REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 355 DE 08/02/2023

"Por medio de la cual se modifica los anexos técnicos del Sistema de Control y Vigilancia, se establecen medidas para mejorar y el fortalecer el Sistema SICOV, se adicionan unos artículos y se dictar otras disposiciones"

LA SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales y en especial las previstas en la Ley 769 de 2002, modificada por la Ley 1383 de 2010, la Ley 2050 de 2020, el Decreto Único Reglamentario 1079 de 2015 y el Decreto 2409 de 2018, las demás normas concordantes y,

CONSIDERANDO

Que, acorde con lo preceptuado en la Ley 769 de 2002, Código Nacional de Tránsito Terrestre, en sus parágrafos 1 y 3 del artículo 3, la Superintendencia de Transporte tiene la función de vigilar y controlar a: "*las autoridades, los organismos de tránsito, las entidades públicas o privadas que constituyan organismos de apoyo*"

Que, el artículo 1° de la Ley 769 de 2002, establece como principios rectores del tránsito "*la seguridad de los usuarios, la calidad, la oportunidad, el cubrimiento, la libertad de acceso, la plena identificación, la libre circulación, la educación y la descentralización*", preceptos conforme a los cuales se identifican las actividades que deben desarrollarse en los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito.

Que, de conformidad con lo previsto en Decreto 2409 del 2018 "*Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones*" compete a esta Superintendencia, que en adelante se denominará: Supertransporte, ejercer las funciones de vigilancia, inspección, y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura.

Que, las funciones de vigilancia, inspección y control de la Superintendencia de Transporte se orientan hacia el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte, incluidas las actividades de apoyo al tránsito y el mejoramiento de la vigilancia y el control, a través de uso de medios tecnológicos, para el desarrollo de tales actividades.

Que, la Superintendencia de Transporte debe generar modelos de supervisión de carácter preventivo que permitan acompañar a los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito a mejorar la prestación del servicio, teniendo como pilares: el fortalecimiento en la validación de identidad de los aspirantes a conductor e instructores, y la transparencia en la inspección de los vehículos, con la finalidad de disminuir la siniestralidad en las vías y la protección a los usuarios.

Que, en el marco de las funciones atribuidas a la Superintendencia de Transporte, es deber de la entidad, verificar el cumplimiento de las condiciones, requisitos y procedimientos establecidos en normas legales y reglamentarias o en cualquier otra disposición que las modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, para lo cual debe contar con mecanismos de prevención.

Que, por su parte el Decreto 2409 de 2018, facultó a la Superintendencia en vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia.

Que, en virtud de lo anterior, la Superintendencia de Transporte, expidió la Resolución 9304 del 24 de diciembre de 2012, mediante la cual se reglamentaron las características técnicas de los sistemas de seguridad documental para la legitimidad de los certificados y la protección de los usuarios que deben implementar los Centros de Diagnóstico Automotor (CDA).

Que, mediante la Resolución No. 13829 de 2014, se reglamentaron las características técnicas del sistema de seguridad documental que deben implementar los Centros de Reconocimiento de Conductores (CRC) y a través de la Resolución 6246 de 2016, se expidió el anexo técnico para la implementación de los sistemas de control y vigilancia de estos Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito.

Que, mediante las Resoluciones Nos. 5786 de 11 de febrero de 2016, 14554 de 27 de abril de 2017 y 22180 de 01 de junio de 2017, se adicionó y modificó la Resolución 13830 de 23 de septiembre de 2014, por medio de la cual se expidió el anexo técnico para la implementación de los sistemas de control y vigilancia de los Centros de Diagnóstico Automotor (CDA), ordenado a través de la Resolución 9304 del 24 de diciembre de 2012.

Que, mediante la Resolución No. 5790 de 2016, se reglamentaron las características del Sistema de Control y Vigilancia que deben implementar los Centros de Enseñanza Automovilística (CEA) y mediante la Resolución 60832 de 2016, se expidió el anexo técnico para la implementación de los sistemas de control y vigilancia de estos Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito.

Que, en las diferentes mesas de trabajo con los vigilados y proveedores autorizados del Sicov se han expuesto problemáticas durante la prestación del servicio, tales como: entrega y estandarización de la información, oportuna respuesta a las peticiones, seguridad de la información, validación de la identidad con mayor rigurosidad para aspirantes/estudiantes e instructores y apoyo técnico en las acciones de Supervisión de la Superintendencia de Transporte, por lo que esta Entidad considera necesario fortalecer el Sistema de Control y Vigilancia a efectos de optimizar los recursos, promover la coordinación de los actores del SICOV, para lograr un adecuado cumplimiento de su función de vigilancia y control a los Organismos de Apoyo a las autoridades de Tránsito.

Que, la Ley 2050 de 2020, dispuso para la Entidad, la potestad de hacer visitas periódicas a los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito, lo cual quedó prevista en su artículo 22, cuando determina:

> *"(...) Inspección, vigilancia y control. La Superintendencia de Transporte realizará, directamente o a través del Sistema de Control y Vigilancia, visitas periódicas a los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito, con el fin de verificar el cumplimiento de los mandatos legales y reglamentarios.*
>
> *PARÁGRAFO. La Superintendencia de Transporte adjudicará bajo las disposiciones de régimen de contratación Estatal vigente, la instalación, implementación, operación y mantenimiento de los sistemas, cuyo servicio será facturado como pago a terceros, de acuerdo con las tarifas que se determinen para estos efectos (...)*

Que, no obstante, la normatividad citada y hasta tanto se adelanten los procesos de contratación correspondientes, se continuará operando con los proveedores del SICOV actualmente autorizados por la Superintendencia de Transporte, siempre y cuando cumplan con los anexos técnicos vigentes y sus resoluciones modificatorias. Es así, que, con base a lo discutido en las mesas de trabajo con los proveedores autorizados del SICOV por la Superintendencia de Transporte en el mes de septiembre del año 2022, se identificó la necesidad de mejorar los ecosistemas tecnológicos del Sistema de Control y Vigilancia de los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito.

Que, las tecnologías e innovación del sector transporte constituyen una herramienta fundamental para la gestión de la información y su seguridad, siendo necesario realizar ajustes a los requerimientos técnicos y de recaudo de las operaciones por parte de los proveedores autorizados del Sicov para los Organismos de Apoyo a las

Autoridades de Tránsito, buscando dar respuestas oportunas, eficientes y de impacto que fortalezcan la toma de decisiones de la Entidad.

Que, a partir de las oportunidades de mejora que se han venido evidenciando se hace necesario definir, consolidar y estandarizar el reporte de la información que se recopila en el SICOV, así como generar mayor confiabilidad en la validación de la identidad del aspirante y de los instructores, así como establecer controles para el monitoreo, seguimiento y evaluación que propenda al fortalecimiento de acciones de transparencia sobre la operación del SICOV.

Que en cumplimiento del numeral 8 del artículo 8 Ley 1437 de 2011, el proyecto de acto administrativo fue publicado los días 29 de diciembre de 2022 hasta el 13 de enero de 2023, en la página WEB de la Superintendencia de Transporte, recibiéndose los respectivos comentarios y sugerencias, los cuales fueron tenidos en cuenta previa la evaluación de su pertinencia.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. objeto. La presente resolución tiene como objeto modificar los anexos técnicos para establecer mejoras en dichos documentos, contenidos en las Resoluciones 60832 de 2016, 6246 de 2016 y 13830 de 2014, a efectos de consolidar y estandarizar el reporte de la información que se recopila de los proveedores autorizados por la Superintendencia de Transporte para el SICOV, generar mayor confiabilidad en la validación de la identidad del aspirante y de los instructores, así como establecer controles para el monitoreo, seguimiento y evaluación que propenda con el fortalecimiento de acciones de transparencia sobre la operación del SICOV.

Parágrafo: Las modificaciones de las resoluciones antes mencionadas se dan para los Organismos de Apoyo a las autoridades de tránsito que se encuentren vinculados al SICOV en la actualidad, es decir para los Centros de Reconocimiento de Conductores, Centros de Enseñanza Automovilística y Centros de Diagnóstico Automotor.

TITULO II
MODIFICACIÓN Y/O ADICIÓN
ANEXO TÉCNICO SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA PARA LOS CENTROS DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA

Artículo 2. Modifíquese el numeral 2.4.3.5. Mesa de Ayuda. de la Resolución 60832 de 2016 el cuál quedará así:

2.4.3.5. Mesa de Ayuda. Entendida como un conjunto de recursos tecnológicos y personal técnico, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). El personal técnico encargado de Mesa de Ayuda (MDA) debe proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también puede otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de MDA es solucionar problemas de la operación y atención de usuarios relacionado con los servicios tecnológicos, equipos de cómputo, electrónicos o software. El aspirante a homologación deberá contar con un Ingeniero certificado en ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*, en español Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) intermedio o superior, quien deberá definir, implementar, entregar, avalar y mantener actualizado el esquema de atención de la mesa de ayuda, así como la implementación de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI)

Al entrar en operación, el equipo de mesa de ayuda será el necesario para el cumplimiento de los ANS (ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO) atendiendo la demanda de CEA Y CIA´S contratados.

Así mismo, dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) el proveedor autorizado del SICOV para la Superintendencia de Transporte deberá en el componente de respuesta a PQRS tener como tiempos máximos de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes vinculados al proveedor autorizado, entidades administrativas o judiciales y Superintendencia de Transporte, conforme se establece en la siguiente tabla (Tabla # 1). Adicional deberá realizar una medición del porcentaje de

cumplimiento de las respuestas para lo cual contará con el indicador aquí establecido para el seguimiento y monitoreo de calidad y desempeño del servicio:

PETICIONARIO	TIEMPO EN DÍAS HÁBILES	INDICADOR DEL SERVICIO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO MÍNIMO
Clientes vinculados al operador	15	No. Días en los cuáles se da respuesta desde el momento de la radicación/15	95%
Autoridades administrativas y judiciales	10	No. Días en los cuáles se da respuesta desde el momento de la radicación/10	95%
Superintendencia de Transporte	5	No. Días en los cuáles se da respuesta desde el momento de la radicación/5	98%

Tabla # 1

Este reporte de indicador deberá remitirse cuatrimestralmente a la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre de la Superintendencia de Transporte dentro de los diez (10) primeros días calendario o a petición de la Entidad, con el fin que se evalúe el porcentaje de cumplimiento. Así mismo, el proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte deberá entregar un informe pormenorizado en caso del no cumplimiento del porcentaje aquí establecido, lo cual se analizará para las actuaciones administrativas a que haya lugar. La Superintendencia establecerá las condiciones técnicas para el intercambio de información y el estándar del reporte de la información, así como el procedimiento que se surtirá para la evaluación de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicios) y las acciones a definir frente a eventuales incumplimientos.

En todo caso el operador autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte deberá garantizar la eficiente y oportuna resolución de los diversos tickets o requerimientos que se le soliciten a fin de poder mantener una operación adecuada a las necesidades del servicio.

El aspirante a proveedor autorizado o proveedor autorizado del SICOV, aportará el equipo de trabajo exigible para este proceso de evaluación a través de los siguientes pasos: a) mediante el diligenciamiento del Formato Modelo de Equipo de Trabajo Exigible a la compañía, numeral 2.4.3.7.; y, b) mediante la presentación adicional de: Copia de título profesional, título de postgrado, certificaciones, experiencia comprobada y certificada, contrato laboral directo con el aspirante a proveedor y copia de la planilla del último mes en donde se evidencie el pago de los parafiscales de todos los profesionales. En caso de subcontratar el servicio de SOC (*Security operation Center*, en español Centros de Operaciones de Seguridad), se deberá anexar el contrato con la empresa que presta el servicio y las hojas de vida del personal solicitado, quienes igualmente deben cumplir con los Requerimientos exigidos

El comité técnico-operativo para el fortalecimiento del SICOV de la Superintendencia de Transporte establecerá el estándar de intercambio de información, mecanismo seguro de integración y demás consideraciones técnicas y operativas para fortalecer el seguimiento y control de la operación del sistema SICOV.

Artículo 3. Modificar el numeral 2.4.4.2 de la Resolución 60832 de 2016, el cual quedará así:

Compromisos Posteriores

- El operador de recaudo deberá estar integrado con el Sistema de Control y Vigilancia, para que en línea y tiempo real realice la consulta, validación y control del consumo de los Pines.
- El operador de recaudo deberá efectuar la conciliación bancaria por parte de terceros, respecto al uso y manejo de recursos del estado de los valores ordenados por el artículo 20 de la Ley 1702 de 2013, modificado por el artículo 30 de la Ley 1753 de 2015 y la Resolución 993 de 25 de abril de 2017 y las demás, que la sustituyan, modifiquen o deroguen.
- El operador de recaudo deberá reportar la información en línea y tiempo real.

En aras de lograr una buena articulación el comité técnico-operativo para el fortalecimiento del SICOV de la Superintendencia de Transporte establecerá el estándar de intercambio de información, mecanismo seguro de integración y demás consideraciones técnicas y operativas para fortalecer el seguimiento y control de la operación del sistema SICOV.

Artículo 4. Modificar el numeral 2.6.3.2.16 de la Resolución 60832 de 2016, el cual quedará así:

2.6.3.2.16 Auditorías.

El proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte, deberá someterse a una auditoría, como mínimo cada dos años o cuando la Entidad lo considere pertinente de los requerimientos técnicos en especial los aspectos relacionados con la seguridad de la información, así como del cumplimiento de los requerimientos financieros, jurídicos y administrativos. Los costos directos e indirectos de la auditoría estarán a cargo del proveedor autorizado del SICOV.

Las personas naturales o jurídicas interesadas en prestar el servicio de auditoría, de que trata el presente artículo, deberán registrarse ante la Superintendencia de Transporte conforme a los lineamientos que establezca la Entidad y que estarán disponibles en el portal Web. Así mismo, la auditoría se realizará de acuerdo con el cronograma que para tal efecto adopte la entidad a través del comité técnico-operativo para el fortalecimiento del SICOV de la Superintendencia de Transporte, quien establecerá el estándar de intercambio de información, mecanismo seguro de integración y demás consideraciones técnicas y operativas para fortalecer el seguimiento y control de la operación del sistema SICOV.

Artículo 5. Modificar el numeral el numeral 2.1.2.6.2 de la Resolución 60832 de 2016, el cual quedará así:

2.1.2.6.2. Centros de Enseñanza Automovilística: El Software de Gestión del Sistema de Control y Vigilancia deberá realizar el registro y control de la asistencia de los aspirantes e instructores en las capacitaciones o clases teóricas y prácticas validando biométricamente a través de la huella dactilar, huellas de voz, o reconocimiento facial del aspirante/solicitante al principio, durante y/o al final de la capacitación.

Adicionalmente con el fin de asegurar la autenticidad de la identidad de los aprendices en la asistencia, se deberá realizar como mínimo dos (2) autenticaciones biométricas por cada sesión de capacitación ante la RNEC de manera aleatoria durante todo el proceso de capacitación.

En este mismo sentido, para asegurar la asistencia de los instructores a clases se deberá realizar como mínimo dos (2) autenticaciones biométricas por cada sesión de capacitación ante la RNEC (Registraduría Nacional del Estado Civil) de manera aleatoria durante todo el proceso de capacitación.

Artículo 6. Adicionar el numeral el numeral 2.1.2.6.2.1. de la Resolución 60832 de 2016, el cual quedará así:

Control Excepción Biométrica a través de fotografía del Aspirante y el Instructor: En caso de presentarse falla en la autenticación biométrica dactilar del aspirante y/o instructor, se deberá tomar una fotografía del rostro de ubicación frontal en sitio y en tiempo real. Este proceso se deberá realizar tanto en clases teóricas y en prácticas.

Lo anterior, sin perjuicio que el proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte propenda para que la validación de identidad se realice por la biometría utilizada regularmente, según él numeral 2.1.2.6., Módulo de Control de Asistencia validado biométricamente a través de la huella dactilar, huella de voz o reconocimiento facial del aspirante.

En caso de falla de la autenticación biométrica además de lo ya dispuesto se deberá llevar un registro de los casos semanales por parte del proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte, quien a su vez deberá reportarlo a la Superintendencia de transporte.

Artículo 7. Modificar el numeral 2.6.6 de la Resolución 60832 de 2016, el cual quedará así:

2.6.6. Infraestructura Tecnológica en los CEA y CIA.

El aspirante a proveedor o proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte deberá suministrar y soportar los siguientes dispositivos, suministros y periféricos en los Centros de Enseñanza Automovilística (CEA) con las siguientes características y/o funcionalidades:

- Un lector Biométrico de huellas en la Recepción para el proceso de enrolamiento y en cada equipo de examinación o evaluación con las siguientes especificaciones:

  i. Tipo de Sensor Óptico, Resolución del Sensor: 500 dpi, Área de captura de la Imagen: 16 x 24 mm o superior.

ii. Observaciones: El lector serán propiedad del proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte y cualquier daño o pérdida de estos en los Centros será asumido por los CEA y CIA donde se asignaron dichos elementos.

iii. Los elementos que sean asignados a un CEA y/o CIA, no podrán ser trasladados de ubicación (a otro CEA, CIA u otro lugar).

iv. En los casos de detectar con evidencias el intento de manipulación o traslado de los dispositivos y suministros, el proveedor autorizado impedirá a que continúen las validaciones de identidad desde el CEA y/o CIA identificado y se le informará a la Superintendencia de Transporte para lo pertinente.

- Pistola o Escáner Lector de Código de Barras Bidimensional.
- Cámara con sensor digital de alta definición, con componentes ópticos Cari Zeiss o similares y que genera imágenes nítidas, deberá soportar el estándar de reconocimiento facial ISO/IEC 19794-5 a través de software.
- Pad de firmas.
- Dispositivo de Identificación de Geo-posición. Deberá tener la función de identificar la geo-posición del Centro y PC mediante el uso de tecnología GPS:
  i. Seguridad. El Representante Legal del CEA y CIA será el responsable de la buena utilización del sistema de acuerdo a las recomendaciones del proveedor autorizado con quien contrate el servicio, con el fin de evitar manipulación y/o daños que se puedan causar deliberadamente o de manera accidental al sistema.
  ii. Actualización máxima de la Geo-referenciación, comunicación celular y/o satelital. Marcación del posicionamiento interno cada 60 minutos.
  iii. Envío de la información de la ubicación al centro de control y/o plataforma de monitoreo cada 60 minutos enviará una (1) posición con la identificación del PC, dirección MAC y número de serie de la tarjeta madre.
  iv. Compatibilidad. Con los prestadores de servicios móviles de comunicación en cuanto a tecnología, cobertura y disponibilidad requerida, existentes en el mercado.

- ☐ Los computadores de los CEA y CIA autorizados que interactúen con el Sistema de Control y Vigilancia deberán tener las siguientes características:
  i. Memoria RAM 8 GB como mínimo.
  ii. Disco Duro con almacenamiento mínimo disponible 100 GB.
  iii. Tarjeta de Red Ethernet Física 1000 Mbps - 1 Gb ó superior
  iv. Sistema Operativo Windows 10 Profesional licenciado ó superior o la versión vigente y soportada por el fabricante.
  v. Antivirus corporativo licenciado

vi. Procesador de Séptima Generación o Superior, arquitectura de 64 bits, memoria caché mínimo 3MB y velocidad como mínimo 2,3 Ghz.

Estas características deberán cumplirse en un término no mayor a dos meses a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

- ☐ Los CEA deberán tener además de computadores para el registro y enrolamiento, computadores para realizar las evaluaciones o examinaciones teóricas a los aspirantes.
- ☐ Los proveedores autorizados del SICOV por la Superintendencia de Transporte deberán mantener actualizado y reportar el equipamiento tecnológico desplegado en los CEAS y CIAS, esté reporte deberá ser realizado según las disposiciones técnicas de la Superintendencia de Transporte.

El comité técnico-operativo para el fortalecimiento del SICOV de la Superintendencia de Transporte establecerá el estándar de intercambio de información, mecanismo seguro de integración y demás consideraciones técnicas y operativas para fortalecer el seguimiento y control de la operación del sistema SICOV.

Artículo 8. Adicionar el numeral 2.6.9 de la Resolución 60832 de 2016, el cual quedará así:

2.6.9. Estandarización y Fortalecimiento del Sistema de Control y Vigilancia. La Superintendencia de Transporte, creará un Comité Técnico-Operativo para el fortalecimiento del SICOV, con el fin de

estandarizar los procesos de reporte de información para robustecer el análisis, la validación y mejoras tecnológicas y operativas que permitan la definición de nuevos controles que fortalezcan la función de vigilancia y control para la toma de decisiones en tiempo real.

El comité técnico-operativo del SICOV deberá verificar el cumplimiento de los distintos requerimientos técnicos establecidos en la Resolución 60832 de 2016 y sus actos administrativos modificatorios, así mismo, deberá establecer los controles que fortalezcan la función de vigilancia y control de acuerdo con la normatividad que regula los procesos y procedimientos a cargo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial y el Ministerio de Transporte, en especial el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la mallas curriculares emitidas para la prestación del servicio de enseñanza.

Parágrafo 1. El plazo de conformación y reglamentación del comité establecido en este artículo se deberá realizar en un plazo máximo de 15 días de la entrada de la firma de la presente resolución a fin de empezar a definir los reportes, metodología y demás requerido en el presente acto administrativo.

Parágrafo 2. La Secretaría del Comité Técnico-Operativo para el fortalecimiento del SICOV, comunicará a los proveedores autorizados del SICOV por la Superintendencia de Transporte los aspectos definidos y los plazos máximos para su implementación.

TITULO III
MODIFICACIÓN Y/O ADICIÓN
ANEXO TÉCNICO SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA PARA LOS CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES

Artículo 9. Modifíquese el numeral 2.4.3.5 de la Resolución 6246 de 2016 el cuál quedará así:

2.4.3.5. Mesa de Ayuda. Entendida como un conjunto de recursos tecnológicos y personal técnico, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). El personal técnico encargado de Mesa de Ayuda (MDA) debe proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también puede otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de MDA es solucionar problemas de la operación y atención de usuarios relacionado con los servicios tecnológicos, equipos de cómputo, electrónicos o software. El aspirante a homologación deberá contar con un Ingeniero certificado en ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*, en español Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) intermedio o superior, quien deberá definir, implementar, entregar, avalar y mantener actualizado el esquema de atención de la mesa de ayuda, así como la implementación de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI)

Al entrar en operación, el equipo de mesa de ayuda será el necesario para el cumplimiento de los ANS (ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO) atendiendo la demanda de CRC's contratados.

Así mismo, dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) el proveedor autorizado del SICOV para la Superintendencia de Transporte deberá en el componente de respuesta a PQRS tener como tiempos máximos establecer un máximo de tiempos de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes vinculados al proveedor autorizado, entidades administrativas o judiciales y Superintendencia de Transporte, conforme se establece en la siguiente tabla (Tabla # 2). Adicional deberá realizar una medición del porcentaje de cumplimiento de las respuestas para lo cual contará con el indicador aquí establecido para el seguimiento y monitoreo de calidad y desempeño del servicio:

PETICIONARIO	TIEMPO EN DÍAS HÁBILES	INDICADOR DEL SERVICIO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO MÍNIMO
Clientes vinculados al operador	15	No. Días en los cuáles se da respuesta desde el momento de la radicación/15	95%
Autoridades administrativas y judiciales	10	No. Días en los cuáles se da respuesta desde el momento de la radicación/10	95%
Superintendencia de Transporte	5	No. Días en los cuáles se da respuesta desde el momento de la radicación/5	98%

Tabla # 2

Este reporte de indicador deberá remitirse cuatrimestralmente a la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre de la Superintendencia de Transporte dentro de los diez (10) primeros días calendario o a petición de la Entidad, con el fin que se evalúe el porcentaje de cumplimiento. Así mismo, el proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte deberá entregar un informe pormenorizado en caso del no cumplimiento del porcentaje aquí establecido, lo cual se analizará para las actuaciones administrativas a que haya lugar. La Superintendencia establecerá las condiciones técnicas para el intercambio de información y el estándar del reporte de la información, así como el procedimiento que se surtirá para la evaluación de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicios) y las acciones a definir frente a eventuales incumplimientos.

En todo caso el operador autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte deberá garantizar la eficiente y oportuna resolución de los diversos tickets o requerimientos que se le soliciten a fin de poder mantener una operación adecuada a las necesidades del servicio.

El aspirante a proveedor autorizado o proveedor autorizado del SICOV, aportará el equipo de trabajo exigible para este proceso de evaluación a través de los siguientes pasos: a) mediante el diligenciamiento del Formato Modelo de Equipo de Trabajo Exigible a la compañía, numeral 2.4.3.7.; y, b) mediante la presentación adicional de: Copia de título profesional, título de postgrado, certificaciones, experiencia comprobada y certificada, contrato laboral directo con el aspirante a proveedor y copia de la planilla del último mes en donde se evidencie el pago de los parafiscales de todos los profesionales. En caso de subcontratar el servicio de SOC (*Security operation Center*, en español Centros de Operaciones de Seguridad), se deberá anexar el contrato con la empresa que presta el servicio y las hojas de vida del personal solicitado, quienes igualmente deben cumplir con los Requerimientos exigidos

El comité técnico-operativo para el fortalecimiento del SICOV de la Superintendencia de Transporte establecerá el estándar de intercambio de información, mecanismo seguro de integración y demás consideraciones técnicas y operativas para fortalecer el seguimiento y control de la operación del sistema SICOV.

Artículo 10. Modificar el numeral 2.4.4.2 de la Resolución 6246 de 2016, el cual quedará así:

2.4.4.2. Compromisos Posteriores

- El operador de recaudo deberá estar integrado con el Sistema de Control y Vigilancia, para que en línea y tiempo real realice la consulta, validación y control del consumo de los Pines.
- El operador de recaudo deberá efectuar la conciliación bancaria por parte de terceros, respecto al uso y manejo de recursos del estado de los valores ordenados por el artículo 20 de la Ley 1702 de 2013, modificado por el artículo 30 de la Ley 1753 de 2015 y la Resolución 993 de 25 de abril de 2017 y las demás, que la sustituyan, modifiquen o deroguen.
- El operador de recaudo deberá reportar la información en línea y tiempo real.

En aras de lograr una buena articulación el comité técnico-operativo para el fortalecimiento del SICOV de la Superintendencia de Transporte establecerá el estándar de intercambio de información, mecanismo seguro de integración y demás consideraciones técnicas y operativas para fortalecer el seguimiento y control de la operación del sistema SICOV.

Artículo 11. Modificar el numeral 2.6.3.2.16 de la Resolución 6246 de 2016, el cual quedará así:

2.6.3.2.16 Auditorías.

El proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte, deberá someterse a una auditoría, como mínimo cada dos años o cuando la Entidad lo considere pertinente de los requerimientos técnicos en especial los aspectos relacionados con la seguridad de la información, así como del cumplimiento de los requerimientos financieros, jurídicos y administrativos. Los costos directos e indirectos de la auditoría estarán a cargo del proveedor autorizado del SICOV.

Las personas naturales o jurídicas interesadas en prestar el servicio de auditoría, de que trata el presente artículo, deberán registrarse ante la Superintendencia de Transporte conforme a los lineamientos que

establezca la Entidad y que estarán disponibles en el portal Web. Así mismo, la auditoría se realizará de acuerdo con el cronograma que para tal efecto adopte la entidad a través del comité técnico-operativo para el fortalecimiento del SICOV de la Superintendencia de Transporte, quien establecerá el estándar de intercambio de información, mecanismo seguro de integración y demás consideraciones técnicas y operativas para fortalecer el seguimiento y control de la operación del sistema SICOV.

Artículo 12. Modificar el numeral 2.6.4.2. de la Resolución 6246 de 2016, el cual quedará así:

2.6.4.2. Módulo de Software del Sistema de Gestión de Calidad.

Se definirán y validarán las siguientes funcionalidades y requerimientos:

1. Registro del Centro (Nit, Nombre, Matrícula Mercantil, Registro de Prestador, Resolución de Habilitación del Ministerio de Transporte, Registro de Acreditación ante el ONAC y sus anexos) y de los equipos de evaluación (Audiómetros, Visiómetros, Baterías Psicomotrices, fonendoscopios, tensiómetros, entre otros) con su respectiva marca, modelo, referencia y seriales.
2. Registro de las calibraciones de los equipos de cada CRC expedido por un laboratorio de calibración acreditado ante el ONAC o ante un Organismo de Acreditación firmante de los Acuerdos de Reconocimiento Internacional bajo la norma ISO/IEC 17025, donde se especifique la fecha de calibración y de su vigencia, entidad que expide el certificado o documento de calibración con su soporte. El software deberá llevar el histórico de todas las calibraciones de los equipos. Para lo anterior, se deberá crear e implementar una alerta que permita hacerle seguimiento a este requerimiento. Dicha implementación se deberá realizar en máximo un mes de la entrada en vigencia de este acto administrativo.
3. Registro de mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos.
4. Registro y control de la verificación de equipos diariamente, conforme a lo dispuesto en el Sistema de Gestión de Calidad, generación de alarmas por no realizar el registro de la verificación de los equipos diariamente en los periodos establecidos.
5. Registro de los médicos autorizados por el Ministerio de Transporte con su registro de soporte expedido por dicha Entidad, se deberá incluir el respectivo registro médico de cada profesional o especialista con su respectivo registro ante la Secretaría de Salud en que se encuentra inscrito el profesional de la salud.
6. Además de las funcionalidades incorporadas en los demás módulos.

Artículo 13. Modificar el numeral 2.6.4.1 de la Resolución 6246 de 2016, el cual quedará así:

2.6.4.1. Módulo de Enrolamiento o Registro

Se realizará el registro de todos los actores que intervienen en el proceso y de los solicitantes. El registro del solicitante se realizará previa verificación del PIN y de su utilización, se escaneará toda la información del documento de identificación la que se encuentra impresa y en el código de barras bidimensional para la verificación de la legitimidad del documento, luego se procederá al registro de las huellas de los índices derecho e izquierdo a través de los lectores dispuestos y se enviará al operador tecnológico de RNEC (Registraduría Nacional del Estado Civil), la cual responden con el hit de validación positivo o negativo con su certificación digital y estampado cronológico al Software de Gestión del Sistema de Control y Vigilancia.

No se permitirá las excepciones biométricas para los profesionales del CRC. En consonancia con lo anterior, semestralmente el proveedor autorizado deberá realizar un nuevo enrolamiento de sus profesionales vinculados y acompañado por la mesa de ayuda.

En caso, de no ser posible el enrolamiento biométricamente, se deberá aportar una declaración bajo la gravedad de juramento ante notaría, el cual deberá constar dentro de los documentos de vinculación al CRC del profesional.

El nuevo enrolamiento deberá realizarse a la entrada en vigencia del presente acto administrativo.

Artículo 14. Modificar el numeral 2.6.6 de la Resolución 6246 de 2016, el cual quedará así:

2.6.6 Infraestructura Tecnológica en los CRCs.

El aspirante a proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte deberá suministrar y soportar los siguientes dispositivos, suministros y periféricos en los Centros de Reconocimiento de Conductores con las siguientes características y/o funcionalidades:

- Un lector Biométrico de huellas dactilares, integrado con las siguientes especificaciones:
  i. Tipo de Sensor Óptico, Resolución del Sensor: 500 dpi, Área de captura de la Imagen: 16 x 24 mm o superior, certificado por el FBI, para el registro, autenticación y validación biométrica.
  ii. Observaciones: El lector biométrico serán propiedad del proveedor autorizado y cualquier daño o pérdida de estos en los Centros será asumido por los CRC donde se asignaron dichos elementos. Los elementos que sean asignados a un CRC, no podrán ser trasladados de ubicación (a otro CRC u otro lugar). En los casos de detectar con evidencias el intento de manipulación o traslado de los dispositivos y suministros, el proveedor autorizado impedirá a que continúen las validaciones de identidad desde el CRC identificado y se le informará a la Superintendencia de Transporte para lo pertinente.

Pistola o Escáner Lector de Código de Barras Bidimensional.

- Cámara con sensor digital de alta definición, con componentes ópticos Carl Zeiss y que genera imágenes nítidas, deberá soportar el estándar de reconocimiento facial ISO/IEC 19794-5 a través de software.
- Pad de firmas.
- Dispositivo de Identificación de Geo-posición. Deberá tener la función de identificar la geo-posición del Centro y PC mediante el uso de tecnología GPS:
  i. Sincronización. GPS, Cobertura Nacional. El sistema de posicionamiento debe garantizar la permanente georreferenciación de la máquina en todo el territorio Nacional.
  ii. Seguridad. El Representante Legal del CRC será el responsable de la buena utilización del sistema de acuerdo a las recomendaciones del proveedor autorizado con quien contrate el servicio, con el fin de evitar manipulación y/o daños que se puedan causar deliberadamente o de manera accidental al sistema.
  iii. Precisión de ubicación. Radio máximo de treinta (30) metros de margen de error en la posición geográfica donde esté ubicada la antena en cobertura satelital.
  iv. Actualización máxima de la Geo-referenciación, comunicación celular y/o satelital. Marcación del posicionamiento interno cada 60 minutos.
  v. Envío de la información de la ubicación al centro de control y/o plataforma de monitoreo cada 60 minutos enviará una (1) posición con la identificación del PC, dirección MAC y número de serie de la tarjeta madre.
- Los computadores de los Centros de Reconocimiento de Conductores autorizados que interactúen con el Sistema de Control y Vigilancia deberán tener las siguientes características:
  i. Memoria RAM 8 GB como mínimo.
  ii. Disco Duro con almacenamiento mínimo disponible 100 GB.
  iii. Tarjeta de Red Ethernet Física 1000 Mbps - 1 Gb o superior
  iv. Sistema Operativo Windows 10 o superior licenciado o la versión vigente y soportada por el fabricante.
  v. Procesador de Séptima Generación o Superior, arquitectura de 64 bits, memoria caché mínimo 3MB y velocidad como mínimo 2,3 Ghz.

Estas características deberán cumplirse en un término no mayor a dos meses a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

Artículo 15. Adicionar el numeral 2.6.9 de la Resolución 6246 de 2016, el cual quedará así:

2.6.9. Estandarización y Fortalecimiento del Sistema de Control y Vigilancia. La Superintendencia de Transporte, creará un Comité Técnico-Operativo para el fortalecimiento del SICOV, con el fin de estandarizar los procesos de reporte de información para robustecer el análisis, la validación y mejoras tecnológicas y operativas que permitan la definición de nuevos controles que fortalezcan la función de vigilancia y control para la toma de decisiones en tiempo real.

El comité técnico-operativo del SICOV deberá verificar el cumplimiento de los distintos requerimientos técnicos establecidos en la Resolución 6246 de 2016 y sus actos administrativos modificatorios, así

mismo, deberá establecer los controles que fortalezcan la función de vigilancia y control de acuerdo con la normatividad que regula los procesos y procedimientos a cargo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial y el Ministerio de Transporte, en especial el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la mallas curriculares emitidas para la prestación del servicio de enseñanza.

Parágrafo 1. El plazo de conformación y reglamentación del comité establecido en este artículo se deberá realizar en un plazo máximo de 15 días de la entrada de la firma de la presente resolución a fin de empezar a definir los reportes, metodología y demás requerido en el presente acto administrativo.

Parágrafo 2. La Secretaría del Comité Técnico-Operativo para el fortalecimiento del SICOV, comunicará a los proveedores autorizados del SICOV por la Superintendencia de Transporte los aspectos definidos y los plazos máximos para su implementación.

TITULO IV
MODIFICCION Y/O ADICIÓN
ANEXO TÉCNICO SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA PARA LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

Artículo 16. Modifíquese el numeral 2.4.3.5 de la Resolución 13830 de 2014, el cuál quedará así:

2.4.3.5. Mesa de Ayuda. Entendida como un conjunto de recursos tecnológicos y personal técnico, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). El personal técnico encargado de Mesa de Ayuda (MDA) debe proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también puede otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de MDA es solucionar problemas de la operación y atención de usuarios relacionado con los servicios tecnológicos, equipos de cómputo, electrónicos o software. El aspirante a homologación deberá contar con un Ingeniero certificado en ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*, en español Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) intermedio o superior, quien deberá definir, implementar, entregar, avalar y mantener actualizado el esquema de atención de la mesa de ayuda, así como la implementación de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI)

Al entrar en operación, el equipo de mesa de ayuda será el necesario para el cumplimiento de los ANS (ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO) atendiendo la demanda CDA's contratados.

Así mismo, dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) el proveedor autorizado del SICOV para la Superintendencia de Transporte deberá en el componente de respuesta a PQRS tener como tiempos máximos de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes vinculados al proveedor autorizado, entidades administrativas o judiciales y Superintendencia de Transporte, conforme se establece en la siguiente tabla (Tabla # 3). Adicional deberá realizar una medición del porcentaje de cumplimiento de las respuestas para lo cual contará con el indicador aquí establecido para el seguimiento y monitoreo de calidad y desempeño del servicio.

PETICIONARIO	TIEMPO EN DÍAS HÁBILES	INDICADOR DEL SERVICIO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO MÍNIMO
Clientes vinculados al operador	15	No. Días en los cuáles se da respuesta desde el momento de la radicación/15	95%
Autoridades administrativas y judiciales	10	No. Días en los cuáles se da respuesta desde el momento de la radicación/10	95%
Superintendencia de Transporte	5	No. Días en los cuáles se da respuesta desde el momento de la radicación/5	98%

Tabla # 3

Este reporte de indicador deberá remitirse cuatrimestralmente a la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre de la Superintendencia de Transporte dentro de los diez (10) primeros días calendario o a petición de la Entidad, con el fin que se evalúe el porcentaje de cumplimiento. Así mismo, el proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte deberá entregar un informe pormenorizado en caso del no cumplimiento del porcentaje aquí establecido,

lo cual se analizará para las actuaciones administrativas a que haya lugar. La Superintendencia establecerá las condiciones técnicas para el intercambio de información y el estándar del reporte de la información, así como el procedimiento que se surtirá para la evaluación de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicios) y las acciones a definir frente a eventuales incumplimientos.

En todo caso el operador autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte deberá garantizar la eficiente y oportuna resolución de los diversos tickets o requerimientos que se le soliciten a fin de poder mantener una operación adecuada a las necesidades del servicio.

El aspirante a proveedor autorizado o proveedor autorizado del SICOV, aportará el equipo de trabajo exigible para este proceso de evaluación a través de los siguientes pasos: a) mediante el diligenciamiento del Formato Modelo de Equipo de Trabajo Exigible a la compañía, numeral 2.4.3.7.; y, b) mediante la presentación adicional de: Copia de título profesional, título de postgrado, certificaciones, experiencia comprobada y certificada, contrato laboral directo con el aspirante a proveedor y copia de la planilla del último mes en donde se evidencie el pago de los parafiscales de todos los profesionales. En caso de subcontratar el servicio de SOC (*Security operation Center*, en español Centros de Operaciones de Seguridad), se deberá anexar el contrato con la empresa que presta el servicio y las hojas de vida del personal solicitado, quienes igualmente deben cumplir con los Requerimientos exigidos

El comité técnico-operativo para el fortalecimiento del SICOV de la Superintendencia de Transporte establecerá el estándar de intercambio de información, mecanismo seguro de integración y demás consideraciones técnicas y operativas para fortalecer el seguimiento y control de la operación del sistema SICOV.

Artículo 17. Adicionar el numeral 2.4.4.1 a la Resolución 13830 de 2014, el cual quedará así:

2.4.4.1. Compromisos Posteriores

- El operador de recaudo deberá estar integrado con el Sistema de Control y Vigilancia, para que en línea y tiempo real realice la consulta, validación y control del consumo de los Pines.
- El operador de recaudo deberá efectuar la conciliación bancaria por parte de terceros, respecto al uso y manejo de recursos del estado de los valores ordenados por el artículo 20 de la Ley 1702 de 2013, modificado por el artículo 30 de la Ley 1753 de 2015 y la Resolución 993 de 25 de abril de 2017 y las demás, que la sustituyan, modifiquen o deroguen.
- El operador de recaudo deberá reportar la información en línea y tiempo real.

En aras de lograr una buena articulación el comité técnico-operativo para el fortalecimiento del SICOV de la Superintendencia de Transporte establecerá el estándar de intercambio de información, mecanismo seguro de integración y demás consideraciones técnicas y operativas para fortalecer el seguimiento y control de la operación del sistema SICOV.

Artículo 18. Modificar el numeral 2.6.2.2.9. de la Resolución 13830 de 2014, el cual quedará así:

2.6.2.2.9. Auditorías.

El proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte, deberá someterse a una auditoría, como mínimo cada dos años o cuando la Entidad lo considere pertinente de los requerimientos técnicos en especial los aspectos relacionados con la seguridad de la información, así como del cumplimiento de los requerimientos financieros, jurídicos y administrativos. Los costos directos e indirectos de la auditoría estarán a cargo del proveedor autorizado del SICOV.

Las personas naturales o jurídicas interesadas en prestar el servicio de auditoría SICOV, de que trata el presente artículo, deberán registrarse ante la Superintendencia de Transporte conforme a los lineamientos que establezca la Entidad y que estarán disponibles en el portal Web. Así mismo, la auditoría se realizará de acuerdo con el cronograma que para tal efecto adopte la entidad a través del comité técnico-operativo para el fortalecimiento del SICOV de la Superintendencia de Transporte, quien establecerá el estándar de intercambio de información, mecanismo seguro de integración y demás consideraciones técnicas y operativas para fortalecer el seguimiento y control de la operación del sistema SICOV.

Parágrafo. La auditoría SICOV registrado deberá auditar bajo la última versión norma ISO/IEC 27001, el software de gestión del Centro de Diagnóstico Automotor y las tecnologías usadas para la prestación del servicio en su calidad de organismo de apoyo a las autoridades de tránsito.

Cuando, el diagnóstico, evidencie que dicho software es vulnerable en la seguridad de la información y los requerimientos técnicos, el auditor del SICOV, informará a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre dentro de los tres (3) días siguientes a la remisión del hallazgo, para que este emita orden preventiva de interrupción del servicio al Centro de Diagnóstico Automotor, hasta tanto se supere la situación del software indicada por el auditor.

Una vez superada la situación, el Centro de Diagnóstico Automotor solicitará nuevamente visita por parte auditor del SICOV al software de gestión del Centro de Diagnóstico Automotor, quien verificará y presentará el informe sobre el adecuado funcionamiento del software que garantice la seguridad de la información y cumplimiento de los requerimientos técnicos.

Artículo 19. Adicionar el numeral 2.7 de la Resolución 13830 de 2014, el cual quedará así:

2.6.9. Estandarización y Fortalecimiento del Sistema de Control y Vigilancia. La Superintendencia de Transporte, creará un Comité Técnico-Operativo para el fortalecimiento del SICOV, con el fin de estandarizar los procesos de reporte de información para robustecer el análisis, la validación y mejoras tecnológicas y operativas que permitan la definición de nuevos controles que fortalezcan la función de vigilancia y control para la toma de decisiones en tiempo real.

El comité técnico-operativo del SICOV deberá verificar el cumplimiento de los distintos requerimientos técnicos establecidos en la Resolución 13830 de 2014 y sus actos administrativos modificatorios, así mismo, deberá establecer los controles que fortalezcan la función de vigilancia y control de acuerdo con la normatividad que regula los procesos y procedimientos a cargo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial y el Ministerio de Transporte, en especial el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la mallas curriculares emitidas para la prestación del servicio de enseñanza.

Parágrafo 1. El plazo de conformación y reglamentación del comité establecido en este artículo se deberá realizar en un plazo máximo de 15 días de la entrada de la firma de la presente resolución a fin de empezar a definir los reportes, metodología y demás requerido en el presente acto administrativo.

Parágrafo 2. La Secretaría del Comité Técnico-Operativo para el fortalecimiento del SICOV, comunicará a los proveedores autorizados del SICOV por la Superintendencia de Transporte los aspectos definidos y los plazos máximos para su implementación.

Artículo 20. Personal de apoyo a las acciones de supervisión de la Superintendencia de Transporte. Para el seguimiento y apoyo a las actividades de vigilancia y control realizadas por la Superintendencia de Transporte a los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito, los proveedores autorizados del SICOV, pondrán a disposición de la entidad el recurso humano necesario, con el fin de brindar acompañamiento y apoyo en el ejercicio de las acciones de supervisión que realiza la Entidad.

Los equipos de apoyo que se designen deberán ser de disposición permanente y estar integrados por profesionales técnicos y jurídicos con la suficiente experiencia en la operación y manejo de todos los aspectos que involucra la operación del SICOV.

La Superintendencia de Transporte determinará las necesidades de apoyo y de equipos de trabajo requeridos teniendo en cuenta la ubicación de los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito, en donde deba hacer presencia a nivel nacional y que se encuentren bajo el seguimiento de cada proveedor autorizado del SICOV. Estos equipos de trabajo serán definidos en el marco del comité técnico-operativo del SICOV donde se articularán las diferentes estrategias y acciones de acompañamiento de los equipos de apoyo.

Los proveedores autorizados del SICOV, designarán el personal necesario para las actividades de seguimiento a los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito, sin perjuicio de los profesionales que conforme a las resoluciones que reglamentan la operación del SICOV, deben mantener de manera permanente en el control del mismo. Este equipo de apoyo deberá reportar la información solicitada directamente a la Superintendencia de Transporte, conforme a los estándares de información que se establezcan para tal fin.

Artículo 21. La inobservancia de los requisitos establecidos en las reglamentaciones, anexos técnicos y modificaciones, así como la pérdida total o parcial de alguno de estos o estar incurso en sanciones con organismos de control y/o entidades que ejerzan funciones de inspección, vigilancia y control por parte de los proveedores autorizados del SICOV, conllevarán a iniciar las actuaciones administrativas pertinentes, de acuerdo con lo establecido en los numerales 2 y 4 del artículo 91 de la Ley 1437 de 2011 y las demás normas que sean concordantes y/o lo modifiquen.

Artículo 22. Dentro de los diez (10) días siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución, los proveedores autorizados del SICOV deberán implementar las medidas aquí contenidas, a excepción de lo dispuesto en el artículo 12, en lo relativo al registro de las calibraciones, que tendrá el término de treinta (30) días hábiles para su cumplimiento.

Parágrafo. Una vez el proveedor autorizado del SICOV implemente lo dispuesto en el presente acto administrativo, informará a la Superintendencia de Transporte y remitirá evidencias documentales, sin perjuicio que la Superintendencia de Transporte en cualquier tiempo realice de manera directa o indirecta la validación de cumplimiento de las presentes disposiciones.

Artículo 23. Cuando los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito, se encuentren en un proceso sancionatorio y solicite el cambio de proveedor autorizado del SICOV por la Superintendencia de Transporte, deberá mantener su vinculación con el operador hasta tanto se resuelva las medidas por parte de la Superintendencia de Transporte, ya sean preventivas o definidas dentro de la investigación administrativa.

Artículo 24. A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, el proveedor autorizado del SICOV deberá poner en conocimiento de la Dirección de Promoción y Prevención los presuntos incumplimientos por parte de los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito. Este informe deberá presentarse mensualmente, durante los cinco (5) primeros días hábiles.

Una vez conocido el informe, la Dirección de Promoción y Prevención evaluará y requerirá al Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito dentro del término de cinco (5) días hábiles, para que comunique las medidas correctivas y/o preventivas que deberán adoptar para subsanar o mejorar el servicio.

En caso, que el proveedor autorizado del SICOV, evidencie una vulneración a la normatividad de mayor impacto, deberá informar de manera inmediata a la Superintendencia de Transporte.

Artículo 25. Los aspectos definidos en el Comité técnico-operativo del fortalecimiento del SICOV, deberán cumplirse en un plazo máximo de treinta (30) días con posterioridad a la comunicación que se realice los proveedores autorizados del SICOV por la Superintendencia de Transporte.

Artículo 26. La presente resolución rige a partir de su expedición y se publicará en el Portal Web de la Superintendencia de Transporte.

Dada en Bogotá D. C., a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

AYDA LUCY OSPINA ARIAS
SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE
355 DE 08/02/2023

Proyectó: Angela Galindo Nieto - Directora de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre
Revisó: Oscar Espinoza González – Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre
Alejandro Zambrano – Asesor Despacho Superintendente
Jelkin Carrillo Franco – Asesor Despacho Superintendente