

**INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES TRANSACCIONALES**  
**CUARTO TRIMESTRE DE 2019****% DISPONIBILIDAD**

<b>CANALES TRANSACCIONALES</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
BANCA PERSONAS	98,81	96,18	99,92
RED DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL	97,97	99,58	99,34
CAJEROS MARCA COMPARTIDA	94,23	94,34	89,48

**METODOLOGÍA DE CÁLCULO**

$$\text{Disponibilidad} = \left( \frac{\text{Tiempo (minutos) en funcionamiento}}{\text{Tiempo (minutos) del mes}} \right) \times 100$$

\*Estos tiempos incluyen disponibilidad de cada uno de los servidores, canales de comunicación y bases de datos que atienden los servicios que requiere la operación tanto en el Data center principal como en el Data center alterno.

\*\* Para los cajeros marca compartida la medición se hace sobre 20 horas y no sobre 24 horas, teniendo en cuenta los tiempos, procesos diarios de cierre y actualizaciones establecidos contractualmente.