



INFORME DE SERVICIO RECIBIDO E INCIDENTES RESUELTOS DEL SISTEMA AXIS CLOUD

DEPARTAMENTO DE TESORERIA.

| REGISTRO DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-------|
| RUBRO | NOMBRE | CARGO | FIRMA |
| ELABORADO POR: | Ing. Alexandra Rosero | Analista de Tesorería | |
| AUTORIZADO POR: | Ing. María Augusta Justicia | Jefe Dpto. de Tesorería | |

03 DE OCTUBRE DE 2022

Tabla de contenido

| | |
|---|---|
| 1. ANTECEDENTES DEL USO DEL SISTEMA AXIS CLOUD EN LA EPM | 2 |
| 2. OBJETIVO | 3 |
| 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 3 |
| 3. ANÁLISIS | 3 |
| 4. CONCLUSIONES | 4 |
| 5. RECOMENDACIONES | 4 |
| 6. RECEPCIÓN DEL SERVICIO E INCIDENTES RESUELTOS PARA EL PAGO MENSUAL | 4 |

1. ANTECEDENTES DEL USO DEL SISTEMA AXIS CLOUD EN LA EPM

Desde el año 2016, la Unidad de Tecnología y Comunicación implementó en la Empresa Pública de Movilidad del Norte de manera conjunta con la Agencia Nacional de Tránsito el sistema AXIS 4.0 para el Departamento de Matriculación perteneciente a la Gerencia Operativa, el cuál reemplazó al sistema SITCON, que se utilizaba en todo el país, todo esto se ejecutó previa autorización de la ANT por cuanto el objetivo de esta entidad y la disposición que se entregó fué que todas las Empresas de Movilidad, las Mancomunidades de Tránsito y las Direcciones de Tránsito de los Gads Municipales, utilicen el sistema AXIS 4.0 hasta fines del año 2016 y dejen de utilizar el sistema SITCON.

Conforme memorando Nro. MEP-GF-0035-2016-M de la Ingeniera Ximena Peñafiel Gerente Financiera en ese periodo, en el cual se informó sobre el manejo de los recursos que generan las multas por infracciones de tránsito, y por otros ingresos que se dan en procesos de matriculación con el sistema AXIS 4.0, estos recursos se depositaban en una cuenta de la Agencia Nacional de Tránsito y se demoraban en transferir los rubros destinados a Movidelnor por parte del Ministerio de Economía, desde el año 2015, lo que derivó en una afectación del flujo de caja de la Empresa.

En el año 2016 la Unidad de Tecnología y Comunicación determinó que existen falencias determinantes en el sistema AXIS 4.0 establecidas en el documento N° MEP-DTIC-2016-00271-M por cuanto este sufría de lentitud, saturación y caídas reiteradas, lo que sumado al incremento de uso del sistema ocasione que los procesos se demoren el doble de tiempo que el antiguo sistema SITCON, originando retrasos y reclamos de los usuarios, como se certifica en el Memorando Nro. MEP-GOT-0096-2016-M presentado por el Tcnl. De Policía de E.M (S.P) Wilson Vinueza como Gerente Operativo de ese entonces.

El 30 de noviembre del 2016 el Gerente General del periodo Crnl. Edgar López, producto de un proceso de contratación respaldado en los informes favorables de las áreas y el respaldo de la Unidad de Tecnología y Comunicación firma el contrato que tiene por objeto: SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO AXIS 4.0 PERSONALIZADO PARA GADS PARA LA GESTIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL PARA LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD DEL NORTE. Lo que finalizó del año 2016 se realizó para hacer configuraciones del sistema y este salió a producción forma en el año 2017.

El sistema informático en su momento le permitió a la Empresa obtener funcionalidades que no había tenido, como manejar en sus propias cuentas los rubros que se generan en cada ítem del tarifario, así mismo la personalización al modelo de gestión de la EPM, en ese entonces único en el país y modelo a seguir por parte de la Asociación de Municipalidades del Ecuador y el Concejo Nacional de Competencias, permitió recaudar servicios de terceros como pago del SISMERT, impuesto al rodaje, multas, y otros que beneficiaron a los usuarios agilizando los procesos de

matriculación, en un momento de la Empresa en que no existía la Revisión Técnica Vehicular, se realizaba un proceso visual.

Desde el año 2016 se han renovado por procesos de contratación la contratación de arrendamiento del Sistema Axis Cloud para Movidelnor EP, cada mes de noviembre conforme termina el contrato, es decir se arrienda el sistema informático desde noviembre de un periodo a noviembre del siguiente periodo, para cumplir con el año calendario (12 meses), siendo que se han firmado y ejecutado cuatro contratos en los periodos: 2016 – 2017 | 2017 – 2018 | 2018 – 2019 | 2020 – 2021.

Desde que se firmó el contrato han cambiado en el país normativa legal, lo que ha cambiado los procesos y adicional se han agregado nuevas funcionalidades al sistema como Revisión Técnica Vehicular, Coactivas, entre otros, lo que hace necesario se revise el desempeño del sistema AXIS CLOUD por parte de las áreas operadoras, para que se tomen decisiones de parte de los altos mandos gerenciales de la empresa.

2. OBJETIVO

En el contexto anterior, el objetivo general del informe es determinar la disponibilidad del Sistema y respuesta a incidentes del Sistema Axis Cloud en el período comprendido entre el 18 de agosto de 2022 al 17 de septiembre de 2022 para proceder con el pago respectivo.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reportar la disponibilidad del servicio recibido por el sistema AXIS CLOUD.
- reportar los tiempos de respuesta a incidentes del sistema AXIS CLOUD.

3. ANÁLISIS

| Servicio | Incidencias Promedio | Afectación | Verificable |
|--------------|---|---|---|
| INFRACCIONES | Al mes se tienen 5 incidentes promedio referente a infracciones Al mes Al mes se tienen 5 incidentes promedio referente a convenios de pago por infracciones | El promedio de solución de los casos es de 48 a 72 horas dependiendo de la complejidad de los casos | Los usuarios pueden cancelar sus valores en el banco Se resuelven problemas relacionados con los estados de las infracciones Se da solución a la totalidad de incidentes reportados |
| TASAS | Al mes se tienen 3 incidentes promedio referente a tasas | El promedio de solución de los casos es de 48 a 72 horas dependiendo de la complejidad de los casos | Los incidentes reportados en relación a Tasas son resueltos en |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | su totalidad, sin embargo, los tiempos de solución a veces son demorados |
| | | | |
| | | | |

4. CONCLUSIONES

El sistema durante este período ha estado disponible y hábil para la prestación de servicios como parte de las competencias de la Gerencia Financiera

En general se han resuelto la totalidad de incidentes reportados por esta gerencia, lo que permite dar soluciones a los usuarios

5. RECOMENDACIONES

Con base a lo antes expuesto, se recomienda poner en conocimiento del administrador del contrato el presente informe A CONFORMIDAD, para continuar con el proceso de pago correspondiente.

Adicional se recomienda y se hace énfasis en que se brinde el soporte pertinente y urgente en los casos que se suscitaren inconvenientes dentro de los procesos del área financiera, ya que los cierres de ingresos a fin de mes o pagos por convenios interinstitucionales e infracciones que se realiza son sujetos a tiempos y la supervisión de los organismos de control.

De ejecutarse mejoras en los reportes, se recomienda no realizarlas a fin de mes, ya que su repercusión es en los cierres del mes próximo.

6. RECEPCIÓN DEL SERVICIO E INCIDENTES RESUELTOS PARA EL PAGO MENSUAL

Con base al análisis realizado referente a los procesos de Infracciones, Tasas, convenios de Pago y de acuerdo con las obligaciones del proveedor estipuladas en el contrato actual se indica que, SI se recibió el servicio y SI se resolvieron los incidentes en los tiempos establecidos en el contrato.