de Cambio en la Herramienta destinada para ello, con el fin de codificar el cambio y llevar el control del proceso. Durante esta etapa, la Concesión RUNT podrá solicitar reuniones al Ministerio de Transporte para revisar y validar los requerimientos detallados. Si las partes no han logrado concretar la especificación del cambio, se citará a reunión de Comité de Cambios en aras de concretar la especificación. En caso de no lograrse, se rechazará el cambio.	
6. Realizar estimación del esfuerzo, costo y tiempo.	Conforme al requerimiento especificado, la Concesión RUNT realizará la estimación de tiempo, esfuerzo, costo del cambio y elaborará un cronograma preliminar, junto con los hitos de pago requeridos. Para cambios de software ver numeral 7 de este procedimiento.	Concesión RUNT
7. Aprobar la estimación	Con la estimación realizada, se presenta toda la documentación al comité de cambios y se aprobará o rechazará por medio de acta u oficio.	Comité de cambio
8. Evaluar fuente de financiación y Determinar la disponibilidad de recursos económicos	El comité de cambios evaluará y definirá la fuente de financiación del cambio presentado y los hitos de pago. La fuente de financiación es el fondo de reposición, las partes observarán que existan los recursos suficientes para: • Grupo de apoyo RUNT en el Ministerio de Transporte • Asistencia a temas Regulatorios desde la Mesa de Ayuda • Validación de Identidad Biométrica • Viáticos y gastos de viaje y de traslado de los empleados encargados de apoyar el acompañamiento de actividades de la Mesa de Ayuda de la Coordinación de Relación Estado Ciudadano • Controles de Cambio a la Solución Tecnológica Planeados y autorizados	Comité de cambio

Información Pública

Actividades	Descripción	Responsable
	• Capacitaciones presenciales a los diferentes actores de acuerdo a las nuevas funcionalidades implementadas o en transición que se requieran. • Adquisición, arrendamiento, adición, actualización, crecimiento, reposición, renovación, contratación de nuevos servicios tecnológicos, disposición de nuevos servicios digitales y nube, extensión de garantía de hardware o Software Base de la Solución Tecnológica planeados y aprobados. • Desarrollo del control de cambio FUEC producto del contrato 033 de 2007. Nota: Para los desarrollos que se reciban para terminar su ejecución en algún porcentaje de ejecución, no se modificara su dimensionamiento de tiempo, alcance y costo ya establecidos en el Contrato 033 de 2007.	
9. Definir cronograma definitivo de implementación del cambio con los hitos de pago	La Concesión RUNT establece el cronograma definitivo de implementación del cambio y lo comunicará al Ministerio de Transporte e Interventoría.	Concesión RUNT
10. Elaborar/ajustar borrador resolución	Si el cambio propuesto requiere de la expedición de algún acto administrativo, el borrador de este acto deberá ajustarse conforme a las especificaciones aprobadas del cambio.	Concesión RUNT Ministerio de transporte
11. Conceptuar sobre resolución	Si el cambio propuesto requiere de la expedición de algún acto administrativo, la Concesión RUNT revisa el borrador del acto administrativo y si tiene observaciones las informa mediante correo electrónico en versión control de cambios para que el MT realice los ajustes que considere pertinentes.	Concesión RUNT
12.Expedir resolución	Si el cambio propuesto requiere de la expedición de algún acto administrativo, el Ministerio de Transporte expide el acto administrativo.	Ministerio de transporte

Actividades	Descripción	Responsable
13.Implementar el cambio	Se ejecutan las actividades propuestas en el cronograma, por el área involucrada.	Concesión RUNT

7. Hitos de Pago para cambios de Software

Los pagos se realizarán de la siguiente forma:

25% a la finalización de la especificación y entrega de casos de uso
65% a la aprobación de las pruebas del cambio por parte de la interventoría
10% al ser puesto en producción.

En todo caso, se deberá definir el esfuerzo invertido en la ejecución del presente contrato, los Controles de Cambio que no hayan sido culminados al momento de culminar el plazo de ejecución del mismo, los cuales serán pagados a través del fondo de reposición.

Los parámetros base para ejecutar la estimación son los que se relacionan en la tabla siguiente.

Tabla de peso y valor de los factores técnicos y ambientales:

	Factores Técnicos	Peso	Valor OAS	Nuevas tecnologías sobre funcionalidades actuales	Nuevas tecnologías sobre nuevas funcionalidades
TFC01	Distributed system	2,00	2,00	2,00	2,00
TFC02	Response or throughput performance objective	1,00	3,00	3,00	3,00
TFC03	End-user efficiency	1,00	3,00	3,00	5,00
TFC04	Complex internal processing	1,00	2,00	2,00	2,00
TFC05	Code must be reusable	1,00	1,00	1,00	1,00
TFC06	Easy to install	0,50	1,00	1,00	1,00
TFC07	Easy to use	0,50	0,00	0,00	0,00
TFC08	Portable	2,00	1,00	1,00	1,00
TFC09	Easy to change	1,00	2,00	2,00	5,00
TFC10	Concurrent	1,00	5,00	5,00	5,00
TFC11	Includes special security features	1,00	5,00	5,00	5,00
TFC12	Provides direct access for third parties	1,00	3,00	3,00	4,00
TFC13	Special user training facilities are required	1,00	0,00	0,00	0,00

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioc Ciudadano@mintransporte.gov.co

Factores Ambientales		Peso	Valor OAS	Nuevas tecnologías sobre funcionalidades actuales	Nuevas tecnologías sobre nuevas funcionalidades
EFC01	Familiar with Rational Unified Process	1,50	4,00	4,00	4,00
EFC02	Application experience	0,50	1,00	1,00	0,00
EFC03	Object-oriented experience	1,00	4,00	4,00	4,00
EFC04	Lead analyst capability	0,50	4,00	4,00	4,00
EFC05	Motivation	1,00	5,00	5,00	5,00
EFC06	Stable requirements	2,00	2,00	3,00	1,00
EFC07	Part-time workers	-1,00	0,00	0,00	0,00
EFC08	Difficult programming language	-1,00	1,00	1,00	1,00

HorasPCU= 19 horas de esfuerzo por punto de caso de uso.

7.1. Metodología Utilizada en la Estimación: Puntos Casos de uso

El método que se utilizará para la estimación de nuevos requerimientos se basará en puntos de casos de uso, la cual fue creada por Gustav Karner en 1993, con el fin de estimar software que se encuentre basado en su esquema de desarrollo a orientado a objetos. 1

El método se basa en los siguientes aspectos:

- Medición de la complejidad de los casos de uso de acuerdo con el número de transacciones realizadas.
- Medición de la complejidad de acuerdo con los actores o roles que se encuentran involucrados en el sistema.
- Complejidad de los factores técnicos de acuerdo con las características del sistema que hace que técnicamente sea más o menos difícil su construcción, calificando en 0 si es irrelevante y en 5 si es muy relevante. Estos elementos tienen una relación directa con los atributos de calidad de la arquitectura de la aplicación descritos en el estándar ISO/IEC 9126-1.

Los factores técnicos que se utilizan son:

- Sistema distribuido, el cual describe el grado en el cuál la aplicación transfiere datos a través de los componentes de la aplicación.
- Tiempo de respuesta, describen el grado en el cual el tiempo de respuesta y consideraciones de rendimiento influyen en el desarrollo de la aplicación.
- Eficiencia del usuario final, describe el grado de consideración para factores humanos y la facilidad de uso para el usuario de la aplicación.

- Procesamiento interno complejo, describe el grado en el cual el procesamiento lógico influenciará el desarrollo de la aplicación.
- Reutilización de código, describe el grado en el cual la aplicación y el código de la aplicación han sido diseñados específicamente, desarrollados y soportados para ser usados en otras aplicaciones.
- Facilidad de instalación, describe el grado en el cual la forma como el usuario puede tener acceso a la aplicación.
- Facilidad de uso, describe el grado en el cual el usuario acceda a las funcionalidades de la aplicación de manera que sea intuitivo y en general no presente dificultades para entender el esquema de funcionamiento.
- Portabilidad, describe el grado en el cual la aplicación ha sido desarrollada para múltiples ambientes y organizaciones de usuarios.
- Facilidad de cambio, describe el grado en el cual la aplicación ha sido desarrollada para facilitar la modificación del procesamiento lógico o estructura de datos.
- Concurrencia, describe la habilidad del software para permitir el acceso de usuarios simultáneos
- Objetivos especiales de seguridad, se refieren a la tecnología necesaria que requiere la aplicación para permitir el autorización y autenticación, así como proteger la información que guarda.
- Proveer acceso directo a terceras partes, esto es que la aplicación puede ser usada por personas u organizaciones externas.
- Facilidades especiales de entrenamiento para los usuarios, facilidades para entrenamiento de usuarios son agregadas al proyecto o durante la entrega.
- Complejidad de los factores ambientes o de entorno, que corresponden a aspectos relacionados con el equipo de trabajo que puede influenciar la velocidad de desarrollo, al igual que los factores técnicos se califican de 0 a 5, pero en este caso se califica más la experiencia del equipo y las condiciones del proyecto, lo cual aumenta la eficiencia y disminuye la incertidumbre del sistema a construir.

Los factores ambientales que se utilizan son:

- Familiaridad con el modelo de proyecto utilizado, corresponde a la familiaridad con la metodología del ciclo de vida del software que se utilizará para el desarrollo.
- Experiencia en la aplicación, se mide la cantidad de proyectos construidos para la industria en particular o disciplina en la que la aplicación sirve.
- Experiencia en desarrollo orientado a objetos, es una medida de qué tan familiarizado está el equipo con conceptos orientados a objetos.

Información Pública

- Capacidad del analista líder, corresponde a la experiencia que tiene el equipo líder que pueda facilitar la ejecución del proyecto.
- Motivación, se mide con la probabilidad que tiene cada uno de los miembros del equipo para trabajar con sobrecarga.
- Estabilidad de los requerimientos, son la medida de cuántos cambios se esperan sean introducidos durante el proceso de desarrollo.
- Personal a tiempo parcial, miden la cantidad de miembros del equipo que no se dedican tiempo completo al proyecto.
- Dificultad del lenguaje de programación, se refiere al nivel de complejidad del lenguaje de software a ser usado.

Todos estos elementos se unen en las siguientes fórmulas:

- Puntos de casos de uso sin ajustar, teniendo en cuenta la característica de cada uno de los puntos de casos de uso:

$$PCUSA = (No.simples \cdot 5) + (No.promedio \cdot 10) + (No.complejos \cdot 15)$$

- Peso de los actores sin ajustar, teniendo en cuenta la característica de cada uno de los puntos de actores:

$$PASA = (No.simples \cdot 1) + (No.promedio \cdot 2) + (N.complejos \cdot 3)$$

- Factor de complejidad técnica

$$FCT = 0.6 + \left(0.01 \cdot \sum_{i=1}^{13} \text{Peso Factor}_i \cdot \text{Influencia Factor}_i \right)$$

- Factor de complejidad ambiental

$$FCA = 1.4 - \left(0.03 \cdot \sum_{i=1}^8 \text{Peso Factor}_i \cdot \text{Influencia Factor}_i \right)$$

- Puntos de caso totales ajustados

$$PCA = (PCUSA + PASA) \cdot FCT \cdot FCA$$

Total de horas estimadas del proyecto, se obtiene multiplicando el dato anterior por el número de horas por cada punto de caso de uso, el cual es 19.

$$THE = PCA \cdot \text{HorasPCU}$$

ANEXO TECNICO 2- ORGANISMOS DE TRANSITO Y DIRECCIONES TERRITORIALES DE LÍNEA BASE

Son los 222 Organismos de Tránsito que se listan a continuación:

NOMBRE DEL ORGANISMO DE TRÁNSITO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
INSPECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y REGULACIÓN VIAL DE LETICIA	AMAZONAS	LETICIA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE AMALFI	ANTIOQUIA	AMALFI
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE ANDES	ANTIOQUIA	ANDES
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE APARTADO	ANTIOQUIA	APARTADO
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO MUNICIPAL DE BARBOSA	ANTIOQUIA	BARBOSA
SECRETARÍA DE TRANSPORTES Y TRÁNSITO DE BELLO	ANTIOQUIA	BELLO
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE CALDAS	ANTIOQUIA	CALDAS
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CAREPA	ANTIOQUIA	CAREPA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CAUCASIA	ANTIOQUIA	CAUCASIA
INSPECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE CIUDAD BOLÍVAR	ANTIOQUIA	CIUDAD BOLIVAR
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE COPACABANA	ANTIOQUIA	COPACABANA
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE ENVIGADO	ANTIOQUIA	ENVIGADO
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO MUNICIPAL DE FRONTINO	ANTIOQUIA	FRONTINO
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE GIRARDOTA	ANTIOQUIA	GIRARDOTA
AGENCIA DE SEGURIDAD VIAL DE ANTIOQUIA SEDE GUARNE	ANTIOQUIA	GUARNE
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE ITAGÜÍ	ANTIOQUIA	ITAGUI
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO MUNICIPAL DE LA CEJA	ANTIOQUIA	LA CEJA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE LA UNIÓN	ANTIOQUIA	LA UNION
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL MUNICIPIO DE MARINILLA	ANTIOQUIA	MARINILLA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MEDELLÍN	ANTIOQUIA	MEDELLIN
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO DE PUERTO BERRIO	ANTIOQUIA	PUERTO BERRIO

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
 Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
 Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
 Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

SUBSECRETARÍA DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE DE RIONEGRO	ANTIOQUIA	RIONEGRO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE SABANETA	ANTIOQUIA	SABANETA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO MUNICIPAL DE SANTA ROSA DE OSOS	ANTIOQUIA	SANTA ROSA DE OSOS
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO MUNICIPAL DE SANTAFÉ DE ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	SANTAFE DE ANTIOQUIA
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE SONSÓN	ANTIOQUIA	SONSON
INSPECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE TURBO	ANTIOQUIA	TURBO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE URRAO	ANTIOQUIA	URRAO
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE YARUMAL	ANTIOQUIA	YARUMAL
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DE ARAUCA	ARAUCA	ARAUCA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE SARAVERA	ARAUCA	SARAVERA
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SAN ANDRES ISLA	ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	SAN ANDRES ISLA
SECRETARÍA DISTRITAL DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE BARRANQUILLA	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE GALAPA	ATLÁNTICO	GALAPA
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE PUERTO COLOMBIA	ATLÁNTICO	PUERTO COLOMBIA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL ATLÁNTICO SEDE SABANAGRANDE	ATLÁNTICO	SABANAGRANDE
INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOLEDAD	ATLÁNTICO	SOLEDAD
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE ARJONA	BOLÍVAR	ARJONA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL DE CARTAGENA	BOLÍVAR	CARTAGENA
INSPECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR	BOLÍVAR	EL CARMEN DE BOLIVAR
FONDO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE DE MAGANGÜE	BOLÍVAR	MAGANGUE
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO DE MOMPOX	BOLÍVAR	SANTA CRUZ DE MOMPOX
SECRETARÍA DE MOVILIDAD DEL DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR SEDE OPERATIVA SANTA ROSA NORTE	BOLÍVAR	SANTA ROSA NORTE
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE TURBACO	BOLÍVAR	TURBACO
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CHIQUINQUIRÁ	BOYACA	CHIQUINQUIRA

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: serviciociudadano@mintransporte.gov.co

ITBOY - DISTRITO DE TRÁNSITO NO 1 - COMBITA	BOYACA	COMBITA
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE DUITAMA	BOYACA	DUITAMA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE GARAGOA	BOYACA	GARAGOA
ITBOY - DISTRITO DE TRÁNSITO NO 6 - GUAQUE	BOYACA	GUAQUE
ITBOY - DISTRITO DE TRÁNSITO NO 9 - MIRAFLORES	BOYACA	MIRAFLORES
ITBOY - DISTRITO DE TRÁNSITO NO 5 - MONQUIRÁ	BOYACA	MONQUIRÁ
ITBOY - DISTRITO DE TRÁNSITO NO 2 - NOBSA	BOYACA	NOBSA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PAIPA	BOYACA	PAIPA
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PUERTO BOYACA	BOYACA	PUERTO BOYACA
ITBOY - DISTRITO DE TRÁNSITO NO 11 - RAMIRIQUI	BOYACA	RAMIRIQUI
ITBOY - DISTRITO DE TRÁNSITO NO 4 - SABOYA	BOYACA	SABOYA
ITBOY - DISTRITO DE TRÁNSITO NO 3 - SANTA ROSA DE VITERBO	BOYACA	SANTA ROSA DE VITERBO
ITBOY - DISTRITO DE TRÁNSITO NO 7 - SOATA	BOYACA	SOATA
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE SOGAMOSO	BOYACA	SOGAMOSO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE TUNJA	BOYACA	TUNJA
ITBOY - DISTRITO DE TRÁNSITO NO 10 - VILLA DE LEYVA	BOYACA	VILLA DE LEYVA
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE AGUADAS	CALDAS	AGUADAS
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE ANSERMA	CALDAS	ANSERMA
UNIDAD DE TRÁNSITO DE CALDAS SEDE ARÁNZAZU	CALDAS	ARÁNZAZU
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CHINCHINÁ	CALDAS	CHINCHINÁ
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LA DORADA	CALDAS	LA DORADA
SECRETARÍA DE TRANSPORTES Y TRÁNSITO MUNICIPAL DE MANIZALES	CALDAS	MANIZALES
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MANZANARES	CALDAS	MANZANARES
SUBSECRETARÍA DE MOVILIDAD DE RIOSUCIO	CALDAS	RIOSUCIO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SALAMINA	CALDAS	SALAMINA
UNIDAD DE TRÁNSITO DE CALDAS SEDE VILLAMARÍA	CALDAS	VILLAMARÍA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL CAQUETÁ SEDE BELÉN DE LOS ANDAQUIES	CAQUETÁ	BELÉN DE LOS ANDAQUIES
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL CAQUETÁ SEDE EL PAUJIL	CAQUETÁ	EL PAUJIL

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioc Ciudadano@mintransporte.gov.co

CH
Delator

SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE FLORENCIA	CAQUETÁ	FLORENCIA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL CAQUETÁ SEDE SAN VICENTE DEL CAGUÁN	CAQUETÁ	SAN VICENTE DEL CAGUAN
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CASANARE SEDE AGUAZUL	CASANARE	AGUAZUL
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE YOPAL	CASANARE	YOPAL
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE BOLÍVAR	CAUCA	BOLIVAR
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE CALOTO	CAUCA	CALOTO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE EL TAMBO	CAUCA	EL TAMBO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE MIRANDA	CAUCA	MIRANDA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO MUNICIPAL DE PATÍA	CAUCA	PATIA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PIENDAMO	CAUCA	PIENDAMO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE POPAYÁN	CAUCA	POPAYAN
SECRETARÍA DE TRÁNSITO MUNICIPAL DE PUERTO TEJADA	CAUCA	PUERTO TEJADA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE SANTANDER DE QUILCHAO	CAUCA	SANTANDER DE QUILCHAO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE TIMBÍO	CAUCA	TIMBIO
INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA	CESAR	AGUACHICA
SECRETARÍA DE TRANSPORTES Y TRÁNSITO MUNICIPAL DE AGUSTÍN CODAZZI	CESAR	AGUSTIN CODAZZI
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BOSCONIA	CESAR	BOSCONIA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE LA PAZ	CESAR	LA PAZ
INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	CESAR	VALLEDUPAR
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DEPARTAMENTAL DEL CHOCO SEDE ISTMINA	CHOCO	ISTMINA
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE DE QUIBDO	CHOCO	QUIBDO
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CERETE	CÓRDOBA	CERETE
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CÓRDOBA SEDE CHINÚ	CÓRDOBA	CHINU
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CÓRDOBA SEDE LA APARTADA	CÓRDOBA	LA APARTADA
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LORICA	CÓRDOBA	SANTA CRUZ DE LORICA

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
 Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
 Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
 Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE MONTERÍA	CÓRDOBA	MONTERIA
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO DE PLANETA RICA	CÓRDOBA	PLANETA RICA
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE SAHAGÚN	CÓRDOBA	SAHAGUN
SECRETARIA DISTRITAL DE BOGOTÁ	CUNDINAMARCA	BOGOTA
SECRETARÍA TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE CAJICÁ	CUNDINAMARCA	CAJICA
SECRETARÍA TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE CÁQUEZA	CUNDINAMARCA	CAQUEZA
SECRETARÍA DE MOVILIDAD MUNICIPAL DE CHÍA	CUNDINAMARCA	CHIA
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE CHOCONTÁ	CUNDINAMARCA	CHOCONTA
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE COTA	CUNDINAMARCA	COTA
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE EL ROSAL	CUNDINAMARCA	EL ROSAL
SECRETARÍA DE TRÁNSITO MUNICIPAL DE FACATATIVÁ	CUNDINAMARCA	FACATATIVA
SECRETARÍA DE MOVILIDAD MUNICIPAL DE FUSAGASUGÁ	CUNDINAMARCA	FUSAGASUGA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE GIRARDOT	CUNDINAMARCA	GIRARDOT
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE LA CALERA	CUNDINAMARCA	LA CALERA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PACHO	CUNDINAMARCA	PACHO
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE RICAURTE	CUNDINAMARCA	RICAURTE
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE SIBATÉ	CUNDINAMARCA	SIBATE
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE UBATÉ	CUNDINAMARCA	UBATE
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE VILLETÁ	CUNDINAMARCA	VILLETÁ
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE INÍRIDA	GUAINÍA	INIRIDA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE SAN JOSE DEL GUAVIARE	GUAVIARE	SAN JOSE DEL GUAVIARE
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE GARZÓN	HUILA	GARZON
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LA PLATA	HUILA	LA PLATA
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE NEIVA	HUILA	NEIVA
UNIDAD MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE PALERMO	HUILA	PALERMO
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE PITALITO	HUILA	PITALITO
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DEL HUILA SEDE RIVERA	HUILA	RIVERA

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

[Handwritten signature]

INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DEL HUILA SEDE TIMANA	HUILA	TIMANA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LA GUAJIRA SEDE HATONUEVO	LA GUAJIRA	HATONUEVO
INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MAICAO	LA GUAJIRA	MAICAO
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE RIOHACHA	LA GUAJIRA	RIOHACHA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL MAGDALENA SEDE SITIO NUEVO	MAGDALENA	SITIO NUEVO
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE CIÉNAGA	MAGDALENA	CIENAGA
INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE EL BANCO	MAGDALENA	EL BANCO
INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE FUNDACIÓN	MAGDALENA	FUNDACION
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO DE PLATO	MAGDALENA	PLATO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SANTA MARTA	MAGDALENA	SANTA MARTA
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE ACACIAS	META	ACACIAS
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE GRANADA	META	GRANADA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL META SEDE GUAMAL	META	GUAMAL
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL META SEDE RESTREPO	META	RESTREPO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	META	VILLAVICENCIO
SUBSECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DE NARIÑO SEDE BUESACO	NARIÑO	BUESACO
SUBSECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DE NARIÑO SEDE GUACHUCAL	NARIÑO	GUACHUCAL
SUBSECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DE NARIÑO SEDE IMUÉS	NARIÑO	IMUES
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE IPIALES	NARIÑO	IPIALES
SUBSECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DE NARIÑO SEDE LA UNION	NARIÑO	LA UNION
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PASTO	NARIÑO	PASTO
SUBSECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DE NARIÑO SEDE PUPIALES	NARIÑO	PUPIALES
SUBSECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DE NARIÑO SEDE SAMANIEGO	NARIÑO	SAMANIEGO
SUBSECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DE NARIÑO SEDE SANDONÁ	NARIÑO	SANDONA
SUBSECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DE NARIÑO SEDE TANGUA	NARIÑO	TANGUA

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFteTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

SECRETARÍA DE TRÁNSITO DISTRITAL DE TUMACO	NARIÑO	TUMACO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE TUQUERRES	NARIÑO	TUQUERRES
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CONVENCION	NORTE DE SANTANDER	CONVENCION
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE CÚCUTA	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO DEPARTAMENTAL DE NORTE DE SANTANDER SEDE EL ZULIA	NORTE DE SANTANDER	EL ZULIA
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS	NORTE DE SANTANDER	LOS PATIOS
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRÁNSITO DE OCAÑA	NORTE DE SANTANDER	OCAÑA
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE PAMPLONA	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRANSPORTES Y TRÁNSITO DE VILLA DEL ROSARIO	NORTE DE SANTANDER	VILLA DEL ROSARIO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE MOCOA	PUTUMAYO	MOCOA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE ORITO	PUTUMAYO	ORITO
INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE PUERTO ASÍS	PUTUMAYO	PUERTO ASIS
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE ARMENIA	QUINDÍO	ARMENIA
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CALARCÁ	QUINDÍO	CALARCA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO SEDE CIRCASIA	QUINDÍO	CIRCASIA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE LA TEBAIDA	QUINDÍO	LA TEBAIDA
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE QUIMBAYA	QUINDÍO	QUIMBAYA
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE DOSQUEBRADAS	RISARALDA	DOSQUEBRADAS
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LA VIRGINIA	RISARALDA	LA VIRGINIA
INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA	RISARALDA	PEREIRA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y GOBIERNO MUNICIPAL DE SANTA ROSA DE CABAL	RISARALDA	SANTA ROSA DE CABAL
INSPECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BARBOSA	SANTANDER	BARBOSA
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA	SANTANDER	BARRANCABERMEJA
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BUCARAMANGA	SANTANDER	BUCARAMANGA
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CHARALÁ	SANTANDER	CHARALA
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE FLORIDABLANCA	SANTANDER	FLORIDABLANCA

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

Handwritten signature

SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE GIRÓN	SANTANDER	GIRON
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE MÁLAGA	SANTANDER	MALAGA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y MOVILIDAD DE PIEDECUESTA	SANTANDER	PIEDRECUESTA
INSPECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SAN GIL	SANTANDER	SAN GIL
INSPECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SAN VICENTE CHUCURI	SANTANDER	SAN VICENTE DE CHUCURI
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOCORRO	SANTANDER	SOCORRO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VÉLEZ	SANTANDER	VELEZ
INSPECCIÓN MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE COROZAL	SUCRE	COROZAL
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SUCRE (SEDE SAMPUEÍS)	SUCRE	SAMPUES
SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL DE SINCELEJO	SUCRE	SINCELEJO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL TOLIMA SEDE ALVARADO	TOLIMA	ALVARADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL TOLIMA SEDE ARMERO GUAYABAL	TOLIMA	ARMERO GUAYABAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL TOLIMA SEDE ORTEGA	TOLIMA	ORTEGA
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE ESPINAL	TOLIMA	ESPINAL
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE FRESNO	TOLIMA	FRESNO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL TOLIMA SEDE GUAMO	TOLIMA	GUAMO
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE HONDA	TOLIMA	HONDA
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE IBAGÜE	TOLIMA	IBAGUE
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE LÍBANO	TOLIMA	LIBANO
SECRETARÍA DE GOBIERNO, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE MELGAR	TOLIMA	MELGAR
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL TOLIMA SEDE PURIFICACIÓN	TOLIMA	PURIFICACION
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE ANDALUCÍA	VALLE DEL CAUCA	ANDALUCIA
SUBSECRETARÍA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA	BUENAVENTURA
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CAICEDONIA	VALLE DEL CAUCA	CAICEDONIA

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE CALI	VALLE DEL CAUCA	CALI
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE CANDELARIA	VALLE DEL CAUCA	CANDELARIA
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE CARTAGO	VALLE DEL CAUCA	CARTAGO
SECRETARÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE EL CERRITO	VALLE DEL CAUCA	EL CERRITO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE FLORIDA	VALLE DEL CAUCA	FLORIDA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE GUACARÍ	VALLE DEL CAUCA	GUACARÍ
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE GUADALAJARA DE BUGA	VALLE DEL CAUCA	GUADALAJARA DE BUGA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE JAMUNDÍ	VALLE DEL CAUCA	JAMUNDÍ
SECRETARÍA DE TRÁNSITO MUNICIPAL DE LA UNIÓN	VALLE DEL CAUCA	LA UNIÓN
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE PALMIRA	VALLE DEL CAUCA	PALMIRA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PRADERA	VALLE DEL CAUCA	PRADERA
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE ROLDANILLO	VALLE DEL CAUCA	ROLDANILLO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SEVILLA	VALLE DEL CAUCA	SEVILLA
SECRETARÍA DE TRÁNSITO MUNICIPAL DE TULUÁ	VALLE DEL CAUCA	TULUÁ
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE YUMBO	VALLE DEL CAUCA	YUMBO
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE ZARZAL	VALLE DEL CAUCA	ZARZAL
FONDO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL VICHADA SEDE PUERTO CARREÑO	VICHADA	PUERTO CARREÑO
SUBSECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DE NARIÑO SEDE CHACHAGUI	NARIÑO	CHACHAGUI
SECRETARÍA TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE MOSQUERA	CUNDINAMARCA	MOSQUERA
FONDO DE TRANSPORTE Y TRANSITO DEPARTAMENTAL DEL BOLIVAR SEDE SAN JUAN DE NEPOMUCENO	BOLÍVAR	SAN JUAN DE NEPOMUCENO
FONDO DE TRANSPORTE Y TRANSITO DEPARTAMENTAL DEL BOLIVAR SEDE SANTA ROSA DEL SUR	BOLÍVAR	SANTA ROSA DEL SUR
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEPARTAMENTAL DEL HUILA SEDE CAMPOALEGRE	HUILA	CAMPOALEGRE

Son 22 Direcciones territoriales, que se listan a continuación:

DIRECCIÓN TERRITORIAL	DIRECTOR	JURISDICCIÓN	DIRECCIÓN
-----------------------	----------	--------------	-----------

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

[Firma manuscrita]

Antioquia	Luis Carlos Zapata Martínez	Antioquia y Chocó	Sede Única: Carrera 64C 78-580 Local 9961 Terminal del Norte Medellín - Antioquia
Atlántico	Patricia Angélica Hurtado Turbay	Atlántico	Sede Única: Carrera 57 75-42 Barranquilla - Atlántico
Bolívar	Raúl Fernando Guerrero Durango	Bolívar, San Andrés y Providencia	Sede Única: Calle Candilejo 33-41 Piso 3 Centro Histórico Cartagena - Bolívar
Boyacá	Alexander Manrique Gutiérrez	Boyacá y Casanare	Sede Principal: Calle 16 14-68 Piso 4 Edificio Multicentro Duitama - Boyacá Sede: Calle 40 21-75 Yopal - Casanare
Caldas	Carolina Giraldo Velásquez	Caldas	Sede Única: Calle 21 21-45 Piso 9 Edificio Millán & Asociados Manizales - Caldas
Cauca	Cesar Augusto Sánchez Daza	Cauca	Sede Única: Avenida 25 Norte Primer Piso Edificio INVÍAS Popayán - Cauca
Cesar	Darlinson Adalberto Ramírez Vélez	Cesar	Sede Única: Calle 16A 12-89 Piso 1 Edificio La Vallenata Barrio Loperena Valledupar - Cesar
Córdoba	Elizabeth del Socorro Calume Burgos	Córdoba y Sucre	Sede Principal: Calle 55 6-195 Barrio La Castellana Montería - Córdoba Sede: Calle 38 8-159 Carretera Troncal Sincelejo - Sucre
Cundinamarca	Carmen Nelly Villamizar Archila	Cundinamarca y Amazonas	Sede Única: Avenida Calle 26 85D-55 Segundo Piso Centro Empresarial Dorado Plaza Bogotá, D C
Guajira	Arcese González Mejía	La Guajira	Sede Única: Calle 15 7-12 Riohacha - La Guajira
Huila	José Ferney Ducuara Castro	Huila y Caquetá	Sede Única: Carrera 5 18-19 Neiva - Huila
Magdalena	Fanny Mercedes Castro Mesa	Magdalena	Sede Única: Carrera 4 26-40 Oficina 401 - 402 Centro Comercial Prado Plaza Santa Marta - Magdalena
Meta	Rodolfo López Hernández	Meta, Guaviare, Guainia, Vaupés y Vichada	Sede Única: Transversal 28 41-91/101 Barrio La Grama Villavicencio - Meta
Nariño	Ingrid Giovanna Fajardo Izquierdo	Nariño y Putumayo	Sede Única: Edificio INVÍAS Urbanización Los Rosales 2 Etapa 2 Anganoy Pasto - Nariño

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

Norte de Santander	Nestor Javier Ardila Lozada	Norte de Santander y Arauca	Sede Única: Avenida Demetrio Mendoza 21-105 Barrio San Luis Cúcuta - Norte de Santander
Quindío	Germán Alonso Torres Tejada	Quindío	Sede Única: Avenida Bolívar 1-137 Local 10 Centro Comercial Baleares Armenia - Quindío
Risaralda	Juan Adrián Torres Orozco	Risaralda	Sede Única: Avenida Las Américas 96-103 Pereira - Risaralda
Santander	Edgar Augusto Pedraza Gómez	Santander	Sede Única: Kilómetro 1 Vía Ruitoque Bajo Floridablanca - Santander Antiguo Distrito 15
Tolima	Luis Fernando Rojas	Tolima	Sede Única: Carrera 5 61-67 Barrio Jordán I Etapa Ibagué - Tolima
Valle del Cauca	Juan Carlos Ibargüen Córdoba	Valle del Cauca	Sede Única: Carrera 39A 5D-10 Barrio Tequendama Cali - Valle del Cauca

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

[Handwritten signature]

ANEXO TECNICO 3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR INCUMPLIMIENTO A UN ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

La medición del cumplimiento de los niveles de servicio se realizará de acuerdo con la periodicidad establecida en la especificación de cada ANS.

1. La Concesión entrega el informe de gestión y de ANS correspondiente al mes en evaluación, en el informe se incluirán las excepciones aplicables para los ANS correspondientes, dependiendo del periodo de medición del ANS.
2. La Interventoría realiza el análisis de los datos y envía comunicado a la Concesión con sus observaciones o preguntas frente a los ANS informados, si aplica.
3. La Concesión responde y argumenta sus observaciones.
4. La Interventoría analiza la respuesta. Si no existe acuerdo entre las partes sobre las transferencias que se deben realizar, citará a una mesa de trabajo, y en acta se documentan los acuerdos.
5. La Interventoría comunicará al Ministerio de Transporte los resultados de la mesa de trabajo.
6. Si no existe acuerdo entre las partes, se citará a una reunión con el representante legal de la concesión y el señor Viceministro de transporte quienes revisarán aquellos casos donde no exista acuerdo y tomarán finalmente la decisión, consignando la decisión en un acta firmada por el representante legal del RUNT y el señor Viceministro.
7. Se determina el valor a transferir así:
 - a. Para los primeros ANS
 - i. Establecer el porcentaje del ingreso real mensual al fondo de reposición, si es del caso.
 1. Se toma el valor del ingreso real del año, documentado en el presente otrosí y se divide por 12.
 2. Se calcula el valor a transferir, multiplicando el valor obtenido en el punto anterior por el % a descontar.

- b. Para los segundos ANS: se establece la cantidad de salarios mínimos mensuales vigentes de acuerdo con el nivel de cumplimiento.
- 8. La Concesión remite a la fiducia la solicitud de traslado de recursos a los 5 días hábiles siguientes de haber recibido la copia del acta de la mesa de trabajo o el acta firmada por el señor viceministro de Transporte, según sea el caso.
- 9. La Fiducia realiza el traslado de los recursos dentro de los ocho días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de traslado.



16. PRIMERA PARTE - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Los Acuerdos de Niveles de Servicio y de Operación son una serie de indicadores cuya medición periódica y permanente garantizará al **MINISTERIO** la mejor calidad de servicio posible.

Cuando los niveles de servicio y operación sean inferiores a los establecidos, el **CONCESIONARIO** estará obligado a incrementar los traslados mensuales con destino al “Fondo de Reposición” en un porcentaje que resultará después de aplicar la metodología que se describe a continuación.

Para los efectos de realizar las mediciones de los niveles de servicio y operación, es necesario tener en cuenta la siguiente clasificación de los nodos de acuerdo con el número de trámites efectuados por los **Organismos de Tránsito** y por las Direcciones Territoriales del **MINISTERIO**:

- **Nodo Tipo 1** - Organismos de Tránsito con más de 510 Trámites Diarios.
- **Nodo Tipo 2** - Organismos de Tránsito con número de trámites diarios entre 260 y 510, más las seis (6) principales Direcciones Territoriales del Ministerio (Cundinamarca, Antioquia, Valle, Atlántico, Santander y Norte de Santander).
- **Nodo Tipo 3** - Organismos de Tránsito con número de trámites diarios entre 110 y 259, más las restantes catorce (14) Direcciones Territoriales del Ministerio.
- **Nodo Tipo 4** - Organismos de Tránsito con Menos de 110 trámites diario

En total son doscientos veintidós (222) OT correspondientes a la Línea Base.

Los niveles de servicio y operación serán los siguientes:

1. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SOPORTE

Definición:

Tiempo máximo en el que se dará solución a los incidentes (requerimientos) operacionales relacionados con trámites o funcionalidades que no operan según lo definido en la especificación y que tengan definida una solución temporal y a los incidentes técnicos de plataforma distribuida reportados por los usuarios a través de Tickets.

El tiempo máximo de solución se establecerá de acuerdo con la tipificación del Ticket en la Mesa de Ayuda, teniendo en cuenta el impacto (crítico, alto, medio y bajo) y tipo de actor. La tipificación con los tiempos y el impacto quedará documentada en actas suscritas por el Coordinador de Grupo RUNT del Ministerio, el Subdirector Técnico de la Interventoría y el gerente del proyecto de la Concesión RUNT.

Medición:

$$FCS = NTA / NTR$$

Dónde:

FCS: Factor de Calidad de Soporte que mide la solución

NTA: Es el número de Tickets operacionales (requerimientos) cerrados en el mes, atendidos dentro de los tiempos comprometidos.

NTR: Es el número total de Tickets operacionales (requerimientos) cerrados en el mes

Nivel Requerido:

$$> 0,90$$

Procedimiento de Medición:

Mensualmente se extraen los Tickets de la herramienta DE GESTIÓN DE TICKETS, se filtran los Tickets cerrados en el mes CALENDARIO según los criterios definidos en el nivel requerido y se trae el tiempo de solución según el tiempo comprometido en las horas hábiles.

El tiempo de medición inicia una vez el actor adjunte los soportes necesarios para la revisión del caso, de acuerdo con lo definido en la matriz de tipificación, o una vez el Ticket sea reclasificado para los casos en que fue mal clasificado.

Valor de la Medición del Descuento:

ANS 1 - FACTOR DE CUMPLIMIENTO Y CALIDAD DEL SOPORTE				
Mínimo		Máximo		FIT
>	0,90	<=	1,000	0%
>	0,875	<=	0,900	5%
>	0,850	<=	0,875	10%
>	0,825	<=	0,850	15%
>	0,800	<=	0,825	20%
>=	0,000	<=	0,800	25%

Aplica a:

A los requerimientos y a los incidentes técnicos de plataforma distribuida registrados en la herramienta de gestión de Tickets, donde el requerimiento ya tiene una solución temporal definida.

Excepciones:

- Tickets tipo problema.
- Fallas de terceros que no son subcontratados por el Concesionario RUNT. (ejemplo: Migración, SIMIT, SICOV, proveedores de Web Services, DIAN, CERTICAMARA, RNEC, actualizaciones automáticas de browser, java, o sus componentes)
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, de acuerdo con las normas jurídicas, o hechos de terceros ajenos a las partes.
- Fallas ocasionadas por bugs de Software Base no solucionados previamente, o que fueron desplegados en los últimos dos meses por el proveedor sobre la versión instalada (ejemplo: sistema operativo, motor de base de datos, motor de procesos, servidor de aplicación, sw aplicativo de capa media – Gateway, OAM, IOD o cualquier otro que haga sus veces).
- Reaperturas NO procedentes de requerimiento, es decir, aquellos Tickets reabiertos por los usuarios sin el soporte suficiente y/o no estar dentro de las obligaciones de la Concesión RUNT.
- Tickets sobre trámites asociados a funcionalidades nuevas autorizadas por el Ministerio de Transporte, (hasta la estabilización de la aplicación, es decir, cuatro meses de estabilización).
- Tickets que obedecen a procedimientos asignados a la Mesa de Ayuda por el Ministerio de Transporte, ejemplo Tickets generados por trámites que no son procesados automáticamente con ocasión de modificaciones en el peso bruto vehicular ordenado por el Ministerio.

- Trámites o funciones asignadas por el Ministerio de Transporte a la Mesa de Ayuda (ejemplo cambio de documento, modificaciones de datos para parque automotor de carga)

Glosario:

Requerimiento: Es un Ticket solicitado por el actor a la Mesa de Ayuda, sobre un trámite que debió ser aprobado o rechazado de forma automática, o una funcionalidad que no opera según lo definido en el requerimiento, en la plataforma HQ-RUNT (incluyendo la plataforma distribuida) y por alguna razón no fue exitosamente procesado, requiriendo intervención manual.

Ticket tipo problema: se considera un Ticket tipo problema, todo aquel relacionado con eventos y/o que requieren ser resueltos con cambios en la plataforma tecnológica central o con cambios funcionales

Horas Hábiles: jornadas en días hábiles (lunes a viernes exceptuando festivos), desde las 8 de la mañana hasta las 12 del día y de 1 de la tarde a 5 de la tarde.

Periodicidad de la medición:

Mensual

Inicio de la medición:

Para el Registro Nacional de Empresas de Transporte para los radios de acción internacional, municipal, distrital o metropolitano, o nacional pasajeros por carretera, será 6 meses después de que se migre e inicie operación el 20% de las tarjetas de operación para cada nivel correspondiente.

2. INDICADOR DE DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CENTRAL

Definición:

Es el indicador de disponibilidad de servicio del RUNT para los registros que se encuentre en operación.

Medición:

$$DPC = 100 - ((FDPC \times 100) / (\text{cantidad de días del mes} \times 24 \text{ horas al día} \times 60 \text{ minutos}))$$

Dónde:

DCP. Disponibilidad de plataforma tecnológica central

FDPC. Sumatoria en minutos de los tiempos de indisponibilidad del servicio en un mes calendario.

16.1.1. Nivel Requerido:

> =99.6%

16.1.2. Procedimiento de Medición:

- A través de la aplicación que opera actualmente, se invocan consultas por Servicio Web o portal, según corresponda así:

RNA	consulta de un automotor por portal	F5-OHS – OAS – OAM -OID – BD
RNA	consulta de un automotor por Web Services	F5-OHS - WSM – OAS – OID- BD
RNC	consulta de una licencia de conducción por portal	F5-OHS – OAS – OAM -OID – BD
RNC	consulta de una licencia de conducción por Web Services	F5-OHS - WSM – OAS – OID- BD
RNET	consulta de una empresa transportadora por portal	F5-OHS – OAS – OAM -OID – BD
RNRYS	consulta de un remolque por portal	F5-OHS – OAS – OAM -OID – BD
RNRYS	consulta de un remolque por Web Services	F5-OHS - WSM – OAS – OID- BD
RNMA	consulta de una maquinaria por portal	F5-OHS – OAS – OAM -OID – BD
RNMA	consulta de una maquinaria por Web Services	F5-OHS - WSM – OAS – OID- BD
RNS	consulta de un SOAT por portal	F5-DESARROLLO – WL - DB
RNIT	consulta de un comparendo por portal	F5-OHS – OAS – OAM – OID- WL – DB
RNAT	consulta de un accidente por portal	F5-OHS – OAS – OAM -OID – BD
RNCEA	consulta de una escuela por portal	F5-OHS – OAS – OAM -OID – BD
RNPNJ	consulta de un trámite de PNJ por portal	F5-OHS – OAS – OAM -OID – BD

PVO	consulta de una PVO por portal	F5-ODU-WL-DB
RUNISTAC	consulta de un CCM	F5-WL-DB
CREI	consulta de un CREI	F5-DESARROLLO WL-DB

- b. El Ministerio de Transporte podrá solicitar la adición de nuevas consultas (dos por registro, previo análisis del impacto de esta medición en el desempeño del sistema).
- c. Se establecerá el llamado consecutivo, cada 5 minutos, a cada uno de los puntos de medición anteriores, y se registrará la fecha y hora.
- d. Iniciaré el contador de indisponibilidad mensual cuando durante 3 mediciones consecutivas, no se encuentre respuesta, o esté fallida para todos los puntos medidos.
- e. Cuando se vuelva a encontrar disponible el servicio RUNT, se registra el tiempo de indisponibilidad con fecha y hora de inicio y recuperación.
- f. Si en el tiempo que se reporta indisponibilidad del sistema se encuentra evidencia de trámites o consultas realizadas, el periodo de tiempo tomado en las mediciones que apliquen a ese lapso se considera disponible.
- g. En el evento de caídas de la aplicación de medición, se tomará la disponibilidad por atención de trámites. Si no hay trámites se medirá por los Tickets reportados. Mesa de Ayuda cerrará el Ticket cuando compruebe el funcionamiento del sistema y guardará pantallas de la consulta realizada.
- h. Si durante el periodo de tiempo entre la medición inicial y final de indisponibilidad de la plataforma (sistema) se encuentra evidencia de trámites o consultas realizadas, se considerará como que la plataforma estuvo disponible y no aplica la indisponibilidad para ese periodo de tiempo.

Valor de la Medición del Descuento:

ANS 2 – DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA CENTRAL				
Mínimo		Máximo		FIT
>=	99,60%	<=	100.00%	0%
>=	99.50%	<	99,60%	2,5%
>=	99.40%	<	99.50%	5%
>=	99.30%	<	99.40%	10%
>=	99.00%	<	99.30%	15%
>=	98.80%	<	99.00%	20%
>=	0	<	98.80%	25%

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

[Firma manuscrita]

Aplica a:

Todos los Registros que se encuentren en operación.

Excepciones:

- Ventanas de mantenimiento: Se deberán realizar en días y horas no hábiles que debe estar antecedida por el visto bueno del Interventor, la cual debe ser solicitada por el CONCESIONARIO con una anterioridad de por lo menos 72 horas.
- Ventanas de Emergencia: que debe estar antecedida por el visto bueno del Interventor.
- Eventos no atribuibles a RUNT: Fallas de terceros que no son subcontratados por el Concesionario RUNT, ejemplo Certicámara, DIAN, Garantías Mobiliarias,
- Fallas ocasionadas por bugs de Software Base no solucionados previamente, o que fueron desplegados en los últimos 60 días por el proveedor sobre la versión instalada (ejemplo: sistema operativo, motor de base de datos, motor de procesos, servidor de aplicación, sw aplicativo de capa media-gateway, OAM, IOD).
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito o hechos de terceros ajenos a las partes.

Glosario:

No disponibilidad de la plataforma: Periodo de tiempo en el que no se puede resolver ninguna petición, transcurre desde la primera medición fallida de todos los registros o puntos de medición, tomada por la aplicación de medición implementada, hasta la tercera medición fallida consecutiva de todos los registros, en la que ningún Servicio Web ni portal HQ está disponible.

Medición Fallida: es la invocación a un link o a un Servicio Web con error para todos los registros.

Periodicidad de la Medición:

Mensual

3. INDICADOR DE DISPONIBILIDAD DE LOS CANALES

Definición:

Es la medida de disponibilidad de los canales de comunicación requeridos para el funcionamiento en línea del R.U.N.T.

Información Pública

53

Medición:

$$DTF1 = ((TT*N1 - TF1) / TT*N1)*100$$

$$DTF2 = ((TT*N2 - TF2) / TT*N2)*100$$

$$DTF3 = ((TT*N3 - TF3) / TT*N3)*100$$

$$FDC = DTF1 (0.5) + DTF2 (0.3) + DTF3 (0.2)$$

Dónde:

FDC: Factor de Disponibilidad de Canales

N: Es el número de sedes (OT/DT) por nivel (1, 2, 3).

TT: Es el total de minutos en el mes, para meses de 31 días 44.640; meses de 30 días: 43.200; meses de 28 días: 40.320; meses de 29 días 41.760.

Los tiempos se clasifican de la siguiente manera:

TF1: Tiempo total de caída de los canales de acceso al nodo central o al nodo secundario (alterno)

TF2: Tiempo total de caída de los canales de acceso a las sedes nivel I (principal y backup) que estén incluidos en la Línea Base.

TF3: Tiempo total de caída de los canales de acceso a sedes nivel II y III (principal y backup) que estén incluidos en la Línea Base

Nivel Requerido:

>=99.6%

Procedimiento de Medición:

Se extraen los valores de las herramientas de monitoreo y con base en ellos se aplica la fórmula.

Valor de la Medición del Descuento:

ANS 3 – DISPONIBILIDAD DE CANALES				
Mínimo		Máximo		FIT
>=	99,6%	<=	100%	0%
>=	99,3%	<	99,6%	2,5%
>=	99,1%	<	99,3%	5%
>=	98,8%	<	99,1%	10%
>=	98,5%	<	98,8%	15%
>=	98,0%	<	98,5%	20%

Información Pública

>=	0	<	98,0%	25%
----	---	---	-------	-----

Aplica a:

- Canales de acceso al nodo central o al nodo secundario.
- Canales de acceso, principal y backup, a los organismos de tránsito de Línea Base y Direcciones Territoriales.

Excepciones:

- Fallas de terceros que no son subcontratados por el Concesionario RUNT o hechos de terceros ajenos a las partes.
- Ventanas de mantenimiento: Se deberán realizar en días y horas no hábiles con autorización previa del Interventor, la cual debe ser solicitada por el CONCESIONARIO con una anterioridad de por lo menos 72 horas.
- Ventanas de emergencia: con autorización previa del Interventor.
- Fallas ocasionadas por bugs de Software Base no solucionados previamente, o que fueron desplegados en los últimos 60 días por el proveedor sobre la versión instalada (ejemplo: sistema operativo, motor de base de datos, motor de procesos, servidor de aplicación, sw aplicativo de capa media-gateway, OAM, IOD)
- Fallas causadas por el mal uso de los recursos asignados por parte del actor.
- Fallas causadas por eventos no atribuibles a RUNT, ejemplo cortes de fibra por obras civiles.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, de acuerdo con las normas jurídicas o hechos de terceros ajenos a las partes.

Desconexiones de equipos por causas atribuibles a los Organismos de Tránsito, como por ejemplo cierre de estos, horarios establecidos, apagados eléctricos, y desconexiones de red hechas por las sedes o terceros. Fallas de terceros que son subcontratados por el Concesionario RUNT con justificación probada. No se tendrá en cuenta la indisponibilidad producto de caídas en el suministro del servicio de conectividad o telefonía, energía comercial, manipulación y apagado de equipos, eventos de orden público, desastres naturales, siempre que se demuestre que no se trata de hechos atribuibles al Concesionario. Estos eventos serán considerados como indisponibilidades solo cuando el organismo de tránsito coloque un Ticket asociado a la indisponibilidad del servicio y a su vez la herramienta reporta la misma indisponibilidad. El tiempo de indisponibilidad se toma de la herramienta de monitoreo.

•

Glosario:

Indisponibilidad de canal: Se considera indisponibilidad de canal, cuando ambos canales principal y backup no están disponibles.

Sedes Nivel 1: clasificados por la distancia geográfica y facilidad de acceso para atención de eventos. **Organismos de Tránsito:** Arauca, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Riohacha, Santa Marta, Sincelejo, Tunja, Valledupar, Villavicencio, Yopal. **Direcciones Territoriales:** Quindío, Atlántico, Cundinamarca, Santander, Valle, Bolívar San Andres Y Providencia, Norte De Santander, Tolima, Caldas, De Antioquia Y Choco, Córdoba Sucre, Huila Caquetá, Nariño, De Risaralda, Cauca, Guajira, Magdalena, Córdoba, Sucre, Cesar, Meta Guaviare Guainía Vaupés Y Vichada, Boyacá, Casanare (Yopal).

Sedes Nivel 2: clasificados por la distancia geográfica y facilidad de acceso para atención de eventos. **Organismos de Tránsito:** Acacias, Aguachica, Andalucía, Arjona, Armero - Guayabal, Barbosa, Barrancabermeja, Bosconia, Buesaco, Caicedonia, Calarcá, Caloto, Candelaria, Cáqueza, Cartago, Charalá, Chía, Chinchiná, Chiquinquirá, Chocontá, Ciénaga, Circasia, Codazzi, Corozal, Cota, Dosquebradas, Duitama, El Cerrito, El Zulia, Espinal, Facatativá, Floridablanca, Fusagasugá, Galapa, Garagoa, Girardot, Girón, Granada, Guacarí, Guachucal, Guamal, Guamo, Guateque, Hatonuevo, Honda, Ipiales, Istmina, Jamundí, La Apartada, La Calera, La Paz (Robles), La Tebaida, La Unión - Valle, La Virginia, Lorica, Los Patios, Magangué, Maicao, Málaga, Melgar, Mocoa, Moniquirá, Mosquera, Nobsa, Ocaña, Paipa, Palmira, Patía(El Bordo), Piedecuesta, Piendamó, Pitalito, Planeta Rica, Pradera, Puerto Carreño, Puerto Colombia, Puerto Tejada, Pupiales, Purificación, Quibdó, Quimbaya, Ramiriquí, Restrepo, Rionegro, Roldanillo, Sabanagrande, Sahagún, Sampués, San Gil, San Vicente De Chucuri, Sandoná, Santa Rosa De Cabal, Santa Rosa De Viterbo, Santander De Quilichao, Sevilla, Soata, Socorro, Soledad, Timbío, Tuluá, Túquerres, Turbaco, Vélez, Villa De Leyva, Villa Del Rosario, Villeta, Yumbo, Zarzal, Cajicá. **Direcciones Territoriales:** Duitama

Sedes Nivel 3: clasificados por la distancia geográfica y facilidad de acceso para atención de eventos. **Organismos de Tránsito:** Aguadas, Aguazul, Alvarado, Amalfi, Amborco - Palermo, Andes, Anserma, Apartado, Aracataca, Aránzazu, Barbosa, Belén De Los Andaquíes, Bello, Bolívar, Caldas, Campoalegre, Carepa, Carmen De Bolívar, Caucasia, Cerete, Chachagüí, Chaparral, Chinú, Ciudad Bolívar, Clemencia (Santa Rosa Del Norte), Combita, Convención, Copacabana, El Banco, El Paujil, El Rosal, El Tambo, Envigado, Florida, Fresno, Frontino, Fundación, Garzon, Girardota, Guadalajara De Buga, Guarne Medellín, Imues, Itagüí, La Ceja, La Dorada, La Plata, La Unión, La Unión - Antioquia, Leticia, Líbano, Manzanares, Marinilla, Miraflores, Miranda, Mompox, Tangua, Orito, Pacho, Pamplona, Plato, Puerto Asís, Puerto Berrio, Puerto Boyacá, Puerto Inírida, Ricaurte, Riosucio, Rivera, Sabaneta, Saboya, Salamina, Samaniego, San Andres Islas, San Jose Del Guaviare, San Juan De Nepomuceno, San Vicente Del Caguán, Santa Rosa De Osos,

Información Pública

Santa Rosa Del Sur, Santafé De Antioquia, Saravena, Sibaté(Soacha), Sogamoso, Sonsón, Timana, Tumaco, Turbo, Ubaté, Urrao, Villamaría, Yarumal.

Periodicidad de la Medición:

Mensual

4. INDICADOR DE TIEMPO DE EJECUCIÓN

Definición:

Es el indicador que refleja los tiempos de respuesta del RUNT respecto de las solicitudes de los servicios que se ofrecen a los Organismos de Tránsito y a las Direcciones Territoriales del MINISTERIO. Tiempo máximo de respuesta de todas las Peticiones efectuadas contra el nodo central.

Medición:

$$FTE = (NPATE / NPR) * 100$$

Dónde:

NPATE: Número de Peticiones atendidas en el tiempo esperado en el mes (servicios funcionalidades web + web services)

NPR: Número de Peticiones recibidas en el mes (servicios funcionalidades web + web services)

Nivel Requerido:

>86.0%

Procedimiento de Medición:

Base para el cálculo

- a. Se parte del inventario de servicios de funcionalidades web y webservices, la cual contiene para cada servicio de funcionalidades web o webservices los pasos globales y transacciones que se ejecutan, estableciendo cantidad de operaciones de consulta, modificación, actualización, eliminación de datos y cargue de información. Si un servicio de funcionalidades web o webservices presenta diferentes comportamientos o escenarios, se tomará siempre el más complejo, es decir, el que tenga más transacciones.
- b. A partir del inventario de todos los servicios funcionalidades web, webservices o el componente que haga sus veces que son invocados por la aplicación, se homologan las transacciones, para los siguientes trámites:

*Expedición Planilla de Viaje Ocasional
Cargue de pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual
Consulta de ciudadanos por documento de identidad
Consulta de vehículos por placa
Actualización de datos de persona natural en RUNT
Cargue detalle de vehículos
Cargue declaración de importación
Web services de suspensión y cancelación de licencia de conducción*

El Ministerio de Transporte podrá solicitar la adición de nuevos trámites para ser incluidos en la medición (dos por registro, previo análisis del impacto de esta medición en el desempeño del sistema), a medida que se realice la refactorización de los registros.

- c. Para cada paso (transacción) se establece el tiempo esperado de respuesta (1 segundo para consulta, 2 segundos para actualización, inserción o borrado, 3 segundos para invocaciones a otros componentes como BPEL, OAM, OID, llamado a servicios externos, entre otros).
- d. En el caso de cargue de información se contabilizará individualmente cada registro procesado.
- e. En la matriz se tendrá especificado qué transacciones invocan servicios de terceros.

Cálculo

- a. Se extraerán los tiempos reales de respuesta de acuerdo con un log que se tendrá en la base de datos o en el lugar que se acuerden entre las partes, para cada uno de los servicios de funcionalidades web y webservices, medidos para OT y DT para los trámites establecidos en el numeral 3 de la base para el cálculo.
- b. Se elimina de la muestra las Peticiones realizadas en periodos de tiempo donde ocurrieron eventos atribuibles a terceros. En la herramienta de gestión de Tickets, se lleva el registro de los tiempos que se vieron afectados por causas atribuibles a terceros.
- c. Se comparan los tiempos de respuesta reales versus los esperados, conforme a la tabla que incluirá el tiempo máximo de respuesta de todas las transacciones efectuadas en el nodo central, la cual será construida por el Concesionario y validada con el Ministerio de Transporte e Interventoría.
- d. Se suma el número de transacciones que se encuentran dentro de los tiempos esperados, eliminando tiempos atípicos, conocidos en estadística

Información Pública

como outliers (se eliminarán los que se encuentren dentro de la tercera desviación estándar).

- e. Se divide el No. de Peticiones atendidas en el tiempo esperado/ total No. de Peticiones

Valor de la Medición del Descuento:

ANS 4 – TIEMPO DE EJECUCION				
Mínimo		Máximo		FIT
>	86%	<=	100 %	0%
>	81%	<=	86%	2,5%
>	76%	<=	81%	5%
>	71%	<=	76%	10%
>	66%	<=	71%	15%
>	61%	<=	66%	20%
>	0%	<=	61%	25%

Aplica a:

Servicios que se ofrecen a los Organismos de Tránsito y de las Direcciones Territoriales del MINISTERIO.

Excepciones:

- Fallas de terceros que no son subcontratados por el Concesionario RUNT. (ejemplo: SIMIT, DIAN, Certicámaras). Dentro de las cuales se consideran las transacciones que se ejecuten en los periodos de tiempo donde se registre afectación de servicios de terceros (desde la hora en que se crea el Ticket tipo problema de terceros no subcontratados por la Concesión hasta que se cierra).
- Fallas ocasionadas por bugs de Software Base no solucionados previamente, o que fueron desplegados en los últimos 60 días por el proveedor sobre la versión instalada (ejemplo: sistema operativo, motor de base de datos, motor de procesos, servidor de aplicación, sw aplicativo de capa media-gateway, OAM, IOD, BPEL, o los que hagan sus veces).
- Ventanas de mantenimiento: Se deberán realizar en días y horas no hábiles con autorización previa del Interventor, la cual debe ser solicitada por el CONCESIONARIO con una anterioridad de por lo menos 72 horas.
- Ventanas de emergencia con autorización previa del Interventor.
- Las transacciones que quedan registradas en los logs del servidor como ERROR, incluyendo aquellas que no son completadas por timeout.

- Fallas del sistema ocasionados por otros actores y que a su vez afecten los tiempos de respuesta para los OT y DT
- Cargas, procesos y contenciones en la base de datos originadas por procesos distintos a los servicios de funcionalidades web y webservices inventariados, que afecten los tiempos de respuesta.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o hechos de terceros ajenos a las partes.

Glosario:

Solicitud o Petición: es la invocación a una funcionalidad que incluye una serie de transacciones y que queda registrada en la base de datos o lugar que acuerden las partes. Una petición inicia desde que el servidor recibe la solicitud hasta el momento que ya dispone de la respuesta completa.

Transacción: Es un paso que genera una respuesta dentro de la aplicación, sea ejecutado en cualquier petición que se realice a los servidores WEB, o en cualquier petición que se realice a un Servicio Web. Una petición tiene una o más transacciones.

Transacción BPEL: Se define como un único paso dentro de un flujo o llamado al motor de procesos BPEL. Un flujo o llamado a los servicios (soap), contiene uno o más transacciones BPEL.

Periodicidad de la Medición.

Mensual

Inicio de la Medición:

Para nuevas funcionalidades la medición se iniciará dos meses después de su solicitud.

5. INDICADOR DE CAPACIDAD DE CANALES

Definición:

Es la capacidad que tiene el canal frente a la utilización mensual del mismo en días y horas totales en la que se dispone el canal

Medición:

Información Pública

Handwritten signature and initials.

Sumatoria (Ci*nCi)

Dónde:

Ci: canal que supera el 70% de capacidad (siempre es 1)

nCi: Número de meses consecutivos que lleva incumplido cada canal

Procedimiento de Cálculo:

$$IUC = (PUM * 100) / CTC$$

Dónde:

IUC: Indicador de Utilización de Canal (%)

CTC: Capacidad Total de Canal (kbps)

PUM: Promedio Utilización Canal en los minutos del mes correspondiente (kbps), para meses de 30 días corresponde a 43.200 minutos, para meses de 31 días 44.640 minutos; meses de 28 días: 40.320; meses de 29 días 41.760.

Si el resultado de IUC es >70% se considera que el canal incumplió las condiciones.

Por cada canal se calcula el promedio de utilización mensual, teniendo en cuenta días y horas totales del mes (hábiles y no hábiles).

Nivel Requerido:

$$\leq 6$$

Procedimiento de Medición:

Se calcula el promedio mensual de uso de los canales y se considera canal incumplido cuando el promedio mensual supere el 70%

Valor de la Medición del Descuento:

ANS 6 CAPACIDAD DE CANALES				
Mínimo		Máximo		FIT
>	0	<=	6	0%
>	6	<=	12	2,5%
>	12	<=	18	5%
>	18	<=	24	10%
>	24	<=	30	15%
>	30	<=	35	20%

Información Pública

61

ANS 6 CAPACIDAD DE CANALES				
Mínimo	Máximo		FIT	
>		35	25%	

Aplica a:

Aplica a OT y DT de Línea Base, es decir, Organismos de Tránsito que estuvieren operando a la fecha de suscripción del Acta de Inicio de Ejecución del Contrato.

Excepciones:

- Canales en proceso de ampliación o traslados
- Eventos atribuibles a terceros
- Ventanas de Mantenimiento. Se deberán realizar en días y horas no hábiles con autorización previa del Interventor, la cual debe ser solicitada por el CONCESIONARIO con una anterioridad de por lo menos 72 horas.
- Ventanas de Emergencia con autorización previa del Interventor
- Problemas técnicos generados por malas prácticas en la Red LAN de los OT.
- Enlaces para OT que han incrementado el número de PC conectados sin informar con mínimo 45 días hábiles de anticipación su crecimiento.
- Afectaciones comprobadas a la capacidad del canal originados en el organismo de tránsito, por el ingreso a páginas de streaming, música, películas, videos, y demás tecnología que no sea establecida por la Concesión RUNT.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o hechos de terceros ajenos a las partes.

Glosario:

No aplica

Periodicidad de la Medición:

Mensual

17. RESUMEN PRIMER PARTE

Una vez establecidos los anteriores indicadores, el Factor de Incremento del Traslado Mensual al Fondo de Reposición (FIT) será el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{FIT} = \frac{\text{FIT (FCS)} + \text{FIT (FDPC)} + \text{FIT (FDC)} + \text{FIT (FTE)} + \text{FIT (FCC)}}{5}$$

5

Información Pública

[Handwritten signature]

Donde:

<i>FIT:</i>	Factor de incremento del traslado mensual al “Fondo de Reposición
<i>FCS:</i>	Factor de Calidad de Soporte (FCS)
<i>FDPC:</i>	Factor de Disponibilidad Plataforma Central (FDPC)
<i>FDC:</i>	Factor De Disponibilidad De Canales (FDC)
<i>FTE:</i>	Factor de Tiempo de Ejecución (FTE)
<i>FCC:</i>	Factor de Capacidad de Canales (FCC)

Para los efectos de cuantificar el Factor de Incremento del Traslado Mensual al Fondo de Reposición (FIT), debe tenerse en cuenta que los porcentajes de traslado correspondientes se determinarán con base en el **Ingreso Real Mensual que corresponda**.

Después de un (1) año de haber iniciado la **Fase de Operación, Actualización y Mantenimiento**, el **MINISTERIO** podrá declarar la caducidad del **Contrato** siempre y cuando el Factor de Incremento del Traslado Mensual al Fondo de Reposición (FIT) sea igual o superior al quince (15%) de los **Ingresos Reales**, durante tres (3) meses no consecutivos en un (1) año calendario y siempre y cuando se produzca la afectación grave del servicio.

18. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – SEGUNDA PARTE

Los nuevos acuerdos de niveles de servicio le permiten al Ministerio realizar mediciones sobre los procesos que se consideran críticos en la operación.

Cuando la medición sea inferior a la establecida, el **CONCESIONARIO** estará obligado a incrementar los traslados mensuales con destino al “Fondo de Reposición” en una cantidad fija de salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) después de aplicar la metodología que se describe a continuación.

6. FACTOR DE CALIDAD DE GESTIÓN DE PROBLEMAS DE APLICACIÓN (FCGPA)

Definición:

Mide el tiempo de respuesta que tiene la concesión para soluciones temporales y definitivas por Tickets tipo problema de aplicación, generados por reporte en la Mesa de Ayuda para trámites realizados en OT y DT.

Medición:

$$IC = 0.4, Si NIC = 0$$

Información Pública

63

$$IC = 0.4 - \sum \frac{TEC - TPC}{TPC} * 0.4, Si NIC > 0$$

$$IA = 0.3, Si NIA = 0$$

$$IA = 0.3 - \sum \frac{TEA - TPA}{TPA} * 0.3, Si NIA > 0$$

$$IM = 0.2, Si NIM = 0$$

$$IM = 0.2 - \sum \frac{TEM - TPM}{TPM} * 0.2, Si NIM > 0$$

$$IB = 0.1, Si NIB = 0$$

$$IB = 0.1 - \sum \frac{TEB - TPB}{TPB} * 0.1, Si NIB > 0$$

Oportunidad en la Atención de errores reportados (OAE)

$$OAE = IC + IA + IM + IB$$

En todo caso IC, IA, IM o IB no puede ser menor que 0

NIC: Número de incidentes de impacto crítico del mes

TEC: Tiempo ejecutado de incidentes de impacto crítico (suma de tiempos de Respuesta, Solución Temporal y Solución Definitiva).

TPC: Tiempo límite de incidentes de impacto crítico (suma de tiempos de Respuesta, Solución Temporal y Solución Definitiva)

IC: Índice de cumplimiento de incidentes impacto crítico

NIA: Número de incidentes de impacto alto del mes

TEA: Tiempo ejecutado de incidentes de impacto alto (suma de tiempos de Respuesta, Solución Temporal y Solución Definitiva).

TPA: Tiempo límite de incidentes de impacto alto (suma de tiempos de Respuesta, Solución Temporal y Solución Definitiva).

IA: Índice de cumplimiento de incidentes impacto alto

NIM: Número de incidentes de impacto medio del mes

TEM: Tiempo ejecutado de incidentes de impacto Medio (suma de tiempos de Respuesta, Solución Temporal y Solución Definitiva).

TPM: Tiempo límite de incidentes de impacto medio (suma de tiempos de Respuesta, Solución Temporal y Solución Definitiva)

IM: Índice de cumplimiento de incidentes impacto medio

NIB: Número de incidentes de impacto bajo del mes

TEB: Tiempo ejecutado de incidentes de impacto Bajo (suma de tiempos de Respuesta, Solución Temporal y Solución Definitiva).

TPB: Tiempo límite de incidentes de impacto bajo (suma de tiempos de Respuesta, Solución Temporal y Solución Definitiva)

IB: Índice de cumplimiento de incidentes impacto bajo

Los tiempos límite mencionados en el presente, se refieren a horas hábiles.

Información Pública

Criticidad	Tiempos		
	Respuesta	Solución Temporal	Definición tiempo solución definitiva
Critico	6 horas hábiles	10 horas hábiles	24 horas hábiles
Alta	8 horas hábiles	20 horas hábiles	48 horas hábiles
Media	17 horas hábiles	60 horas hábiles	80 horas hábiles
Baja	60 horas hábiles	140 horas hábiles	180 horas hábiles

Nivel Requerido:

>0,90

Procedimiento de Medición:

Mensualmente se extraen los Tickets tipo problema de la aplicación (software) de la herramienta de gestión de Tickets tipo problema (mantis), se filtran los tickets cerrados en el mes según tipificación y se trae el tiempo de atención según el tiempo comprometido. Se calcula el % de Tickets tipo problema de aplicación, resueltos dentro de los tiempos comprometidos con la fórmula establecida en la medición.

Los defectos que no sean cerrados en el tiempo máximo establecido para la solución definitiva, se contarán como cerrados dentro del acuerdo de nivel de servicio, para el mes sujeto de medición.

Valor de la Medición del Descuento:

IND 7 – FCS – SOLUCION SW				
Mínimo		Máximo		SMMLV
>	0,9	<=	1,000	-
>	0,85	<=	0,900	4
>	0,8	<=	0,85	6
>	0,75	<=	0,8	8
>	0,7	<=	0,75	10
>=	0	<=	0,7	12

Aplica a:

A nuevos problemas ocasionados por el aplicativo de la solución tecnológica HQ-RUNT o servicios web (desarrollo de fábrica, terceros o desarrollo con personal de nómina de la Concesión) en las versiones que se prioricen y desplieguen en producción después de la firma del otrosí.

Excepciones:

- Fallas de terceros que no son responsabilidad directa del Concesionario RUNT, o, fallas ocasionadas por sistemas que interactúan con RUNT (Ejemplo: DIAN, SIMIT, garantías mobiliarias, certicámaras, SICOV, desarrolladores de Servicios Web, RNEC, entre otros) Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o hechos de terceros ajenos a las partes.
- Fallas ocasionadas por bugs de Software Base no solucionados previamente por el proveedor sobre la versión instalada (ejemplo: sistema operativo, motor de base de datos, motor de procesos, servidor de aplicación, sw aplicativo de capa media-gateway, web logic, OAM, IOD o los productos que hagan sus veces).
- Cantidad de horas de extensión acordadas entre las partes.
- Reporte de errores descartados (no son errores)

Glosario:

Sistema HQ-RUNT: todos los componentes que son utilizados por los actores y otros actores para realizar trámites, o para operar funcionalidades que sean requeridas para la correcta operación del RUNT, incluyendo los web services invocados por los proveedores de los servicios web para la operación de los Organismos de Tránsito.

Impacto Crítico: en el software HQRUNT afectación total no se puede operar el sistema, caída total del servicio y de la página web por problemas de software.

Impacto Alto: en el software HQ-RUNT, afectación parcial, no se permite hacer para ningún ciudadano-usuario ninguno de los siguientes trámites: Radicaciones de trámites para matrícula iniciales normales de servicio público o particular, traspaso de automotores, solicitudes de trámites de expedición de licencia de conducción, duplicado de licencia de conducción, refrendación, re categorización, expedición de tarjeta de operación, renovación de tarjeta de operación, cargue de detalle de vehículos y liquidación para todos los trámites.

Impacto Medio: en el software HQRUNT afectación parcial, no se permite hacer para ningún ciudadano-usuario ninguno de los siguientes trámites: consultas de ciudadano, trámites de RNRYS y trámites del RNMA, inscripción y levantamiento de prendas, registro de importación temporal, tarjetas de servicio y licencias de

Información Pública

instructor, revisión técnico mecánica, registro de horas de cursos de conducción, expedición de certificado de aptitud en conducción, expedición de certificado de aptitud física, demás trámites del RNET, expedición de CREI, RUNISTAC, postulaciones, normalización, inscripción, modificación de personas naturales y jurídicas, suspensión o registro de novedades de otros actores, incluyendo Icontec, ONAC.

Impacto Bajo: en el software HQRUNT, todas las demás funcionalidades o problemas que no está contenidas en los impactos anteriores.

Los tiempos se consideran así:

Tiempo de respuesta: Número de horas hábiles que transcurren desde la apertura del Ticket tipo problema en la herramienta de gestión de Tickets tipo problema (mantis) hasta que RUNT le informe a la Interventoría y al Ministerio que ha sido recibido el error, y se inicia la replicación para identificar la causa del error reportado, por correo o registrando en la herramienta. La herramienta debe ser actualizada de manera obligatoria.

Tiempo de solución temporal: Número de horas para entregar una solución temporal contadas a partir de la generación de la respuesta, o del vencimiento del tiempo establecido. Esta solución se dará solo cuando la Concesión considere que es conveniente técnicamente para el sistema de información y si existe forma de solucionarlo temporalmente (Ej. por Mesa de Ayuda).

Tiempo de solución definitiva: Número de horas hábiles establecidas bajo plan de trabajo, que debe ser presentado como máximo dentro los 6 días hábiles siguientes a la solución temporal -para complejidad crítica 3 días, alta 4 días, medio 5 días y bajo 6 días-, que transcurren desde la notificación de la solución temporal (si la hay) o del tiempo de respuesta, según sea el caso. No se aplican los tiempos definidos en la tabla de medición desde la respuesta, aplican las horas del plan. En caso de no entregarse el plan, aplican las horas de la tabla. El plan irá hasta el despliegue de la solución en ambiente de pruebas.

Horas Hábiles: jornadas en días hábiles (lunes a viernes exceptuando festivos), desde las 8 de la mañana hasta las 12 del día y de 1 de la tarde a 5 de la tarde.

Nota: RUNT podrá solicitar extensión en los tiempos de solución, solicitud que debe ser comunicada al Ministerio y la Interventoría antes de que se cumpla el 80% del tiempo previsto.

El Ministerio y la Interventoría pueden verificar la atención del Ticket en ambiente de pruebas (en el momento de la comunicación a la Interventoría de la solución temporal o definitiva del problema presentado, se detiene el tiempo, el cual se incrementará nuevamente, solamente si el problema no se ha corregido, de lo

contrario el defecto se entenderá cerrado). Para el paso a producción se pueden acordar días de despliegue que contemple una fecha determinada entre RUNT, Ministerio e Interventoría.

Periodicidad de la Medición:

Mensual

Inicio de la Medición:

Para el Registro Nacional de Empresas de Transporte para los radios de acción internacional, municipal, distrital o metropolitano, o nacional pasajeros por carretera, 6 meses después de que se migre e inicie operación el 20% de las tarjetas de operación para cada nivel correspondiente.



7. ABANDONO DE LLAMADAS EN COLA (DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS EN COLA)

Definición:

Es la medición de las llamadas entrantes de OT, DTS y OA que no son contestadas.

Medición:

FALL = (Número de llamadas abandonadas / Número total de llamadas) *100

Nivel Requerido:

$\leq 5\%$

Procedimiento de medición:

El parámetro es medido por el sistema ACD (Automatic Call Distribución) de la central telefónica

Valor de la Medición del Descuento:

IND 8 - FALL - Abandono de Llamadas en Cola				
Mínimo		Máximo	SMMLV	
$\geq$	0%	$\leq$	5%	-
$>$	5%	$\leq$	6%	4
$>$	6%	$\leq$	7%	6
$>$	7%	$\leq$	8%	8
$>$	8%	$\leq$	9%	10
$>9\%$			12	

Aplica a:

- Las llamadas de los actores del proyecto RUNT a la Mesa de Ayuda.
- Las llamadas del público al centro de contacto.

Excepciones:

- Las llamadas recibidas (contestadas o abandonadas) en el día en el cual se reporta un Ticket tipo problema de aplicativo, plataforma o responsabilidad de terceros no subcontratados por la Concesión tales como: SIMIT, DIAN, Certicámaras, etc., a partir de la hora en que se genera el Ticket masivo.
- Llamadas colgadas por el cliente.
- Los días o periodos de tiempo, donde se identifique un incremento en las llamadas que obedezcan a desconocimiento del actor o usuario, después de

Información Pública

un despliegue funcional, donde la Concesión demuestre haber informado a los actores involucrados en dicho cambio. Se excluirá cuando se identifique que las llamadas por esta causa supera el 15% de las llamadas recibidas en el día evaluado.

- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o hechos de terceros ajenos a las partes.

Glosario:

Llamada abandonada: Son las llamadas en las que el ciudadano o usuario selecciona la opción para comunicarse con un agente de la Mesa de Ayuda y la llamada finaliza sin que un agente de mesa o la herramienta automática la atienda.

Periodicidad de la Medición:

Mensual

Inicio de la Medición:

Para el Registro Nacional de Empresas de Transporte para los radios de acción internacional, municipal, distrital o metropolitano, o nacional pasajeros por carretera, será 6 meses después de que se migre e inicie operación el 20% de las tarjetas de operación para cada nivel correspondiente.

8. TIEMPO MEDIO ENTRE NO DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA (MTBS).

Definición:

Es el indicador que refleja el tiempo medio entre caídas del servicio RUNT.

Medición:

No. de caídas en el mes

Nivel Requerido:

≤ 3

Procedimiento de Medición:

Se toma como base la medición del Indicador de Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica Central, en la cual se registra el número de caídas. En el evento de caídas de la aplicación de medición, se tomará la disponibilidad por atención de trámites, si no hay trámites se medirá por los Tickets reportados, Mesa de Ayuda cerrará el Ticket cuando compruebe el funcionamiento del sistema y guardará pantallas de la consulta realizada.

Si en el tiempo que se reporta indisponibilidad de la plataforma (sistema) se encuentra evidencia de trámites realizados, el periodo de tiempo tomado en las mediciones que apliquen a ese lapso se considerará como que la plataforma estuvo disponible, es decir no se presentaron caídas.

Valor de la Medición del Descuento:

IND 9 - Tiempo medio entre no disponibilidad de la plataforma				
Mínimo		Máximo		SMMLV
>=	0	<=	3	-
>	3	<=	5	8
>	5	<=	7	10
>	7	<=	9	12
		>	9	14

Aplica a:

Todos los registros que se encuentren en operación.

Excepciones:

- Ventanas de mantenimiento: Se deberán realizar en días y horas no hábiles con autorización previa del Interventor, la cual debe ser solicitada por el CONCESIONARIO con una anterioridad de por lo menos 72 horas.
- Ventanas de emergencia con autorización previa del Interventor
- Eventos no atribuibles a RUNT
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o hechos de terceros ajenos a las partes.

Glosario:

Servicio: cualquier petición realizadas por Servicio Web o portal HQ-RUNT.

Caída del servicio: igual a la definición de no disponibilidad de plataforma

Periodicidad de la Medición:

Mensual.

Información Pública

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

9. OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE APLICATIVO HQ-RUNT

Definición:

Mide el cumplimiento del Concesionario en la entrega de los diferentes controles de cambio involucrados en la actualización del software.

Medición:

$$\begin{aligned} \text{NHC} &= \text{No. hitos cumplidos en el bimestre} \\ \text{NHM} &= \text{No. de hitos programados para el bimestre} \\ \text{OECC} &= (\text{NHC} / \text{NHM}) * 100 \end{aligned}$$

Nivel Requerido:

>80%

Procedimiento de Medición:

Con cada control de cambio aprobado, se documenta en el cronograma acordado y aprobado entre RUNT y MINISTERIO, la fecha de entrega.

Valor de la Medición del Descuento:

IND 10 - Oportunidad en la entrega de controles de cambio				
Mínimo		Máximo		SMMLV
>	80%	<=	100%	-
>	70%	<=	80%	4
>	60%	<=	70%	6
>	50%	<=	60%	8
>	40%	<=	50%	10
>	0%	<=	40%	12

Aplica a:

Implementación de controles de cambio de software que tengan que ver con el objeto contractual de RUNT, que está cubierta por el alcance del contrato y que

hayan seguido y cumplido el procedimiento de controles de cambio acordado entre las partes.

Excepciones:

- Eventos no atribuibles a RUNT
- Desviaciones causadas por retraso por parte del Ministerio de Transporte (incluyendo dudas por responder, normas con vacíos que no hayan sido aclarados) o de un actor diferente al RUNT, ejemplo: DIAN, garantías mobiliarias, proveedores de software, SICOV, PSE.
- Cambios originados por resolución y/o solicitados por el Ministerio, cuya fecha de implementación no fue acordada con RUNT (dentro del procedimiento de control de cambios).
- Cambios que se encuentren en desarrollo o los solicitados antes de la firma del otrosí y que no estén en un plan de trabajo acordado.
- Cambios que hayan sido modificados en la prioridad y cuya fecha no haya sido acordada con RUNT.
- Cambios suspendidos por el Ministerio de Transporte
- Resoluciones no firmadas para la puesta en producción.
- Resoluciones, circulares o normatividad que contiene disposiciones diferentes a lo establecido en el control de cambio. Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o hechos de terceros ajenos a las partes.

Glosario:

Hito: fechas planeadas dentro de un control de cambio, que pueden ejecutarse de forma iterativa, esto es, puede contemplarse más de una entrega sobre el mismo hito.

- Entrega de especificación de control de cambio
- Estimación preliminar del tiempo de especificación de casos de uso.
- Entrega de casos de uso
- Entrega de Estimación completa del control de cambio
- Entrega del cronograma del control de cambio (previa aprobación de la estimación por parte del Ministerio y/o la Interventoría)
- Entrega de escenarios de prueba (de acuerdo con el plan)
- Puesta en ambiente de pruebas del control de cambio para verificación de la interventoría. El Ministerio y la Interventoría pueden verificar el cumplimiento del desarrollo en ambiente de pruebas. Se considera cumplido cuando se envían las evidencias de las pruebas a la interventoría.



- En el evento que la Interventoría o Ministerio evidencie algún error, el tiempo transcurrido entre el envío de las evidencias de las pruebas y la devolución del error, no será contemplado dentro del plazo permitido y solo se volverá a contabilizar el hito cuando vuelva a suceder el nuevo envío de evidencia de pruebas.
- Puesta en producción del control de cambio.

Los tiempos programados podrán ser extendidos previa autorización por parte de la Interventoría o el Ministerio, siempre y cuando sean solicitados antes de que se cumpla el 80% del tiempo previsto. Una vez autorizados se ajustará el cronograma en el tiempo previsto.

Las modificaciones realizadas en el alcance del control de cambio, darán lugar a una nueva evaluación del tiempo requerido o desplazamiento de otros controles de cambio.

Periodicidad de la Medición:

Bimensual.

Inicio de la Medición:

Para el Registro Nacional de Empresas de Transporte para los radios de acción internacional, municipal, distrital o metropolitano, o nacional pasajeros por carretera, será 6 meses después de que se migre e inicie operación el 20% de las tarjetas de operación para cada nivel correspondiente.

10. DISPONIBILIDAD DE LAS HERRAMIENTAS QUE SOPORTAN EL SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y CENTRO DE CONTACTO

Definición:

Es el indicador de la disponibilidad de las herramientas que soportan a la Mesa de Ayuda y al centro de contacto (HERRAMIENTA DE GESTION DE TICKET – IVR – E1: canal por el que se atiende la línea nacional y la línea 018000.).

Medición:

$$FDH = (DH + DIVR + DC) * 100 / 3$$

Dónde:

DH: Total minutos disponible herramienta de Tickets / total minutos del mes

DIVR: Total minutos disponible IVR / total minutos del mes

DC: Total minutos disponible E1 / total minutos del mes

Total minutos del mes: minutos de disponibilidad, ejemplo: meses de 31 días 44.640; meses de 30 días: 43.200; meses de 28 días: 40.320; meses de 29 días 41.760.

Nivel requerido:

>=90%

Procedimiento de medición:

Se toma como base la medición de disponibilidad del servicio, en la cual se registra el tiempo indisponible de la herramienta de gestión de incidentes, el tiempo indisponible del IVR, el tiempo indisponible del canal E1.

Valor de la Medición del Descuento:

IND 11 - Disponibilidad herramientas que Soportan Mesa de Ayuda			
Mínimo		Máximo	SMMLV
>= 90%	<=	100%	-
>= 80%	<	90%	4
>= 70%	<	80%	6
>= 60%	<	70%	8
>= 50%	<	60%	10
	<	50%	12

Definición

Aplica a:

A la disponibilidad de las herramientas que soportan los servicios de la Mesa de Ayuda.

Excepciones:

- Ventanas de mantenimiento para las herramientas que soportan los servicios de Mesa de Ayuda: Se deberán realizar en días y horas no hábiles con autorización previa del Interventor, la cual debe ser solicitada por el CONCESIONARIO con una anterioridad de por lo menos 72 horas.
- Ventanas de emergencia con autorización previa del Interventor
- Eventos no atribuibles a RUNT
- Si se encuentran Tickets, o llamadas registrados en el tiempo reportado como no disponible, no se contará como periodo de indisponibilidad.
- Cambio de la herramienta de gestión de Tickets con ocasión del cambio del proveedor.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o hechos de terceros ajenos a las partes.

Glosario:

No aplica

Periodicidad de la medición:

Mensual

11. OPORTUNIDAD EN LOS INFORMES FINANCIEROS

Definición:

Indicador que mide el cumplimiento en la entrega a la Interventoría y Ministerio de Transporte los informes financieros de la Concesión.

Medición

La medición se realiza con respecto a los informes financieros no entregados a tiempo.

Informe	Tiempo de Entrega	Inicio aplicación de ANS
Informe de gestión Financiera de la Concesión RUNT	En los primeros veinte (20) días hábiles del mes siguiente.	A partir del 21 día hábil.
Acta trimestral de Aforo	En los primeros diez (10) días hábiles del siguiente mes a la terminación del trimestre	A partir del 11vo día hábil.
Comunicados referentes al Informe de gestión financiera y al Acta trimestral de aforo	Diez (10) días hábiles a la recepción de la solicitud.	A partir del 11vo día hábil.

Nivel requerido:

Cero (0)

Procedimiento de medición:

Se toma como base la columna de inicio de aplicación de ANS según tabla anterior.

Valor de la Medición del Descuento:

Oportunidad en la entrega de informes financieros		
Oportuno	Días de mora	Traslado mensual al Fondo de Reposición (Número de smlmv)
Último día hábil	0	0

Información Pública

	>0 <=3	4
	>3	8

Aplica a:

Aplica a los informes relacionados en la primera columna de la tabla relacionada en el nivel requerido

Excepciones:

- Eventos no atribuibles al RUNT
- Fuerza mayor o caso fortuito.

Glosario:

No aplica

Periodicidad de la Medición:

Mensual

12. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS INFORMES FINANCIEROS

Definición:

Indicador que mide la calidad de la información registrada en los informes financieros de la Concesión.

Medición:

La medición se hace con respecto a la cantidad de errores en cada informe

Informe en los que aplica	Tipo de error
1. Informe de gestión Financiera de la Concesión RUNT. 2. Estados Financieros Anuales 3. Acta trimestral de Aforo	1. Presentación de cifras de periodos anteriores. 2. Cálculos aritméticos errados. 3. Envío de cifras diferentes a las ya aprobadas y conciliadas. 4. Repetición de errores ya reportados en otros periodos. 5. Cifras con decimales en valores que deben ser enteros. 6. Incoherencia en la redacción de textos respecto a las cifras presentadas. 7. Cálculos con Tarifas que no corresponden a las aprobadas en la reciente resolución. 8. Error en la información presentada entre el informe radicado y el archivo Excel.

Nivel requerido:

≤ 3

Valor de la Medición del Descuento:

Por cada informe de tipo financiero que se deba presentar, se calcularán las cantidades de errores identificados y se clasificarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla a aplicar a cada informe financiero presentado por la Concesión RUNT

Calidad de la información de los informes financieros				
Mínimo		Máximo		Traslado mensual al Fondo de Reposición (Número de smlmv)
>	0	< =	3	0
>	3	< =	5	2
>	6	< =	9	5
>	10	< =	15	7

Información Pública

>	15			10
---	----	--	--	----

Fórmula:

Cantidad de errores en un (1) informe= $1x + 1x + 1x + 1x + (\infty)$

Dónde:

X= Tipo de error identificado.

Aplica a:

Aplica a los informes relacionados en la primera columna de la tabla relacionada en la medición

Excepciones:

- Eventos no atribuibles a RUNT
- Fuerza mayor o caso fortuito

Glosario:

No aplica

Periodicidad de la Medición:

Mensual

19. RESUMEN SEGUNDA PARTE

Una vez establecidos los anteriores indicadores, el Incremento del Traslado Mensual al Fondo de Reposición será el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Incremento Fondo Reposición} = \frac{\text{NCGPA} + \text{NALC} + \text{NMTBS} + \text{NOEAS} + \text{NDHMA} + \text{NOIF} + \text{NCIF}}{\text{No. de ANS Evaluados en el mes}}$$

No. de ANS Evaluados en el mes

En el numerador solo se tendrán en cuenta los SMMLV evaluados en el mes.

Donde:

NCGPA: Número de salarios mínimos mensuales legales vigentes a transferir por incumplimiento del ANS calidad de gestión de problemas de aplicación

NALC: Número de salarios mínimos mensuales legales vigentes a transferir por incumplimiento del ANS de abandono de llamadas en cola (Devolución de Llamadas)

NMTBS: Número de salarios mínimos mensuales legales vigentes a transferir por incumplimiento del ANS Tiempo medio entre no disponibilidad de la plataforma

NOEAS: Número de salarios mínimos mensuales legales vigentes a transferir por incumplimiento del ANS oportunidad en la entrega de las actualizaciones de software aplicativo HQ-RUNT.

NDHMA: Número de salarios mínimos mensuales legales vigentes a transferir por incumplimiento del ANS disponibilidad de las herramientas que soportan el servicio de Mesa de Ayuda y centro de contacto

NOIF: Número de salarios mínimos mensuales legales vigentes a transferir por incumplimiento del ANS de calidad y oportunidad en los informes financieros

NCIF: Número de salarios mínimos mensuales legales vigentes a transferir por incumplimiento del ANS de calidad y oportunidad en los informes financieros

20. RESUMEN GENERAL

El valor final a transferir al fondo de reposición será el valor resumen primera parte más el resumen segunda parte.

En los casos en que un solo evento impacte más de un ANS, solo se registra una vez.

En todos aquellos casos que se hubieren establecido acuerdos de niveles de servicios y a su vez, retardo en el cumplimiento de obligaciones generales y específicas a cargo del contratista, se aplicarán los descuentos por acuerdo de niveles de servicio conforme el procedimiento que se establece en este procedimiento. Todas las estipulaciones en contrario en el contrato o algún otro documento, no le serán aplicables.