



Barranquilla, 26 de agosto 2025

Señores

HOSPITAL SAN RAFEL DE TUNJA

ASUNTO: CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO

ANEXO No 1. RESOLUCION 1519 DE 2020

ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Yo, **HÉCTOR DAVID MENDOZA ARROYO**, identificado con el documento de identidad No. **1.140.834.004** expedido en Barranquilla, representante legal de la persona jurídica **ROYAL TECH GROUP SAS**, identificada con el NIT **901394655-2** en mi condición de contratista y en atención a los requisitos descritos en la Resolución 1519 de 2020 MinTIC, Anexo 1, criterio 1, certifico el cumplimiento de dichos requisitos en la página:
<https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co/>

CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO DE ACCESIBILIDAD		CUMPLIMIENTO
Alternativas a lo sensorial.	CC1. Alternativa texto para elementos no textuales. CC2. Complemento para videos o elementos multimedia. CC3. Guion para solo video y solo audio.	si
Lo visual entregado adecuadamente.	CC4. Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados. CC5. Contraste de color suficiente en textos e imágenes. CC6. Imágenes alternas al texto cuando sea posible. CC7. Identificación coherente.	si
Estructura para todos.	CC8. Todo documento y página organizado en secciones.	si





	<p>CC9. Contenedores como tablas y listas usados correctamente.</p> <p>CC10. Permitir saltar bloques que se repiten.</p> <p>CC11. Lenguaje de marcado bien utilizado.</p> <p>CC12. Permitir encontrar las páginas por múltiples vías.</p> <p>CC13. Navegación coherente</p>	
<p>Secuencia y orden revisado.</p>	<p>CC14. Orden adecuado de los contenidos si es significativo.</p> <p>CC15. Advertencias bien ubicadas.</p> <p>CC16. Orden adecuado de los elementos al navegar con tabulación.</p> <p>CC17. Foco visible al navegar con tabulación.</p>	<p>si</p>
<p>Eventos automáticos y temporizados.</p>	<p>CC18 No utilizar audio automático</p> <p>CC19. Permitir control de eventos temporizados.</p> <p>CC20. Permitir control de contenidos con movimiento y parpadeo.</p> <p>CC21. No generar actualización automática de páginas.</p> <p>CC22. No generar cambios automáticos al recibir el foco o entradas.</p>	<p>si</p>
<p>Etiquetas e instrucciones</p>	<p>CC23 Utilice textos adecuados en</p>	<p>si</p>





adecuadas.	títulos, páginas y secciones. CC24. Utilice nombres e indicaciones claras en campos de formulario. CC25. Utilice instrucciones SI expresas y claras CC26. Enlaces adecuados. CC27. Idioma. CC28. Manejo del error. CC29. Imágenes de texto	
Todo elemento capturarlo.	CC30. Objetos programados. CC31. Objetos e Imágenes. CC32. Manejable por teclado	si

Acuerdos de Niveles de Servicios en caso de incidentes:

Prioridad	Descripción	Primer Contacto
Urgente	Casos que impiden el normal funcionamiento de la aplicación en forma total o parcial y que impliquen la imposibilidad de acceder a las cuentas que impiden las actividades normales del cliente	Máximo 2 Horas
Alta	Casos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones de la aplicación que impacten directamente sobre actividades consideradas de vital importancia, tales como, los cierres contables de período o de año, los cierres presupuestales.	Máximo 4 Horas
Media	Casos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones de la aplicación que impactan sobre actividades consideradas no críticas tales como los registros de operaciones contables o presupuestales, etc.	Máximo 8 Horas
Baja	Casos que impidan el normal funcionamiento de opciones de generación de reportes o consultas que impactan sobre actividades consideradas no críticas tales como consultas o reportes de movimientos contables o presupuestales, etc.	Máximo 16 Horas



Niveles de escalamiento:

Dentro del proceso de escalamiento ROYAL TECH GROUP SAS cuenta con tres niveles, los cuales brindan la oportunidad de elevar la atención en caso de no contar con una respuesta oportuna:

Nivel I

- Contacto con el equipo de soporte a través del correo sopORTE@royaltech.group , mesa de ayuda <https://royaltech.click/helpdesk> y teléfono de soporte 324 369 2660 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Nivel II

Líder de Soporte: Dayan Ponce
Teléfono: 300 8343931
Correo: lider.sopORTE@royaltech.group

Nivel III

Gerente de Cuenta:Hector Mendoza
Teléfono: 324 3692660
Correo: hmendoza@royaltech.group

Atentamente,

HÉCTOR DAVID MENDOZA ARROYO CC. 1.140.834.004
Representante Legal
Royal Tech Group SAS NIT 9013946552 Cra 22BC No. 68 – 65
Cel.: +57 301 6895868
Correo: hello@royaltech.group

