ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
TRANSMILENIO S.A.

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO N° 20907

Como supervisor manifiesto lo siguiente:1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones establecidas en el contrato para el periodo que más adelante identificaré. 2. El contrato cuenta con la respectiva apropiación presupuestal con cargo al rubro indicado, según los certificados expedidos por el responsable del presupuesto.3. La cuenta de cobro y/o factura relacionada se ajusta a las condiciones de pago del respectivo contrato. 4. Se deja constancia que los bienes y servicios derivados del desarrollo del objeto del contrato han sido recibidos a satisfacción como se detalla adelante. 5. Previo a la radicación de este certificado el informe de supervisión, fue cargado y aprobado en la Plataforma SECOP II lo respectivo; en caso de los contratos tramitados en SECOP I No Aplica

INFORMACIÓN DEL CONTRATO

Número del Contrato	CTO552-21
Fecha Inicio	13/05/2021
Objeto del Contrato	dtc1 contratar la realización de la interventoría al contrato de concesión no. 001 de 2011.
Nombre del Contratista	C & M ASESORIA Y CONSULTORIA S.A.S
Identificación del Contratista	901234159

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Nro. CDP	Fec. CDP	Nro. RPS	Fec. RPS	Nro Imputación Presupuestal
2789	202102	3103	202104	4230116044900751401 Implementación y Gestión de la Estrategia de Servicios ITS en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (Recursos Distrito)

FACTURAS O CUENTAS DE COBRO AUTORIZADAS

No. FACTURA	FECHA	CONCEPTO	VALOR FACTURADO
FVE92	24/08/2021	PAGO CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2021	333,066,998.0
VALOR TOTAL			333,066,998.0

Valor en letras TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES SESENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS MCTE

FIRMA DEL SUPERVISOR

Fecha Certificado 24/08/2021

Firma del Supervisor

Supervisor (es)	
	Villa Doutreligne Ana Catalina Subgerente Economico
	Perez Ariza Yolima Subgte De Atención Al Usuario Y Comunica
	Garcia Vargas Tatiana Subgerente Juridico
	Nieto Antolinez Mario Leonardo Director Técnico De Buses
	Monroy Garavito Jaime Enrique Director Tecnico De Brt
	Aponte Hincapie Yeimy Andrea Profesional Especializado 06
	Carrillo Pinzon Jerzon Yamir Director De Tic´S

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ

INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO No. 552 DE 2021

INFORME MENSUAL No. 02

I.- Datos Generales

Fecha Informe	junio 01 de 2021 a junio 30 de 2021	Número de Contrato	552 de 2021
Tipo de Contrato	INTERVENTORIA	Fecha Suscripción Contrato	19/04/2021
Valor Inicial del Contrato	$ 3.996.803.972	Plazo de Ejecución	12 MESES
Objeto	"Contratar la realización de la interventoría al Contrato de Concesión 001 de 2011."		

II.- Datos Supervisor

Nombre y Cargo Supervisor(es) actual(es) TMSA	**JERZON CARRILLO PINZÓN** Director de TIC	**YEIMY APONTE HINCAPIÉ** Profesional Especializado 06
	TATIANA GARCIA VARGAS Subgerente Jurídica	**ANA CATALINA VILLA** Subgerente Económico
	JAIME ENRIQUE MONROY Director Técnico de BRT	**MARIO LEONARDO NIETO ANTOLINEZ** **Director Técnico de Buses**
	YOLIMA PÉREZ ARIZA Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones	

III.- Datos Contratista

Nombre Contratista Dirección	C&M Asesoría y Consultoría S.A.S. Dirección: Cra. 13 no. 96 - 67 Of 309	Cédula o NIT Correo electrónico	NIT: 901.234.159 - 5 gruporadicacion@cmconsultores.com.co maria.martinez@cmconsultores.com.co
Representante Legal que suscribió el contrato	Alfonso Medina Fuentes	Representante Legal que suscribirá el acta de Liquidación (i) (en caso de informe final)	Alfonso Medina Fuentes

IV.- Plazo de Duración del Contrato

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ

Desde cuándo	13/05/2021	Hasta cuándo	12/05/2022
Fecha aprobación pólizas		Fecha expedición R.P.	19/04/2021
Fecha acta de inicio (si aplica)	13/05/2021	Fecha inicio del contrato	
Fecha documento de Prorroga		Prorrogado hasta cuándo	
Fecha aprobación póliza de prorroga		Fecha de terminación	12/05/2022

V.- Información Presupuestal **Valor Inicial del Contrato** $ **3.996.803.972**

Aporte TRANSMILENIO S.A.	$ 3.996.803.972		
Aporte de la entidad o el asociado en caso de que aplique			
No. de CDP	2789	Valor de CDP	$ 3.996.803.972
Fecha CDP	18/02/2021		
No. de RP	3103	Valor de RP	$ 3.996.803.972
Fecha RP	19/04/2021		
No. de CDP		Valor de CDP	
Fecha CDP			
No. de RP			
Fecha RP			
Fecha Documento Adición		Valor Adición	
No. de CDP Adición		Valor de CDP Adición	
Fecha CDP Adición			
No. de RP Adición		Valor de RP Adición	
Fecha RP Adición			
Fecha aprobación póliza de la adición			
Valor Total del Contrato	$ 3.996.803.972		
Valor Total del Contrato	$ 3.996.803.972		
Valor Anticipo		Fecha Pago Anticipo	
Porcentaje Amortización		Período Facturado	

Forma de Pago: El valor del contrato se pagará por mensualidades vencidas, siempre que se hayan cumplido los requisitos previstos en el Contrato de Interventoría para el respectivo pago

VII. Certificaciones para pagos suscritas por el Supervisor

Periodo certificado	Fecha de certificación	Valor pagado	Observaciones
01/05/2021 - 30/05/2021	22/07/2021	$ 199.840.199,00	

VIII. Pagos Efectuados según estado de cuenta

Número de pago/desembolso, según	Valor pagado o desembolsado	Fecha en que se hace efectivo el pago	Observaciones

01/05/2021 - 30/05/2021	$	175.422.750,00	05/08/2021	
TOTAL	**$**	**175.422.750,00**		

IX. Reducciones al Valor (si aplica)

Fecha Descuento o Reducción	Valor Descuento o Reducción	Concepto Descuento o Reducción
TOTAL	0	

X. Reintegros Efectuados (si aplica)

Fecha Reintegro	Valor Reintegro	Comprobante	Concepto Reintegro

XI. Resumen Ejecución Presupuestal (Solo aplica para Informe Final)

Concepto	Valor
Valor Inicial del Contrato	$ 3.996.803.972,00
Valor Adiciones	
Valor Reducciones	$ -
Valor Total del Contrato	$ 3.996.803.972,00
Valor Reintegros	$ -
Valor Total Ejecutado	$ 199.840.199,00
Valor Total Pagado	$ 175.422.750,00
Saldo pendiente por pagar	$ 3.796.963.773,00
Saldo pendiente por liberar	$ -
Saldo liberado	$ -
Saldo pendiente por reintegrar (recursos no ejecutados)	$ -

Fecha Estado de Cuenta ago-21

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA						INMES-02	
Obligaciones del Contrato	**Soporte de Interventoria**	**Estado de Interventoria**	**Herramientas utilizadas**	**Descripción de la actividad**	**Area encargada**	**Cumplimiento (SI, NO, N/A)**	**Observaciones TMSA**
PREVIO AL ACTA DE INICIO							
a.El Interventor deberá presentar las garantías y pólizas para aprobación de TRANSMILENIO S.A.; sujeto a su efectiva aprobación.	Póliza CU - 2977536 - 6 y RC - 0759049 - 9	Cumplida	No aplica	Presentación de pólizas según amparos y vigencias establecidos en pliego de condiciones. Cargue en SECOP II el 26/04/2021 con observaciones para ajuste recibidas el 27/04/2021. Luego de preaprobación desde el área de contratación, se carga la versión ajustada en en el SECOP II para aprobación, el 03/05/2021.	Corporativa	**N/A**	Las pólizas se presentaron en el mes de abril 2021
b. El interventor deberá acreditar el equipo de trabajo mínimo requerido definido en el respectivo anexo de la presente contratación. Esto dentro de los términos y plazos establecidos en el numeral de obligaciones específicas frente al equipo de trabajo del presente documento.	Radicados: 2021-ER-15378 del 27/04/2021, 2021-ER-16662 del 05/05/2021, 2021-ER-16809 del 06/05/2021 y 2021-ER-17703 de 12/05/2021	Cumplida	Hojas de vida de equipo presentado Cambios solicitados	Se presentaron soportes de equipo base según lo establecido en el pliego de condiciones, con radicado 2021-ER-15378 del 27/04/2021. Sobre la documentación presentada se recibieron observaciones, con radicado 2021-EE-06970 del 05/05/2021. De igual forma se reciben aprobaciones de los cambios presentados con los radicados 2021-EE-07424 del 11/05/2021 y 2021-EE07564 del 13/05/2021. Ante la respuesta recibida con radicado 2021--EE-16809 se da inicio con el especialista económico y financiero presentado desde el concurso.	Todos	**Si**	
c.Haber entregado una certificación emitida por su revisor fiscal, en los términos del inciso segundo y el parágrafo 1º del artículo 41 de la Ley 80, modificados por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, en la cual se acredite que el Interventor (y cada uno de sus miembros, cuando el Interventor sea un Consorcio o Unión Temporal) se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y cajas de compensación familiar, cuando corresponda, de sus empleados y del personal contratado para efectos de la ejecución del presente Contrato.	Repositorio Google Cloud Platform	Cumplida	Repositorio Google Cloud Platform	Revisor fiscal emite certificación correspondiente	Juridica	**Si**	La interventoría SIRCI presenta certificacion emitida por revisor fiscal a corte 30 de junio del año 2021 en repositorio Goolge Cloud
d.Haber entregado el presupuesto desagregado de su oferta económica, el cual deberá contener todo el personal con sus dedicaciones y asignación salarial, así como la desagregación de todos los costos directos e indirectos. El valor de dicho presupuesto no podrá ser superior a lo ofertado por el Interventor durante el Concurso de Méritos; siendo que con la presentación del mismo el Interventor declara que este contiene todas las erogaciones necesarias (los costos, gastos, inversiones, impuestos, rentabilidad/utilidad, entre otros) y suficientes para el cumplimiento cabal y oportuno del contrato de Interventoría.	Radicado 2021-ER-15619 del 28/04/2021	Cumplida	No aplica	Se presenta documentación adicional previa a la suscripción del acta de inicio con radicad 2021-ER-15619 de 28/04/2021, incluyendo la certificación del revisor fiscal y confirmación de presupuesto desagregado según lo establecido.	Economica	**N/A**	No aplicapara el periodo del presente informe
e. Si pasados treinta (30) días calendario contados desde la suscripción del Contrato de Interventoría, el Interventor no ha cumplido con los requisitos a su cargo para el inicio de la ejecución del Contrato de Interventoría, TMSA podrá declarar el incumplimiento definitivo del Contrato.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Todos	**N/A**	
POSTERIOR A LA FIRMA DEL ACTA DE INICIO							
a.Hacer las gestiones necesarias para llevar a buen término la ejecución del contrato de concesión 001 de 2011 en sus componentes tecnológico, operativo, económico y legal a cargo del Concesionario incluyendo otrosíes, protocolos, anexos, y demás documentos vinculantes que hagan parte integral de tal contrato.	Soportes descritos para cada uno de los componentes. Ver matriz obligaciones interventoría Junio/21	Cumple para el periodo	Instrumentos de verificacion Equipo de trabajo	Con el equipo de trabajo, desde la interventoría se realizó acompañamiento y el alistamiento de personal y equipos para realizar el seguimiento a la ejecución del contrato de concesión No. 001 de 2011. Ver descripción en INME02 y anexos.	Todos	**Si**	
b. Dar cumplimiento a las estipulaciones contenidas en los manuales de contratación, supervisión e interventoría, procedimientos y demás documentos vigentes de TRANSMILENIO S.A. que rijan la actividad contractual de la entidad.	No aplica	Cumple para el periodo	Manuales de supervisión e interventoria	Como marco de la ejecución del contrato 552 de 2021, además de éste y los documentos que forman parte integral del mismo, desde C&M Asesoría y Consultoría se da cumplimiento a las estipulaciones establecidas en los manuales de TMSA asociados con la objeto del contrato.	Todos	**Si**	
c. Elaborar plan de ejecución de la interventoría - la metodología de interventoría-, basada en el Anexo 2: Guía para establecer las metodología de supervisión y presentarla a TMSA dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma del contrato, para su respectiva verificación y aprobación inicial, de forma detallada por cada área de seguimiento y debe contener como mínimo las actividades, hitos, descripción de los procesos y tiempos de ejecución, periodos de capacitación del personal, entregas con fechas tentativas para la consolidación y presentación de informes, y en general la planeación para la realización de las auditorias, este cronograma será un documento de referencia. TMSA se reserva el derecho de solicitar las modificaciones y/o ajustes que considere necesarios, los cuales deberán ser acogidos por la interventoría. Dicho plan se deberá actualizar cada vez que se realice una adición al contrato de interventoría y cuando sea necesario. Dicha actualización deberá presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles después de la firma del otro si, o de la solicitud realizada para ello.	Radicados: 2021-ER-16335 de 03/05/2021 y 2021-ER-19246 de 24/05/2021	Cumplida	Anexo 1. Obligaciones y entregables C552/2021 Anexo 2. Guía para la elaboración de la metodología de interventoría	Desde la interventoria se presenta versión preliminar de la metodología propuesta, en el plazo contractual establecido, con radicado 2021-ER-16335. A esta versión, se reciben observaciones con radicado 2021-EE-07890 de 19/05/2021, siendo subsanadas en la version presentada con radicado 2021-ER-19246 de 24/05/2021. El 08 de junio de 2021, con radicado 2021-EE-09239 se recibe aprobación de la metodología presentada.	Todos	**N/A**	No aplicapara el periodo del presente informe

d.Cumplir con lo indicado en el plan de ejecución de la interventoría - La Metodología de Interventoría-. Este documento hace parte integral del contrato.	Descripcion detallada en INME02 para cada uno de los componentes	En gestión	MI V2.0	Según lo establecido en el documento presentado de Metodologia de interventoría, el equipo de interventoría plantea la ejecución de las actividades según los documentos elaborados y en el marco de las obligaciones y entregables del contrato.	Todos	Si	
e. Realizar como mínimo una reunión mensual de seguimiento a la cual asistirán el par de TRANSMILENIO S.A., el par de la Interventoría y los representantes designados por el Concesionario según los temas a tratar previamente informados a las partes.	Registros de asistencia . Ver Anexos en cada uno de los capítulos del informe INME02.	Cumple para el periodo	Herramientas ofimaticas_ Microsoft Teams Google meet Microsoft forms	En cada subcapitulo del informe mensual se hace referencia a las reuniones realizadas y a los compromisos generados de cada sesión. De igual se realizaron mesas de seguimiento asociadas con los siguientes temas: - COVID 19 -Recuperacion estaciones por vandalismo -Seguimiento quincenal a termas relevantes.	Todos	Si	La interventoría realiza las reuniones respectivas como seguimiento al cumplimiento del Concesionario SIRCI para cada uno de los subsistemas
f. Participar en las mesas de empalme que la interventoría saliente programe.	Radicado 2021-EE-06826 de 30/04/2021 Registros de asistencia y actas de reunion Consorcio internexing	Cumplida	Repositorio de información TMSA	Según lo establecido y atendiendo la citación correspondiente recibida según radicado 2021-EE-06826, desde C&M Asesoría y consultoría se acompañaron las mesas de empalme para cada uno de los componentes programadas del 03 al 07 de mayo de 2021.	Todos	N/A	No aplicapara el periodo del presente informe
g.Dar continuidad, hacer evaluaciones y actualizaciones a los comunicados, informes, requerimientos, planes de mejoramiento, procesos sancionatorios, acciones preventivas y demás, que la entidad o la(s) interventoría(s) previas venían desarrollando bajo el entendido que el contrato de concesión no se interrumpe con el cambio de interventoría y todas las actuaciones en cualquier tiempo se enmarcan en la ejecución del contrato de concesión 001 de 2011.	Ver informe IM02 para cada uno de los componentes	En gestión	Repositorio de información TMSA Retroalimentación equipo TMSA	Según la información recibida durante las sesiones de empalme y el intercambio de comunicaciones con el reenvío de las mismas por parte de TMSA, se inició el proceso de verificación y acompañamiento por C&M Asesosía y Consultoría, teniendo claro que se debe garantizar la continuidad del proceso de interventoría al contrato de concesión No. 001 de 2011.	Todos	Si	
h. Elaborar los informes listados en el capítulo de entregables y presentarlos dentro de los plazos fijados para cada uno, con sus respectivos soportes, evidencias y argumentos que los soporten.	Radicados: 2021-ER-23578 de 28/06/2021.	Cumple para el periodo	Repositorio de información TMSA	Para el periodo objeto del presente informe, se presenta resultado del diagnóstico realizado al subsistema de recaudo, el 28/06/2021, con radicado 2021-ER-23578.	Todos	Si	
i.Responder dentro de los plazos al Concesionario Objeto de Interventoría, los requerimientos que tanto TMSA, como el concesionario Objeto de interventoría, los entes de control y demás autoridades de vigilancia realicen durante el plazo del contrato.	Anexos INME02	Cumple para el periodo	No aplica	A lo largo de cada uno de los capítulos que conforman el presente informe, se hace alusión a los análisis, acompañamientos y conceptos emitidos desde la interventoría.	Todos	Si	
j. Emitir los conceptos y análisis requeridos por TMSA relacionados con la ejecución y liquidación del Contrato Objeto de Interventoría, dentro del plazo que señale la Entidad para tal fin y todos los demás que sean requeridos por el Ente Gestor.	Anexos INME02	Cumple para el periodo	No aplica	A lo largo de cada uno de los capítulos que conforman el presente informe, se hace alusión a los análisis, acompañamientos y conceptos emitidos desde la interventoría.	Todos	Si	
k. Recibir las visitas de auditoria y seguimiento por parte de TRANSMILENIO S.A., a las instalaciones de la empresa del Contratista.	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	Todos	N/A	No aplicapara el periodo del presente informe
l. Contratar y mantener por su cuenta y riesgo todo el personal requerido para la ejecución del contrato de interventoría, en los términos y condiciones establecidos en los documentos que soportan la presente contratación discriminados en el Anexo 3: Equipo de trabajo mínimo de interventoría.	Equipo de trabajo Contrato 552/2021	Cumple para el periodo	No aplica	Según lo establecido en el Anexo 3. Del equipo de trabajo, C&M Asesoría y consultoría vincula y mantiene al equipo requerido y/o al adicional que se considere, para la ejecución del contrato de interventoría, en los terminos aquí establecidos.	Todos	Si	
m. Programar y participar activamente mínimo de las reuniones definidas en los lineamientos de la metodología del presente anexo, asegurando la asistencia presencial o virtual, la puntualidad del personal de la Interventoría a las reuniones a las que hayan sido invitados y garantizando su permanencia hasta el final de estas.	Registros de asistencia . Ver Anexos en cada uno de los capítulos del informe INME02.	Cumple para el periodo		Buscando garantizar el seguimiento en cada uno de los componentes, se han realizado mesas de trabajo, reuniones de seguimiento y mesa de pares con cada responsable durante el periodo objeto de informe.	Todos	Si	
n. Interactuar e intercambiar información con las interventorías vigentes del Sistema TransMilenio, con el fin de requerir al Concesionario del SIRCI posibles acciones de mejora para la correcta operación del sistema o para trasladar requerimientos a otras interventorías.	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	Durante el periodo objeto de informe no se realizaron interacciones con las interventorias del sistema, abiertos a su realización cuando se considere conveniente.	Direccion de BRT Direccion de Buses y	N/A	No aplicapara el periodo del presente informe
o. Elaborar y legalizar con firmas todas las actas de reuniones a las que participe la interventoría, máximo dentro de los plazos definidos en los lineamientos de la metodología del presente anexo.	Registros de asistencia . Ver Anexos en cada uno de los capítulos del informe INME02.	En gestión	Registros de asistencia	Luego de concertar con TMSA el mecanismo para garantizar la legalización de las actas de reunión a traves de firmas digitales, atendiendo la emegencia sanitaria actual, se está en gestión de actualización de las actas aprobadas con las firmas de los interesados.	Todos	Si	
p. Presentar los informes con la calidad y plazos previstos en el presente anexo.	Radicados: 2021-ER-23578 de 28/06/2021.	Cumple para el periodo	Repositorio de información TMSA	Para el periodo objeto del presente informe, se presenta resultado del diagnóstico realizado al subsistema de recaudo, el 28/06/2021, con radicado 2021-ER-23578.	Todos	Si	
q. El interventor debe velar porque el personal vinculado a la interventoría conozca y cumpla el Protocolo para la Expedición y Manejo de la Tarjeta Funcionario y que al igual haga uso apropiado de la misma.	Protocolo manejo tarjeta funcionario	Cumple para el periodo	No aplica para el periodo	Durante el periodo se gestionó la asignación de tarjetas funcionarios al equipo técnico de campo, compartiendo los puntos relevantes del protoocolo definido para su manejo.	Sub. Economica	Si	

r. Realizar la custodia, vigilancia, seguimiento y control al manejo de las tarjetas funcionario y suministrar mensualmente un reporte de usos autorizados por la firma interventora a su personal en el formato establecido por TMSA. El número de pasos asignados será determinado a partir de las validaciones históricas de las anteriores interventorías y la parametrización y restricciones para la utilización de las tarjetas se especificará en un Acta de Entrega, cuya suscripción implicará la aceptación de los términos y condiciones establecidos en el respectivo protocolo de la Entidad.	Protocolo manejo tarjeta funcionario	Cumple para el periodo	No aplica para el periodo	Durante el periodo se gestionó la asignación de tarjetas funcionarios al equipo técnico de campo, compartiendo los puntos relevantes del protoocolo definido para su manejo. El 17/06/21 se remite acta de entrega para suscripcion y devolución, vía correo electrónico.	Sub. Economica	**Si**	
s. Contar con un sistema digital de gestión de correspondencia que permita conocer la evolución (trazabilidad) y el estado de las comunicaciones entre el concesionario a intervenir, el interventor y TMSA. El interventor deberá entregar los usuarios que el Ente Gestor requiera para consulta y aprovechamiento del sistema. Al finalizar el contrato, el interventor deberá hacer entrega organizada a TMSA de la base de datos de las comunicaciones digitalizadas.	Matriz de correspondencia. Ver anexo INME02	En gestión	Herramientas ofimáticas Orfeo	C&M Asesoría y consultoría cuenta con el sistema de gestión documental ORFEO, a través del cual se centralizan las comunicaciones recibidas y enviadas de la organización. De igual forma, para el contrato, se implementó la matriz de seguimiento de correspondencia, en la que se registran las interacciones de las mismas. Durante el mes objeto de informe se solicitó al área competente, la asignación de usuario de consulta para el Ente Gestor.	Todos	**Si**	
t. Preparar, coordinar y ejecutar las acciones necesarias tendientes a garantizar la continuidad en el proceso de interventoría en las áreas tecnológica, operativa, económica y legal al finalizar el contrato; para lo cual, deberá realizar un empalme con el contratista que resultase adjudicatario del proceso de selección subsiguiente que desarrolle el Ente Gestor. Si llegada la finalización de la ejecución del presente contrato, no existe un nuevo contratista de interventoría, el interventor deberá realizar el respectivo empalme de cierre directamente con TMSA.	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica soporte	Contrato 552 de 2021 en periodo de ejecución por lo que no aplica preparación para cumplimiento de esta obligación en el periodo objeto de informe.	Todos	**N/A**	No aplicapara el periodo del presente informe
u. Adoptar todas las medidas de seguridad y salud en el trabajo, así como los protocolos que el Gobierno Nacional, el Ministerio de Salud y la Alcaldía Mayor de Bogotá ha establecido a través de los diferentes decretos, resoluciones y demás normatividad relacionada con la prevención, mitigación y control del riesgo de infección o transmisión del COVID-19, para conservar la salud y la vida de todos los trabajadores y/o contratista a su cargo y demás personas que se relacionen con el mismo. Esta obligación se mantendrá vigente durante la ejecución contractual y/o la Declaratoria de Emergencia de Salubridad Nacional decretada por el Gobierno Nacional. Será responsabilidad exclusiva del supervisor la verificación del cumplimiento de esta obligación.	Programa de Salud ocupacional y SST Protocolo COVID 19 - C&M Asesoría y consultoría S.A.S.	Cumple para el período	No aplica soporte	Siguiendo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de salud nacional y en apoyo con la ARL se definieron protocolos para garantizar condiciones de bioseguridad de nuestros colaboradores. De igual forma, como parte de la dotación se incluyen tapabocas para asegurar la disponibilidad y protección del equipo. Semanalmente, vía correo electrónico, se remite al Ente Gestor, el balance de casos en el equipo de interventoría.	Sub. Juridica	**Si**	
v. Durante la ejecución de este contrato y por el término de cinco (5) años contados a partir de la terminación de este, el contratista se obliga a guardar y garantizar la confidencialidad sobre la información que proporcione TRANSMILENIO S.A. y/ o se derive directa o indirectamente para el desarrollo y cumplimiento del objeto contractual, que garantice la observancia de las limitaciones de acceso y uso referidas al derecho de Habeas Data, privacidad, reserva legal, reserva estadística, y en general todos aquellos temas en los que la Ley le confiere el carácter de reserva a la información que se produce y administra. Aplica para todo el personal que estén dentro del contrato de la interventoría, así como a su personal dependiente.	Clausula de confidencialidad en proceso de contratación del equipo de trabajo	Cumple para el período	No aplica	Durante el proceso de contratación del equipo de trabajo y en apoyo con el equipo jurídico de la organización se proyectó e incluyó la cláusula correspondiente que permita garantizar el cumplimiento de esta obligacion	Todos	**Si**	
w.Validar y aprobar los informes de gestión operacional que presente el concesionario.	Informe de Gestión Mayo/21 RB S.A.S.	En gestión	No aplica	A la fecha de corte del presente informe, el informe de gestión operacional se encuentra en proceso de validación, considerando que fue recibido vía correo electrónico el 16/06/2021.	Todos	**En seguimiento**	
x. Cumplir con las normas legales vigentes.	No aplica	Cumple para el periodo	No aplica	C&M Asesoría y consultoría asegura el cumplimiento de la normatividad vigente en cada una de las fases del contrato, según los procedimientos internos establecidos y el marco legal que rige la actividad.	Sub. Juridica	**Si**	
y. las demás inherentes al objeto y la naturaleza del contrato.	No aplica	Cumple para el periodo	No aplica	No aplica	Todos	**N/A**	

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA						INMES-02	
Obligaciones del Contrato	Soporte de Interventoria	Estado de Interventoria	Herramientas utilizadas	Descripción de la actividad	Area encargada	Cumplimiento (SI, NO,	Observaciones TMSA
DEL EQUIPO DE TRABAJO							
a.Cumplir con lo establecido en el Anexo 3: Equipo de trabajo mínimo de interventoría, respecto del personal requerido para el contrato.	anexos INME02	Cumple para el periodo	Matriz de obligaciones C552/2021	C&M Asesoría y consultoría cumple con lo establecido en el Anexo 3, parte integral del contrato 552 de 2021. Para cada una de las obligaciones se presenta descripción de las actividades ejecutadas y/o en seguimiento.	Todos	**Si**	
b. Contratar antes de la firma del acta de inicio y mantener durante toda la ejecución del contrato, el equipo de trabajo que comprende el personal habilitante y el equipo de trabajo adicional puntuable ofertado, y quince (15) días calendario después de la firma del acta de inicio, el personal que comprende el equipo de trabajo adicional, todos estos detallados en el en el Anexo 3: Equipo de trabajo mínimo de interventoría.	Radicados: 2021-ER-19620 de 26/05/2021 y 021-ER-19765 de 27/05/2021.	Cumplida.	No aplica para el periodo	C&M Asesoría y Consultoria ha vinculado y mantiene al personal definido por los documentos contractuales; así como ha dispuesto del personal adicional que, según la experiencia, se requiere para la ejecución del contrato. Previo al inicio se presentaron solicitudes de cambio siendo aprobada antes de la emisión del acta de inicio. De igual forma, y dentro del plazo indicado se notificó la conformación del equipo adicional relacionandolos para su informacion.	Todos	**N/A**	
C. Mantener el equipo de trabajo presentado en su propuesta técnica y contar con el personal adicional que a su juicio sea necesario para ejecutar el Contrato, sin que esta situación implique mayores costos para la Entidad.	Certificación Revisor Fiscal	Cumple para el periodo	-	C&M Asesoría y Consultoria ha vinculado y mantiene al personal definido por los documentos contractuales; así como ha dispuesto del personal adicional que, según la experiencia, se requiere para la ejecución del contrato.	Todos	**Si**	
d. Garantizar que todo su personal cuente con una dedicación de tiempo completo para la ejecución de las labores de la interventoría, y cuya excepción será remunerada conforme lo establece el Anexo 3.	Certificación Revisor Fiscal	Cumple para el periodo	-	C&M Asesoría y Consultoria ha vinculado y mantiene al personal definido por los documentos contractuales; así como ha dispuesto del personal adicional que, según la experiencia, se requiere para la ejecución del contrato, asegurandose que su dedicación al proceso sea de tiempo completo.	TIC	**Si**	
e. Garantizar que sus empleados, agentes, proveedores y subcontratistas posean la experiencia, conocimientos y capacidad para ejecutar los deberes específicos a ellos asignados para la debida y cabal ejecución del Contrato. La responsabilidad de que trata esta sección y la responsabilidad del interventor incluirá además de las consecuencias fijadas en la Ley Aplicable, cualquier daño o perjuicio causado a propiedades, a la vida, a la integridad personal de terceros, de TMSA o de cualquiera de sus empleados, agentes o contratistas, originada en cualquier acto, hecho u omisión de empleados, agentes, proveedores o subcontratistas del Interventor. En caso de que alguna persona no cuente con dichas competencias, proceder a efectuar la respectiva sustitución en el equipo de trabajo, cuando así lo solicite TMSA; no obstante, el Ente Gestor se mantendrá indemne ante cualquier reclamación que pudiera	Certificación Revisor fiscal	Cumple para el periodo	-	C&M Asesoría y Consultoria ha vinculado y mantiene al personal definido por los documentos contractuales; así como ha dispuesto del personal adicional que, según la experiencia, se requiere para la ejecución del contrato, asegurandose que cuenten con la experiencia, conocimiento y capacidad para la ejecución de sus labores.	Todos	**Si**	
f. Conocer y dar a conocer a su personal, el contenido de los documentos contractuales de los Contratos Objeto de Interventoría, así como de sus anexos, manuales, normas nacionales e internacionales, procedimientos, actos administrativos y demás información que guarde relación con la ejecución contractual, así como la normatividad vigente expedida por las autoridades nacionales, distritales y por el Ente Gestor.	Repositorio de Google https://console.cloud.google.com/storage/browser/tmsa-interventoria-sirci;tab=objects?forceOnBucketsSortingFiltering=false&authuser=0&organizationId=0&project=transmilenio-intervensirci&prefix=&forceOnObjectsSortingFiltering=false&pli=1	Cumple para el periodo	Sitio de proyecto Sharepoint	Como parte del mecanismo de comunicación transversal con el equipo del contrato, se habilitó un sitio web para el mismo, a través del cual se dispuso toda la información contractual tanto del contrato de interventoría como del contrato de concesión, y cada uno de sus documentos integrantes. De igual forma se solicitó y obtuvo acceso al repositorio de información de la interventoría saliente para los líderes de cada componente.	Todos	**Si**	
g. Presentar dentro del plazo fijado, la programación del personal de campo	Ver informe componente operativo INME02	Cumple para el periodo	Repositorio de información TMSA	Según radicado 2021-ER-20775 de 04/06/2021 se presentó para retroalimentación el la programación de verificaciones del mes de junio, recibiendo y siendo ajustada según observacines del ente gestor. De igual forma, via correo electrónico, el 18/06/2021 se remite programación de personal para verificaciones del mes de julio de 2021, ajustada segun observaciones	Todos	**Si**	

h. Presentar mensualmente el informe del revisor Fiscal el cual debe contener mínimo las casillas enunciadas en el Anexo 3.	Ver informe mensual INME02	Cumple para el periodo	Repositorio de información TMSA	Durante el periodo objeto de informe, se adjunta al informe mensual de mayo, la certificación del revisor fiscal correspondiente al mes de mayo de2021	Todos	**Si**	
i. Acatar los lineamientos dados en el acápite de Aspectos para la modificación del equipo de trabajo detallados en el Anexo 3	Radicado: 2021 - EE - 10420 y 2021-EE-10421 del 29/06/21.	Cumple para el periodo	Documentación soporte hojas de vida Equipo de trabajo	Según lo establecido en los lineamientos se presentó solicitud de evaluación de cambio en el equipo base de interventoría, radicado el 18/06/21 con radicado 2021-ER-22693 y 25/06/21 con consecutivo 2021-ER-23472.y respondida con radicados 2021 - EE - 10420 y 2021-EE-10421 del 29/06/21.	Todos	**Si**	
j.Asegurar que desde el día de la suscripción del Acta de inicio del Contrato y hasta la terminación de este, su personal cumpla con los mínimos exigidos contractualmente.	Radicados: 2021-ER-15378 del 27/04/2021, 2021-ER-16662 del 05/05/2021, 2021-ER-16809 del 06/05/2021 y	Cumple para el periodo	Equipo de trabajo	En el periodo objeto de informe, C&M Asesoría y consultoría vinculó y mantuvo al equipo de trabajo según lo establecido, incluyendo el ofrecimiento adicional realizado en la oferta económica.	Todos	**Si**	
k. Presentar y mantener actualizado el banco de hojas de vida descrito en el Anexo 2 "Guía para establecer las metodologías de supervisión y seguimiento"	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	C&M Asesoría y consultoria se encuentra en construccion del banco de hojas de vida para ser presentado y disponible para TMSA en el plazo	Todos	**Si**	

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA 1. COMPONENTE TECNOLOGICO						INMES- 02	
Obligaciones del Contrato	Soporte de Interventoría	Estado de Interventoria	Herramientas utilizadas	Descripción de la actividad	Area encargada/ Pesonal	Cumplimiento (SI, NO, N/A)	Observaciones TMSA
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE RECAUDO							
a. Emitir en los plazos, los conceptos técnicos que solicite TMSA, sean estos o no sobre propuestas, pilotos o alternativas de mejora al subsistema de recaudo y sus reportes.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.5. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 5: ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS AL SOFTWARE DE LA APLICACIÓN. 1.5.5. Otros seguimientos y acompañamiento a proyectos piloto. 1.5.5.5.Seguimiento migración Nube Privada.[Páginas 91 a la 108.	Cumplida para el periodo	No aplica para el periodo	Base de Datos y Sistemas de Información. • Realizado el seguimiento y verificación por parte de Interventoría en el mes junio de 2021, a la migración de procesos relacionados de FCS y recaudo a la nube, se evidenció que, el Concesionario del SIRCI, ejecutó el proceso de migración con resultados satisfactorios. Para ver en detalle las verificaciones realizadas por la Interventoría, se adjunta al presente informe mensual, el informe técnico "*TREC-IT 001.pdf*", con los respectivos anexos.	TIC/Hector	**SI**	
b.Validar los informes y documentos técnicos que presente el concesionario del SIRCI y realizar los requerimientos a los planes de mejoramiento que sean necesarios.	Documento Concesioanrio RB-797618-11062021 REFERENCIA. ENTREGA DE INFORME SIRCI MES DE MAYO DE 2021, radicado de Interventoría 20213211534182 del (11/06/2021).	Cumplida para el periodo	No aplica para el periodo	Base de Datos y Sistemas de Información. • Se realizó la validación del informe SIRCI correspondiente al mes de mayo de 2021, presentado por el Concesionario.	TIC/Hector	**SI**	
c.Realizar las tareas de acompañamiento y documentación de pruebas	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.5. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 5: ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS AL SOFTWARE DE LA APLICACIÓN. 1.5.5. Otros seguimientos y acompañamiento a proyectos piloto. Páginas 76 a la 109.	Cumplida para el periodo	Mesa de pares Acta mesa de pares Comuinicaciones con RB	Base de Datos y Sistemas de Información. • En el mes de Junio de 2021, nose realizaron solicitudes para acompañamiento a pruebas.	TIC/Hector	**SI**	
d.Realizar el seguimiento a las respuestas del concesionario del SIRCI emitidas en la herramienta de mesa de ayuda, verificando que sean acorde con la problemática reportada	IM-02 TSISU , según acta de Calibración No. TSAUC-001, 9 de junio de 2021	Cumplida para el periodo	Mesa de calibración mes xde mayo (reprogramada)	Se realizo seguimiento a 2 llmadas eviadas por el Concesionario - Emtelco y la llmada No. 3 Debía corresponder a una llamada en vivo y se informó que había problemas técnicos para su escucha.	TIC/Hector	**SI**	

e. Acompañar los procesos de inicialización de los medios de pago incluidas las tarjetas inteligentes sin contacto (TISC)	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.1. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 1: GENERACIÓN Y REGISTRO DE TRANSACCIONES. 1.1.1. Procedimientos de preparación para	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría con la finalidad de realizar las verificaciones respectivas, contrastó los datos de las transacciones, para evidenciar coincidencias entre el sistema de información FCS Center y las bases de datos, asegurando con ello que se presentaran los mismos valores, en cuanto a cantidades de registros definidos por detalle y resumen de transacciones para el mes de junio de 2021. A continuación se presenta el resumen de las transacciones de recaudo registradas en el mes de junio de 2021: Ventas: 96.894 Recargas: 12.109.385 Cancelación: 18.831	TIC/Hector	**SI**	
f. Realizar el informe de consistencia y confiabilidad de las bases datos del subsistema de Recaudo.	INFORME DIAGNÓSTICO INICIAL DE LOS ESCENARIOS DE RIESGO DEL SUBSISTEMA DE RECAUDO y PLAN DE INTERVENTORÍA. Oficio 2021-ER-23578 del (28/06/2021).	Cumplida para el periodo	Revisión documental	Base de Datos y Sistemas de Información. • En el Informe de diagnostico incial de los escenarios de riego, se describen las actividades realizadas en la evaluación de la consistencia y confiabilidad de las bases datos del subsistema de Recaudo.	TIC/Hector	**SI**	
g.Revisar los sistemas de información y los reportes disponibles verificando que las aplicaciones informáticas operan correctamente, que cuentan con las seguridades apropiadas y que cada una de las actividades ejecutadas por el personal del Concesionario y los usuarios de los sistemas de información sean las adecuadas, así mismo, realizar validaciones contra las bases de datos.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.1. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 1: GENERACIÓN Y REGISTRO DE TRANSACCIONES. 1.1.1.Procedimientos de preparación para realizar la transacción. 1.1.2.Procedimientos de autorización para efectuar la transacción. 1.1.3.Administración de los documentos que soportan la transacción, para los casos en que estos existan. 1.1.4.Manejo de errores en la transacción. 1.1.5.Registro de la transacción en el sistema de recaudo. 1.1.5.1.Transacciones de ventas. 1.1.5.2.Transacciones	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría con la finalidad de realizar las verificaciones respectivas, contrastó los datos de las transacciones, para evidenciar coincidencias entre el sistema de información FCS Center y las bases de datos, asegurando con ello que se presentaran los mismos valores, en cuanto a cantidades de registros definidos por detalle y resumen de transacciones para el mes de junio de 2021. A continuación se presenta el resumen de las transacciones de recaudo registradas en el mes de junio de 2021: Ventas: 96.894 Recargas: 12.109.385 Cancelación: 18.831 Transbordo: 9.759.424 Validación: 49.708.941 • La Interventoría C&M Consultoría y Asesoría se permite indicar que, el proceso de generación y registro de transacciones del sistema de información de recaudo se encuentra conforme a las condiciones contractuales establecidas, dado que, durante el mes de junio de 2021, no se identificaron diferencias en los datos del sistema FCS Center, validados a través de las distintas consultas a las bases de datos; por lo tanto, se puede conceptuar que los procesos de generación y registro de las transacciones de ventas, recargas, cancelaciones, validaciones por transbordos y validaciones se encuentran estables y son consistentes.	TIC/Hector	**SI**	

h.Validar que todos los dispositivos de recaudo se actualicen a tiempo, reporten y registren todas las diversas transacciones que se realicen con los diferentes medios de pago existentes.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.1. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 1: GENERACIÓN Y REGISTRO DE TRANSACCIONES. 1.1.1. Procedimientos de preparación para realizar la transacción. 1.1.2. Procedimientos de autorización para efectuar la transacción. 1.1.3. Administración de los documentos que soportan la transacción, para los casos en que estos existan. 1.1.4. Manejo de errores en la transacción.	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría con la finalidad de realizar las verificaciones respectivas, contrastó los datos de las transacciones, para evidenciar coincidencias entre el sistema de información FCS Center y las bases de datos, asegurando con ello que se presentaran los mismos valores, en cuanto a cantidades de registros definidos por detalle y resumen de transacciones para el mes de junio de 2021. A continuación se presenta el resumen de las transacciones de recaudo registradas en el mes de junio de 2021: Ventas: 96.894 Recargas: 12.109.385 Cancelación: 18.831 Transbordo: 9.759.424 Validación: 49.708.941 • La Interventoría C&M Consultoría y Asesoría se permite indicar que, el proceso de generación y registro de transacciones del sistema de información de recaudo se encuentra conforme a las condiciones contractuales establecidas, dado que, durante el mes de junio de 2021, no se identificaron diferencias en los datos del sistema FCS Center, validados a través de las distintas consultas a las bases de datos; por lo tanto, se puede conceptuar que los procesos de generación y registro de las transacciones de ventas, recargas, cancelaciones, validaciones por transbordos y validaciones se encuentran estables y son consistentes.	TIC/Hector	**SI**	
i.Verificar que el proceso de consolidación de la información del subsistema de recaudo en los computadores centrales se ejecute, de forma completa y a tiempo	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.8. VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SUBSISTEMA DE RECAUDO EN LOS COMPUTADORES CENTRALES. Páginas 113 a la 114.	Cumplida para el periodo	Verificaciones BD FCSDB, RPTDB Revisiones sistema de información	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría realizó la verificación a través del seguimiento a la plataforma storage, mediante la herramienta suministrada por el Concesionario Zabbix, los dispositivos a seguir son XIV Gen3 (Storage) y LTO (Robot). El seguimiento realizado en el mes de junio de 2021 dio como resultado que, los dispositivos FCSXIV y FCSLTO se encuentran en clúster, permitiendo la alta disponibilidad de su servicio. El proceso de consolidación tanto para los servicios LTO como para XIV, tiene una alta disponibilidad por tratarse de una arquitectura en clúster, cuya disponibilidad alcanzó en el mes de junio de 2021 el 99,98%. Producto de estas verificaciones se remitió el comunicado validando los respectivos indicadores de calidad, y el informe técnico GR-IT-02 adjunto al presente informe. Los cuales se encuentran dentro de los rangos definidos	TIC/Hector	**SI**	
j.verificar que la transmisión de las transacciones efectuadas cada día sea íntegra y total	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.9. VERIFICACIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE LAS TRANSACCIONES EFECUTADAS CADA DÍA SEA ÍNTEGRA Y TOTAL. Páginas 115 a la 116.	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La verificación se realiza a través de la validación de la información del indicador de confiabilidad de recaudo (ICR), el cual, su procedimiento y metodología está aprobado por el Ente Gestor. Se verificó el ICR del mes de junio de 2021 y el valor calculado fue de 99,81%, se puede concluir que los procesos de transmisión de los datos se encuentran estables, garantizando la transmisión íntegra de las transacciones. De la misma manera se resalta la disposición, colaboración y transmisión del conocimiento en la descarga de la información, y en las aclaraciones de los procedimientos establecidos. • La Interventoría realizó la revisión del procesamiento de los datos, verificando la revisión diaria con el proceso de sincronización de las transacciones realizadas en los equipos centrales, en esta revisión, se evidenció la diferencia de 207 transacciones de recargas para el mes de	TIC/Hector	**SI**	

k. Verificar que diariamente se realiza de forma correcta y completa el proceso de replicación de la Información en los computadores de réplica instalados en TRANSMILENIO S.A.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.10. VERIFICACIÓN QUE DIARIAMENTE SE REALIZA DE FORMA CORRECTA Y COMPLETA EL PROCESO DE REPLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS COMPUTADORES DE RÉPLICA INSTALADOS EN TRANSMILENIO S.A Páginas 116 a la 76.	Cumplida para el periodo	Revisión documental	Base de Datos y Sistemas de Información • La verificación se realiza con las evidencias suministradas por el Concesionario en los informes de mantenimientos a las bases de datos y sistemas de información de recaudo, no obstante, durante el mes de junio de 2021, el Concesionario no remitió la documentación respectiva. La Interventoría desde el área de seguridad de la información realizó las gestiones correspondientes frente al Concesionario para el cumplimiento de los compromisos, se remitió vía correo electrónico, el día 12 de julio de 2021, la solicitud al Concesionario. Se anexa al presente informe mensual la gestión de Interventoría historial de correo "Evidencia solicitud de MTTOs.pdf" carpeta verificación y análisis.	TIC/Hector	**SI**	
l.Revisión de los consecutivos de las transacciones de recargas y validaciones registradas en las bases de datos del Subsistema de Recaudo del SIRCI.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.11. REVISIÓN DE LOS CONSECUTIVOS DE LAS TRANSACCIONES DE RECARGAS Y VALIDACIONES REGISTRADAS EN LAS BASES DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE	Cumplida para el periodo	Verificaciones BD FCSDB, RPTDB Revisiones sistema de información	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría realizó la verificación del proceso de registro de transacciones en las bases de datos del subsistema de recaudo para el periodo del 01 al 30 de junio de 2021, encontrando que el proceso tuvo un comportamiento estable durante el periodo evaluado, dado que no se identificaron saltos en los consecutivos de transacciones y la totalidad de la información generada por los dispositivos fue registrada en los equipos centrales. • Con el resultado de la verificación se observó que existe coincidencia de la información, entre las dos fuentes de procesamiento. Igualmente, en el Ítem 1.1.5.1 del presente informe mensual, se realizó la verificación de	TIC/Hector	**SI**	
m.Administrar las versiones de software y custodia de los códigos fuente del Subsistema de Recaudo	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.12. VERIFICACIÓN ADMINISTRACIÓN DE LAS VERSIONES DE SOFTWARE Y CUSTODIA DE LOS CÓDIGOS FUENTE. Página 119.	Cumplida para el periodo	Mesas de pares Revisión documental	Base de Datos y Sistemas de Información. • El proceso de verificación de la administración de las versiones del firmware de los dispositivos permitió identificar durante el mes de junio de 2021, que no se realizaron modificaciones, ni se incluyeron nuevos dispositivos contractuales de recaudo a la plataforma SIRCI, por lo cual, la presente obligación se evalúa conforme y se continuará realizando el seguimiento. Cabe señalar, que en el momento en el cual se presenten nuevos dispositivos contractuales, se realizarán las correspondientes solicitudes al Concesionario.	TIC/Hector	**SI**	
n.Realizar el informe de verificación de cumplimiento de especificaciones y requerimientos técnicos del hardware y software de todos los subsistemas que se requieran para el cumplimiento de las obligaciones del Concesionario.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.5. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 5: ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS AL SOFTWARE DE LA APLICACIÓN. 1.5.1. Solicitud y autorización para el mantenimiento y la actualización de las aplicaciones informáticas. 1.5.1.1.Seguimiento al proyecto de Tarjeta Híbrida Banco de Bogotá – tipo VISA. 1.5.2. Seguimiento al	Cumplida para el periodo	Mesa de pares Acta mesa de pares Comuinicaciones con RB	Base de Datos y Sistemas de Información. • Seguimiento al proyecto de Tarjeta Híbrida Banco de Bogotá – tipo VISA. En mesa de pares del mes de junio de 2021, acta de reunión No TREC 02, el Concesionario indico que, el Banco confirmara el 01 de julio si los desarrollos se entregan el 6 de julio, de ser así, se revisará el cronograma y se radicara del 5 al 9 de julio, de no confirmarse, se enviará correo de la no confirmación a concesionario y a interventoría. El proyecto queda en standby mientras no se tenga respuesta del Banco. • Personalización virtual. El seguimiento a la personalización se encuentra detallado en el informe de base de datos y sistemas de información IM-02 del componente de SISU. • Extensión Proyecto recargas Web "Monedero Electrónico - TUYA". En mesa de pares del mes de junio de 2021, acta de reunión No TREC 02, el Concesionario manifestó que, el proyecto está en ejecución, se encuentra en proceso normal en producción reportado en el tablero de control, con respecto al reporte de transacciones por origen de transacción, el cual esta discriminado por tipo de pago de Internet y pago Tuya, se tiene estimado agruparlo en 3 tipos de consultas, para facilitar el seguimiento a los informes para identificar el origen de la recarga web. • Recargas digitales en validadores de bus zonal. En reunión de mesa de pares del mes de junio de 2021, acta No TREC 02, el Concesionario indico	TIC/Hector	**SI**	

o.Verificación del registro de alarmas de los dispositivos en las aplicaciones disponibles para el monitoreo	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.3. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 3. SALIDAS DEL SISTEMA DE RECAUDO Y SU UTILIZACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS AUTORIZADOS. 1.3.4. Revisión y Manejo de Errores de la Salida. Páginas 64 a la 66.	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • En el sistema de información de recaudo FCS Center, se evidencia la opción que permite monitorear y realizar la revisión y/o manejo de errores en el sistema. Esta opción la ofrece el sistema de información desde la opción *"Monitoreo"*, desde allí el Concesionario puede realizar la revisión de los diferentes accesos al sistema. La Interventoría en las verificaciones realizadas desde el sistema FCS Center, evidencio en el mes de junio de 2021, que el aplicativo estuvo disponible con la funcionalidad para el monitoreo de dispositivos de recaudo.	TIC/Hector	**SI**	
p.Verificar la(s) certificación (es) o las pruebas efectuadas por entes certificadores del software adquirido o desarrollado por el Concesionario durante la vigencia del Contrato de Interventoría.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.7. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 8: VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES Y NORMAS TÉCNICAS ESTABLECIDAS CONTRACTUALMENTE. Páginas 113 a la 114	Cumplida para el periodo	No aplica para el periodo	Base de Datos y Sistemas de Información. • De acuerdo con lo establecido en Anexo Técnico del Contrato de Interventoría No. 552 de 2021, para el diagnóstico inicial del escenario 8 correspondiente al subsistema de recaudo, se debe realizar la verificación del cumplimiento de los estándares y normas técnicas establecidas contractualmente para el desarrollo e implementación de las aplicaciones informáticas por parte de los recaudadores, para lo cual, se deberá(n) validar la(s) certificación(es) o las pruebas efectuadas por los entes certificadores del software adquirido o desarrollado por el Concesionario. No se observaron modificaciones para el mes de junio en relación con documentación de las carpetas en el repositorio del Concesionario. *"https://drive.google.com/drive/folders/0B3p3jd5rf6DKa1I2V0xJaEVzU00"*	TIC/Hector	**SI**	
Escenarios de Control							
El CONTRATISTA debe evaluar, durante los primeros cuarenta y cinco (45) días de ejecución del contrato los aspectos de seguridad y confiabilidad con que se llevan a cabo las operaciones de recaudo en cada uno de los escenarios de riesgo.	INFORME DIAGNÓSTICO INICIAL DE LOS ESCENARIOS DE RIESGO DEL SUBSISTEMA DE RECAUDO y PLAN DE INTERVENTORÍA. Oficio 2021-ER-23578 del (28/06/2021).	Cumplida para el periodo	Revisión documental	Base de Datos y Sistemas de Información. • En el informe de diagnostico incial de los escenarios de riego, se describen las actividades realizadas en la evaluación de los aspectos de seguridad y confiabilidad con que se llevan a cabo las operaciones de recaudo en cada uno de los escenarios de riesgo.	TIC/Hector	**SI**	
Con base en esta labor y dentro de dicho plazo, el CONTRATISTA debe elaborar un plan de interventoría, que incluya las actividades a realizar durante el resto de la vigencia del contrato frente a cada uno de los escenarios, considerando que dichos escenarios deben ejecutarse y evaluarse	INFORME DIAGNÓSTICO INICIAL DE LOS ESCENARIOS DE RIESGO DEL SUBSISTEMA DE RECAUDO y PLAN DE	Cumplida para el periodo	Revisión documental	Base de Datos y Sistemas de Información. • En el plan de Interventoría, se describen las actividades a realizar durante el resto de la vigencia del contrato frente a cada uno de los escenarios.	TIC/Hector	**SI**	

Escenario 1: Generación y registro de transacciones El CONTRATISTA debe identificar y caracterizar la totalidad de las transacciones que ocurren en el sistema de recaudo, siendo una transacción, cualquier operación que modifique, cree o elimine algún o algunos registros de información de los sistemas informáticos del Sistema de Recaudo y para cada tipo analizar la manera en que se desarrollan las siguientes actividades: a) Procedimientos de preparación para realizar la transacción. b) Procedimientos de autorización para efectuar la transacción. c) Administración de los documentos que soportan la transacción, para los casos en que estos existan. d) Manejo de errores en la transacción. e) Registro de la transacción en el Sistema de Recaudo Para cada una de las transacciones el CONTRATISTA debe analizar, revisar, evaluar, reportar y cuantificar el valor de los hallazgos, en el marco de los procedimientos, controles y seguridades.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.1. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 1: GENERACIÓN Y REGISTRO DE TRANSACCIONES 1.1.1. Procedimientos de preparación para realizar la transacción. 1.1.2. Procedimientos de autorización para efectuar la transacción. 1.1.3. Administración de los documentos que soportan la transacción, para los casos en que estos existan. 1.1.4. Manejo de errores en la transacción. 1.1.5. Registro de la transacción en el sistema de recaudo. 1.1.5.1. Transacciones de ventas. 1.1.5.2. Transacciones	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría con la finalidad de realizar las verificaciones respectivas, contrastó los datos de las transacciones, para evidenciar coincidencias entre el sistema de información FCS Center y las bases de datos, asegurando con ello que se presentaran los mismos valores, en cuanto a cantidades de registros definidos por detalle y resumen de transacciones para el mes de junio de 2021. A continuación se presenta el resumen de las transacciones de recaudo registradas en el mes de junio de 2021: Ventas: 96.894 Recargas: 12.109.385 Cancelación: 18.831 Transbordo: 9.759.424 Validación: 49.708.941 • La Interventoría C&M Consultoría y Asesoría se permite indicar que, el proceso de generación y registro de transacciones del sistema de información de recaudo se encuentra conforme a las condiciones contractuales establecidas, dado que, durante el mes de junio de 2021, no se identificaron diferencias en los datos del sistema FCS Center, validados a través de las distintas consultas a las bases de datos; por lo tanto, se puede conceptuar que los procesos de generación y registro de las transacciones de ventas, recargas, cancelaciones, validaciones por transbordos y validaciones se encuentran estables y son consistentes.	TIC/Hector	**SI**	
Escenario 2: Procesamiento de los datos mediante las aplicaciones informáticas. El CONTRATISTA debe revisar los procedimientos, controles y seguridades asociadas con el procesamiento de los datos mediante las aplicaciones y su registro en el Sistema. Este escenario incluye: a) Validación y edición del procesamiento de los datos. b) Manejo de errores de procesamiento (cambios de fechas, cambios de valores, saltos en consecutivos de transacciones, transacciones erradas, entre otras). c) Integridad y consistencia en el procesamiento de los datos. d) Registro de datos en el Sistema de Información	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.2. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 2: PROCESAMIENTO DE LOS DATOS MEDIANTE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS. 1.2.1. Validación y edición del procesamiento de los datos. 1.2.2. Manejo de errores de procesamiento. 1.2.3. Integridad y consistencia en el procesamiento de datos. 1.2.3.1. Verificación integridad y consistencia en transacciones de ventas. 1.2.3.2. Verificación integridad y consistencia en	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La validación de los procesos para el manejo de errores de procesamiento se realizó a través de la verificación de los resultados de la consulta de consecutivo de transacciones, al procesar la información de todos los días del mes junio de 2021, la Interventoría evidenció que no se presentaron saltos de consecutivos de las transacciones, tampoco registro de novedades. • Seguimiento a la integridad de la base de datos de las TISC personalizadas. En el seguimiento realizado en mesa de pares del mes de junio de 2021, acta No TREC 02, el Concesionario indicó que, no hubo avance en el mes por los temas del vandalismo presentado por el paro nacional, ahora bien, estarán validando el diagnóstico inicial según el análisis requerido para el mes de julio de 2021. La Interventoría seguirá atenta a los avances que informe el Concesionario y realizar las gestiones pertinentes. • En el mes de junio de 2021 se registraron en unidades de transporte: Saldo disponible en TISC del mes de mayo de 2021: 151.464.152.586 Unidades de transporte recargadas en el mes de junio de 2021: 88.646.911.075 Unidades de transporte usadas durante el mes de junio de 2021: (87.637.914.229) Saldo disponible en TISC para el mes de julio de 2021: 152.473.149.432	TIC/Hector	**SI**	

Escenario 3: Salidas del Sistema de Recaudo y su utilización por parte de los usuarios autorizados. El escenario se establece para la revisión y control del nivel de satisfacción de los usuarios finales con la integridad, oportunidad y pertinencia de los resultados del procesamiento de datos. Este escenario Incluye: a) Retención y Manejo de la Salida. b) Distribución de la Salida. c) Reconciliación y Balanceo de la Salida. d) Revisión y Manejo de Errores de la Salida. e) Provisión de Seguridad sobre los Reportes de Salida. f) Protección de Información sensitiva durante la Transmisión y Transporte. g) Protección de Mensajes Sensitivos	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.3. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 3: SALIDAS DEL SISTEMA DE RECAUDO Y SU UTILIZACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS AUTORIZADOS. 1.3.1. Retención y Manejo de la Salida. 1.3.1.1. Retención y Manejo de la Salida	Cumplida para el periodo	Verificaciones BD FCSDB, RPTDB Revisiones sistema de información	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría para el período comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2021, evidenció que los registros de las transacciones generadas desde los dispositivos de recaudo y almacenadas en los equipos centrales, estuvieron disponibles para ser consultados a través del sistema FCS Center, cumpliendo así, con las condiciones de oportunidad de transmisión y pertinencia de los resultados, con respecto a cada tipo de transacción realizada. • Dentro de las verificaciones que realizó la Interventoría, se revisó el reporte diario de ventas, recargas, validaciones y de entradas y salidas, generado a través del aplicativo FCS Center y los datos registrados en las bases de datos del sistema de información de recaudo, se realizó la verificación de estos datos y la validación de la retención de estos, ejecutando un mismo reporte en diferentes fechas con criterios de selección de días anteriores para evidenciar que el dato permanezca, y que el sistema retenga en el tiempo los valores. La Interventoría en la	TIC/Hector	**SI**	
Escenario 4: Controles de acceso lógico al software y los archivos de la aplicación informática Se refiere a la revisión de los controles de identificación, autenticación, autorización, registro, administración de seguridad y monitoreo de los accesos al software de la aplicación y a las bases de datos. a) Políticas de seguridad de acceso lógico (con base en que necesita). b) Asignación y controles de los perfiles de autorización. c) Logs de acceso a la base de datos y demás aplicaciones informáticas en todos los equipos del Sistema de Recaudo. d) Políticas y procedimientos de administración de contraseñas.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.4. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 4: CONTROLES DE ACCESO LÓGICO AL SOFTWARE Y LOS ARCHIVOS DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA. 1.4.1. Verificación de controles para prevenir fraude con los medios de pago. 1.4.1.1. Procesamiento de reglas para el ingreso de medios de	Cumplida para el periodo	Verificaciones BD FCS, RPT Revisiones reportes FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría al realizar el seguimiento mensual del comportamiento del bloqueo de medios de pago, identificó que, durante el 01 al 30 de junio de 2021, se bloquearon un total de 260.671 tarjetas, distribuidas así: 127.026 Tullave plus, 133.524 Tullave básicas y 121 tarjetas staff o tarjetas funcionario. • Seguimiento al bloqueo de tarjetas por "TISC Uso inusual" y "TISC Uso inusual Transbordo". En reunión de mesa de pares del mes de junio de 2021, acta No TREC 02, el Concesionario informó que, esté desarrollo se entregará el 16 de julio, luego se realizaría el piloto para proceder a evaluarse el 1 de agosto, con implementación del 30 de julio. El Concesionario remitirá a Interventoría las pruebas de la implementación. Por otra parte, el Ente Gestor solicitó a la Interventoría, un reporte de los hallazgos de los datos de la implementación la primera semana de agosto, por lo que, la Interventoría procederá a remitir dicha información. • Seguimiento al listado de motivos de bloqueo a listas negras. El Concesionario remitió el comunicado No RB-796668-31052021-Inter del ()01/06/2021), respondiendo a la solicitud, por su parte, La Interventoría	TIC/Hector / Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado dentro del informe.
Escenario 5: Administración de cambios al software de la aplicación Este escenario revisa los procedimientos de control y la seguridad asociada con el mantenimiento y la actualización del software aplicativo. a) Solicitud y autorización para el mantenimiento y la actualización de las aplicaciones informáticas. b) Seguimiento al desarrollo y ejecución de los cambios introducidos a las aplicaciones	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.5. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 5: ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS AL SOFTWARE DE LA APLICACIÓN.	Cumplida para el periodo	Mesa de pares Acta mesa de pares Comuinicaciones con RB	Base de Datos y Sistemas de Información. • Seguimiento al proyecto de Tarjeta Híbrida Banco de Bogotá – tipo VISA. En mesa de pares del mes de junio de 2021, acta de reunión No TREC 02, el Concesionario indico que, el Banco confirmara el 01 de julio si los desarrollos se entregan el 6 de julio, de ser así, se revisará el cronograma y se radicara del 5 al 9 de julio, de no confirmarse, se enviará correo de la no confirmación a concesionario y a interventoría. El proyecto queda en standby mientras no se tenga respuesta del Banco. • Personalización virtual. El seguimiento a la personalización se encuentra detallado en el informe de base de datos y sistemas de información IM-02	TIC/Hector	**SI**	

Escenario 6: Plan de continuidad y procedimientos de respaldo y recuperación de datos Este escenario se refiere a los procedimientos de contingencia y medidas de mitigación que se tengan previstos para asegurar la continuidad de los servicios y negocios que se soportan en los sistemas de información. También incluye aspectos relacionados con la obtención, almacenamiento y protección de respaldos de datos y de programas. a) Definición de requerimientos de respaldo. b) Obtención e identificación de respaldos. c) Sitios de almacenamiento de respaldos. d) Tecnología utilizada para la obtención de respaldos. e) Revisar la forma y contenido del plan de continuidad del negocio. f) Evaluar los resultados de pruebas efectuadas. g) Evaluar el almacenamiento de los respaldos fuera del sitio. h) Evaluar la seguridad de las instalaciones fuera del sitio. i) Revisar los contratos de procesamiento alternativo. j) Revisar la cobertura del seguro.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.6. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 6: PLAN DE CONTINUIDAD Y PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE DATOS. Páginas 109 a la 110	En Gestión	Revisión documental	La verificación se realiza con las evidencias suministradas por el Concesionario en los informes de mantenimientos a las bases de datos y sistemas de información de recaudo, no obstante, durante el mes de junio de 2021, el Concesionario no remitió la documentación respectiva. La Interventoría desde el área de seguridad de la información realizó las gestiones correspondientes frente al Concesionario para el cumplimiento de los compromisos, se remitió vía correo electrónico, el día 12 de julio de 2021, la solicitud al Concesionario.	TIC/Hector	**SI**	
Escenario 7: Comunicación de datos Se refiere a la revisión y evaluación de la seguridad de las comunicaciones para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos. a) Procedimientos de identificación y autenticación de usuarios. b) Procedimientos de identificación y autenticación de terminales. c) Protección de los datos durante su transmisión (seguridad en la transmisión de datos). d) Log de transmisión de datos. e) Verificación de los datos transmitidos y recibidos. f) Seguridad física y restricciones del uso de las terminales. g) Configuración de la red de comunicaciones y equipos de redundancia y soporte.	Informe IM-02 Conectividad.	Cumplida para el periodo	Revisión documental	Las actividades realizadas se detallan en el informe de Conectividad IM-02	TIC/Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado dentro del informe sobre la revisión documental.

Escenario 8: Verificación del cumplimiento de los estándares y normas técnicas establecidas contractualmente □ Verificación del cumplimiento de los estándares y normas técnicas establecidas contractualmente para el desarrollo e implementación de las aplicaciones informáticas por parte de los recaudadores, para lo cual deberán verificar la(s) certificación (es) o las pruebas efectuadas por entes certificadores del software adquirido o desarrollado por el Concesionario.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.7. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 8: VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES Y NORMAS TÉCNICAS ESTABLECIDAS CONTRACTUALMENTE. Páginas 113 a la 114	Cumplida para el periodo	Revisión documental	Base de Datos y Sistemas de Información. • De acuerdo con lo establecido en Anexo Técnico del Contrato de Interventoría No. 552 de 2021, para el diagnóstico inicial del escenario 8 correspondiente al subsistema de recaudo, se debe realizar la verificación del cumplimiento de los estándares y normas técnicas establecidas contractualmente para el desarrollo e implementación de las aplicaciones informáticas por parte de los recaudadores, para lo cual, se deberá(n) validar la(s) certificación(es) o las pruebas efectuadas por los entes certificadores del software adquirido o desarrollado por el Concesionario. No se observaron modificaciones para el mes de junio en relación con documentación de las carpetas en el repositorio del Concesionario. - Certificados. - Certificaciones BCA. - Certificaciones DCA. - Certificaciones HH. - Certificaciones TCA. - Certificaciones TCS.	TIC/Hector	**SI**	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE CONTROL							
En Centros de Computo							
a. Emitir en los plazos, los conceptos técnicos que solicite TMSA.	IM-02 TCFO numeral 3.1. Seguimiento a las Novedades Reportadas en los Diferentes Canales de Comunicación – Mesa de Pares IM-02 TCFO numeral 4.4.1. Revisión asignación de conductores de la empresa Consorcio Express zona Serrezuela	Cumplida para el periodo	Sistema de información de control de flota Mesa de Pares Verificaciones en campo Seguimiento funcionalidades a bordo de bus Comunicados Corres Electrónicos Manuales	La Interventoría realizó la mesa de pares del mes de junio acta No. TCFO-009 en la cual se trataron los temas de seguimiento, en los cuales la Interventoria informa los conceptos que se vienen desarrollando. Así mismo se realizaron se entregó concepto con respecto a la verificaciones en la cabecera Serrezuela, se remitió el comunicado No. 20213860983061 del 18 de junio de 2021 solicitando el plan de acción para la cabecera Serrezuela, el Concesionario solicitó prórroga el 28 de junio mediante el comunicado No. No. RB-798417 (20213211540682) del 28 de junio de 2021.	TIC/Carlos	**SI**	
b. Validar la consistencia y confiabilidad de las bases datos del subsistema de control de flota.	IM-02 TCFO numeral 2.1. Consistencia y confiabilidad de las bases de datos	Cumplida para el periodo	Motores Bases de Datos Productivas Desarrollos SQL Revisión documental Sistemas de información	La Interventoría realizó la revisión de las bases de datos de producción, SAEBaseNext, SAEExplotacionNext, SAEEstadisticasNext del sistema zonal, analizando la completitud de los campos de tres tablas seleccionadas (Vehiculos, Concesiones, Comunidades), entregando las conclusiones y oportunidades de mejora, para su seguimiento.	TIC/Carlos	**SI**	

c. Verificar que la transmisión de la información a las bases de datos sea íntegra y se registre la totalidad de la información que se genera diariamente en la explotación de las rutas zonales y troncales.	IM-02 TCFO numeral 2.2. Transmision de la información de las unidades lógica a las bases de datos- sistema de control de flota Numeral 3.7.3. Verificaciones de la ruta al Sumapaz Numeral 3.7.4. Verificaciones confiabilidad de la información rutas Dual83 y LK10 Numeral 4.4.2. Seguimiento a la sombra de GPS en	Cumplida para el periodo	Sistema de cotnrol de flota Verificaciones en campo a bordo de bus Base de Datos Reportes del sistema de control de flota	La Interventoría realizó la verificación de asignación de conductores en la cabecera Serrezuela, San Bernardino, Alpes, Arabia, Arborizadora, en las cuales se verifica el comportamiento de la unidad lógica en el sistema. Verificación de la ruta al Sumapaz revisando el comportamiento de la UL y el sistema central. Revisión en campo del comportamiento de la UL de la ruta Dual83 y LK10 al sistema central, monitoreando desdel el sistema de control de flota. Verificación de la UL en campo en sombra de GPS y transmisión al sistema central, remisión de evidencias al Concesionario el 24 de junio para su verificación	TIC/Carlos	**SI**	
d. Verificar que se consolide la información del subsistema de control de flota en los computadores centrales.	IM-02 TCFO numeral 2.3.1.1. Verificación del funcionamiento del sistema de control de flota zonal en la nube. 2.3.1.2. Verificación del funcionamiento del sistema de control de flota troncal en la nube	Cumplida para el periodo	Sistema de cotnrol de flota Verificaciones en campo a bordo de bus Base de Datos Reportes del sistema de control de flota	La Interventoría realizó el seguimiento del proyecto de migración del sistema de control de flota a al nube, monitoreo en los centros de control del Ente Gestor y centros de control Zonales, evidenciando la consolidación de la información, en las revisiones de los reportes	TIC/Carlos	**SI**	
e. Realizar las tareas de acompañamiento y documentación de pruebas sobre los componentes del sistema central.	IM-02 TCFO numeral 3.4 Pruebas Documentación de Pruebas en Centros de Control	Cumplida para el periodo	Sistema de cotnrol de flota Verificaciones en campo a bordo de bus Base de Datos Reportes del	Verificación de la ruta de prueba al Sumapaz revisando el comportamiento de la UL y el sistema central, documentación de evidencias	TIC/Carlos	**SI**	
f. Realizar la verificación de la administración de las versiones de software y custodia de los códigos fuente.	IM-02 TCFO numeral 2.4. Administracion de las versiones de softwrae y custodia de los codigos fuente	Cumplida para el periodo	Revisión documental Mesas de trabajo Base de Datos Visitas a centros de control Verificaciones en campo	La Interventoría realizó la revisión de la documentación relacionada a la arquitectura del sistema de control de flota en el documento "Architecture Design (Software) SIRCI-INF-DE-01", así mismo se realizó el levantamiento de versiones de los sistemas, bases de datos, software de equipos de los centros de control, versiones de las unidades lógicas.	TIC/Carlos	**SI**	
g. Revisar el licenciamiento y soporte de fabricante de los diferentes componentes de software que integran el sistema central y realizar los requerimientos sobre la actualización que se requieran.	IM-02 TCFO numeral 2.4. Administracion de las versiones de softwrae y custodia de los codigos fuente Numeral 2.5. Licenciamiento y soporte de fabricantes de Software	Cumplida para el periodo	Revisión documental Mesas de trabajo Base de Datos Visitas a centros de control Verificaciones en campo	La Interventoría realizó la revisión de la documentación relacionada a la arquitectura del sistema de control de flota en el documento "Architecture Design (Software) SIRCI-INF-DE-01", así mismo se realizó el levantamiento de versiones de los sistemas, bases de datos, software de equipos de los centros de control, versiones de las unidades lógicas.	TIC/Carlos	**SI**	

h. Verificar el registro de alarmas de los dispositivos en las aplicaciones disponibles para el monitoreo.	IM-02 TCFO numeral 2.2. Transmision de la información de las unidades lógica a las bases de datos- sistema de control de flota Numeral 3.7.3. Verificaciones de la rurta al Sumapaz Numeral 3.7.4. Verificaciones confiabilidad de la información rutas Dual83 y LK10 Numeral 4.4.2. Seguimiento a la sombra de GPS en museo nacional	Cumplida para el periodo	Sistema de cotnrol de flota Verificaciones en campo a bordo de bus Base de Datos Reportes del sistema de control de flota	La Interventoría realizó la verificación de asignación de conductores en la cabecera Serrezuela, San Bernardino, Alpes, Arabia, Arborizadora, en las cuales se verifica el comportamiento de la unidad lógica en el sistema. Verificación de la ruta al Sumapaz revisando el comportamiento de la UL y el sistema central. Revisión en campo del comportamiento de la UL de la ruta Dual83 y LK10 al sistema central, monitoreando desdel el sistema de control de flota. Verificación de la UL en campo en sombra de GPS y transmisión al sistema central, remisión de evidencias al Concesionario el 24 de junio para su verificación	TIC/Carlos	**SI**	
En Centros de Control							
a. Solicitar y validar los informes y documentos técnicos que presente el concesionario del SIRCI y realizar los requerimientos de los planes de mejoramiento que sean necesarios.	IM-02 TCFO numeral 3.1. Seguimiento a las Novedades Reportadas en los Diferentes Canales de Comunicación – Mesa de Pares 3.6. Seguimiento a la Atención de los Reclamos Presentados por los Concesionarios de Operación y Áreas Usuarios del Ente Gestor	Cumplida para el periodo	Sistema de información de control de flota Mesa de Pares Verificaciones en campo Seguimiento funcionalidades a bordo de bus Comunicados Corres Electrónicos Manuales	La Interventoría realizó la mesa de pares del mes de junio acta No. TCFO-009 en la cual se trataron los temas de seguimiento, en los cuales la Interventoria informa los conceptos que se vienen desarrollando. La Interventoría realizó el día 17 de junio de 2021 mesa de trabajo conjunta con el Ente Gestor para revisar y actualizar el cruce de información, estado actual de las solicitudes realizadas al Concesionario por correo electrónico, el cual fue socializado el 24 de junio de 2021 en mesa de pares de control de flota, y del cual el Concesionario se comprometió a dar respuesta a cada correo antes de la próxima mesa de pares del mes de julio de 2021.	TIC/Carlos	**SI**	
b. Revisar el resultado del cálculo de la confiabilidad del Subsistema de control de flota y generar solicitudes de mejora en caso de ser necesario.	IM-02 TCFO numeral 3.2. Indicador de confiabilidad de control de flota	Cumplida para el periodo	Procedimiento vigente Comunicado Base de Datos Mesas de trabajo	La Interventoría adelantó la presente obligación revisando el procedimiento vigente versión 1.14 del 2020/09/21 titulado "*Procedimiento de Cálculo Indicador Confiabilidad Subsistema de Gestión y Control de Flota – FMS*" correspondientes a los ANS Tecnológicos definidos en el anexo 3 del contrato de concesión 001 de 2011. Para el cual se aplicaron las ventanas de mantenimiento No. 17, 18, 21, 22, 29 y 30	TIC/Carlos	**SI**	
c. Hacer seguimiento al control de cambios del software del subsistema de control de flota, realizar la revisión y pronunciamiento sobre la documentación remitida por el cocesionario, y del funcionamiento de los componentes intervenidos una vez se realicen los cambios, mejoras o actualizaciones.	IM-02 TCFO numeral 3.3. Administración de cambios al software de la aplicación	Cumplida para el periodo	Correo electrónico Documentacion Mesas de pares Mesas de seguimiento Sistemas de información	La Interventoría presentó el consolidado de los despliegues y/o cambios en el subsistema de control de flota reportados por el Concesionario seguimiento y verificaciones de las mejoras versión 79, con las aclaraciones de las evidencias de la mejora en desvíos offline y número telefónico tigo para la nube, gestión de cambios para junio en la migración del sistema de control de flota a la nube, actualización de reportSAE, actividades de monitoreo para evidenciar las mejoras.	TIC/Carlos	**SI**	
d. Realizar las tareas de acompañamiento y documentación de pruebas sobre las diferentes aplicaciones que conforman el subsistema de control de flota desplegadas en los centros de control.	IM-02 TCFO numeral 3.4 Pruebas Documentación de Pruebas en Centros de Control	Cumplida para el periodo	Sistema de cotnrol de flota Verificaciones en campo a bordo de bus Base de Datos Reportes del sistema de control de flota	Verificación de la ruta de prueba al Sumapaz revisando el comportamiento de la UL y el sistema central, documentación de evidencias	TIC/Carlos	**SI**	

e. Para la autorización de instalación de nuevas funcionalidades, cambios o mejoras en los componentes del subsistema de control de flota se deberá realizar las pruebas previas y entregar a TMSA los soportes necesarios de las validaciones realizadas.	IM-02 TCFO numeral 3.5. Nuevas instalaciones o actualizaciones en los componentes del subsistema de control de flota.	Cumplida para el periodo	Revisión documental Correspondencia Mesas de trabajo Correo electrónico Verificaciones en campo	Verificación de la funcionalida de versión TC-06 en las novedades de aproximación al polígono, reportado al Concesionario en la mesa de pares, para su seguimiento. Revisión en la gestión de cambios: Cambio Conexión hacia Goal04, Cambio Conexión hacia Goal05, Actualización y preparación maquinas Orión, Ventana de mantenimiento de actualización, Actualización de aplicación MiaRec, Actualizar el Software Version V6R9	TIC/Carlos	**SI**	
f. Llevar un registro de las actualizaciones puestas en operación para cada uno de los subsistemas de control de flota, y validar que los despliegues se hagan en el 100% de los dispositivos planificados.	IM-02 TCFO numeral 4.3 Seguimiento en las actualizaciones puestas en producción en la flota.	Cumplida para el periodo	Revisión documental Correspondencia Mesas de trabajo Correo electrónico	La Interventoría realizó la revisión de versiones de firmware 79 de unidades lógicas encontrando que para el 30 de junio de 2021 se evidenció el registro de 6.230 buses con firmware actualizado, se observaron 11 unidades lógicas no actualizadas para las cuales se realizará la gestión correspondiente para su actualización, segumiiento en mesa de pares.	TIC/Carlos	**SI**	
g. Realizar el seguimiento a la atención de los reclamos, reportes de fallas o novedades presentados por parte de los Concesionarios de Operación y las áreas usuarias del Ente Gestor brindada por el Concesionario del SIRCI y realizar los requerimientos correspondientes al concesionario del SIRCI	IM-02 TCFO numeral 3.6 Seguimiento a la atención de los reclamos presentados por los concesionarios de operación y áreas usuarios del ente gestor Numeral 4.4.3, Seguimiento a los tickets registrados en la mesa de ayuda	Cumplida para el periodo	Sistema mesa de ayuda OTRS-V6 Mesas técnicas Pruebas realizadas	La Interventoría realizó el día 17 de junio de 2021 mesa de trabajo conjunta con el Ente Gestor para revisar y actualizar el cruce de información, estado actual de las solicitudes realizadas al Concesionario por correo electrónico, el cual fue socializado el 24 de junio de 2021 en mesa de pares de control de flota, y del cual el Concesionario se comprometió a dar respuesta a cada correo antes de la próxima mesa de pares del mes de julio de 2021. Conforme a las reuniones adelantas con el Ente Gestor, y en conjunto entre las áreas de base de datos y sistemas de información de control de flota y SISU, para tratar en el mes de julio como oportunidades de mejora en la gestión del ticket, se revisará los diferentes motivos de cierre de los requerimientos con el fin de abordar junto con el Concesionario las situaciones presentadas para ir mejorando en la calidad de la información	TIC/Carlos	**SI**	
h. Revisar el funcionamiento confiabilidad y disponibilidad de las aplicaciones que conforman el subsistema de control de flota, en cada uno de los centros de control que se encuentren operando, validar que cuenten con el licenciamiento y permisos requeridos para la operación. Para el caso de las unidades funcionales validar que cada uno de los operadores tengan acceso a las aplicaciones que les fueron autorizadas por el Ente Gestor.	IM-02 TCFO numeral 3.7. Confiabilidad y disponibilidad de las aplicaciones que conforman el subsistema de control de flota Seguimiento en visitas por parte de la interventoría a los operadores de centro de control zonal y troncal Numeral 3.7.3. Verificaciones de la ruta al Sumapaz Numeral 3.7.4. Verificaciones confiabilidad de la información rutas Dual83 y LK10	Cumplida para el periodo	Visitas a los Centro de Control Monitoreo del SAEOperadorpor conexion remota Bases de Datos	Veriricaciones en los centros de control de Ente Gestor centro de control 15/06/2021, centros de control Masivo Capital el 16/06/2021, Gmovil 17/06/2021 y Suma 22/06/2021 Verificación de la ruta al Sumapaz revisando el comportamiento de la UL y el sistema central. Revisión en campo del comportamiento de la UL de la ruta Dual83 y LK10 al sistema central, monitoreando desdel el sistema de control de flota.	TIC/Carlos	**SI**	
i. Realizar la revisión del funcionamiento de integridad y confiabilidad de las diferentes reportes o informes existentes en las herramientas del subsistema de control de flota.	IM-02 TCFO numeral 3.8. Integridad y confiabilidad de los reportes del sistema	Cumplida para el periodo	Sistemas de información de control de flota Reportes del sistema Base de Datos Revisión	En el mes de junio de 2021, la Interventoría adelantó esta verificación por medio de los informes del aplicativo de reportes del sistema de control de flota de los datos procesados para la generación de informes.	TIC/Carlos	**SI**	

j. Verificación del cumplimiento de los estándares y normas técnicas establecidas contractualmente para el desarrollo e implementación de las aplicaciones informáticas, para lo cual deberán verificar la(s) certificación (es) o las pruebas efectuadas por entes certificadores del software adquirido o desarrollado por el Concesionario.	IM-02 TCFO numeral 2.4. Administracion de las versiones de softwrae y custodia de los codigos fuente Numeral 2.5. Licenciamiento y soporte de fabricantes de Software	Cumplida para el periodo	Revisión documental Mesas de trabajo Base de Datos Visitas a centros de control Verificaciones en campo	La Interventoría realizó la revisión de la documentación relacionada a la arquitectura del sistema de control de flota en el documento "Architecture Design (Software) SIRCI-INF-DE-01", así mismo se realizó el levantamiento de versiones de los sistemas, bases de datos, software de equipos de los centros de control, versiones de las unidades lógicas.	TIC/Carlos	**SI**	
En la flota							
a. Validar el correcto del funcionamiento de las funcionalidades del equipamiento a bordo de los buses.	IM-02 TCFO numeral 4.1. Documentacion de pruebas de firmware y software a bordo de los buses	Cumplida para el periodo	Monitoreo del SAEOperador por conexion remota Acompañamiento en campo por personal tecnico	En el seguimiento realizado al despliegue de la versión 79 en la flota, el status recibido el 01 de junio de 2021 el Concesionario informó que la mayoría de flota se encuentra actualizada. La Interventoría realizó acompañamiento a la socialización de la funcionalidad correspondencia en compañía del Ente Gestor y del Concesionario del SIRCI el día 10 de junio de 2021, quien expuso las condiciones para el correcto funcionamiento de la acción de regulación.	TIC/Carlos	**SI**	
b. Realizar las tareas de acompañamiento y documentación de pruebas de los componentes de firmware y software del equipamiento a bordo de los buses.	IM-02 TCFO numeral 4.2. Funcionalidades, cambio o mejora en el software de control de flota	Cumplida para el periodo	Monitoreo del SAEOperador por conexion remota Acompañamiento en campo por personal tecnico	En el seguimiento realizado al despliegue de la versión 79 en la flota, el status recibido el 01 de junio de 2021 el Concesionario informó que la mayoría de flota se encuentra actualizada. La Interventoría realizó acompañamiento a la socialización de la funcionalidad correspondencia en compañía del Ente Gestor y del Concesionario del SIRCI el día 10 de junio de 2021, quien expuso las condiciones para el correcto funcionamiento de la acción de regulación.	TIC/Carlos	**SI**	
c. Para la autorización de instalación de nuevas versiones o equipos adicionales se deberá realizar las pruebas previas y entregar a TMSA los soportes necesarios de las validaciones realizadas.	IM-02 TCFO numeral 4.2. Funcionalidades, cambio o mejora en el software de control de flota	Cumplida para el periodo	Monitoreo del SAEOperador por conexion remota Acompañamiento en campo por personal tecnico	En el seguimiento realizado al despliegue de la versión 79 en la flota, el status recibido el 01 de junio de 2021 el Concesionario informó que la mayoría de flota se encuentra actualizada. La Interventoría realizó acompañamiento a la socialización de la funcionalidad correspondencia en compañía del Ente Gestor y del Concesionario del SIRCI el día 10 de junio de 2021, quien expuso las condiciones para el correcto funcionamiento de la acción de regulación.	TIC/Carlos	**SI**	
d. Llevar un registro de las actualizaciones puestas en producción para cada uno de los componentes de control de flota a bordo de los buses, garantizando que los despliegues se hagan en el 100% de los mismos cuando se autorice un despliegue de una actualización o cambio.	IM-02 TCFO numeral 4.3. Seguimiento en las actualizaciones puestas en producción en la flota	Cumplida para el periodo	Monitoreo del SAEOperador por conexion remota Acompañamiento en campo por personal tecnico	En el seguimiento realizado al despliegue de la versión 79 en la flota, el status recibido el 01 de junio de 2021 el Concesionario informó que la mayoría de flota se encuentra actualizada. La Interventoría realizó la revisión de versiones de firmware 79 de unidades lógicas encontrando para el 30 de junio de 2021 registrados con dicho firmware 6.230 buses, a continuación, se presenta el comportamiento del firmware registrado por base de datos	TIC/Carlos	**SI**	

e. Realizar el seguimiento a la atención de los reclamos, reportes de fallas (Tickets) o novedades presentadas por parte de los Concesionarios de Operación y las áreas usuarias del Ente Gestor verificando que las respuestas emitidas por el concesionario estén acordes con la problemática reportada.	IM-02 TCFO numeral 4.4. Seguimiento a la atención de los reclamos, reporte de fallas (tickets) o novedades presentadas por parte de los concesionarios de operación y las áreas usuarias del ente gestor	En verificacion	Monitoreo del SAEOperador Acompañamiento en campo por personal tecnico	La Interventoría realizó el día 17 de junio de 2021 mesa de trabajo conjunta con el Ente Gestor para revisar y actualizar el cruce de información, estado actual de las solicitudes realizadas al Concesionario por correo electrónico, el cual fue socializado el 24 de junio de 2021 en mesa de pares de control de flota, y del cual el Concesionario se comprometió a dar respuesta a cada correo antes de la próxima mesa de pares del mes de julio de 2021. Conforme a las reuniones adelantas con el Ente Gestor, y en conjunto entre las áreas de base de datos y sistemas de información de control de flota y SISU, para tratar en el mes de julio como oportunidades de mejora en la gestión del ticket, se revisará los diferentes motivos de cierre de los requerimientos con el fin de abordar junto con el Concesionario las situaciones presentadas para ir mejorando en la calidad de la información	TIC/Carlos	**SI**	
f. Emitir en los plazos, los conceptos técnicos que solicite TMSA.	IM-02 TCFO numeral 3.1. Seguimiento a las novedades reportadas en los diferentes canales de comunicación – mesa de pares	Cumplida para el periodo	Casos reportados por los diferentes medios como coreo, chat, vía telefónica. Documento de empalme con anterior interventoria	La Interventoría realizó la mesa de pares del mes de junio acta No. TCFO-009 en la cual se trataron los temas de seguimiento, en los cuales la Interventoria informa los conceptos que se vienen desarrollando. La Interventoría realizó el día 17 de junio de 2021 mesa de trabajo conjunta con el Ente Gestor para revisar y actualizar el cruce de información, estado actual de las solicitudes realizadas al Concesionario por correo electrónico, el cual fue socializado el 24 de junio de 2021 en mesa de pares de control de flota, y del cual el Concesionario se comprometió a	TIC/Carlos	**SI**	
g. Validar la instalación y el funcionamiento del equipamiento a bordo de los buses y actuar en Representación de TRANSMILENIO S.A., y firmar las actas que de este proceso se genere.	IM-02 TCFO numeral 4.1. Documentacion de pruebas de firmware y software a bordo de los buses	Cumplida para el periodo	Monitoreo del SAEOperador por conexion remota Acompañamiento en campo por personal tecnico	La Interventoría realizó la verificación de asignación de conductores en la cabecera Serrezuela, San Bernardino, Alpes, Arabia, Arborizadora, en las cuales se verifica el comportamiento de la unidad lógica en el sistema. Verificación de la ruta al Sumapaz revisando el comportamiento de la UL y el sistema central. Revisión en campo del comportamiento de la UL de la ruta Dual83 y LK10 al sistema central, monitoreando desdel el sistema de control de flota.	TIC/Carlos	**SI**	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE SISU							
a. Revisar el correcto funcionamiento de los componentes del Subsistema SISU: Mesa de ayuda, Helpdesk, cámaras del circuito cerrado de televisión y equipos de vigilancia del centro de control del ente gestor "CCTV", pantallas de información al Usuario (PIP), la página WEB y las plataformas, sistemas de información que soportan su operación.	IM-02 TSISU Sistemas de Informacion PQRS-CRM tullave /Contact Center /Mesa de ayuda Help Desk / Pagina web /Puntos de Personalización / PIP	Cumplida para el período	Se realizo seguimiento en cada uno de los componentes Help Desk https://helpdesk.rbsas.co/otrs/index.pl - Pagina web www.tullaveplus.gov.co - PIP SCTIP Gui -	Contact Center: Seguimiento a los diferentes canales de ingreso de PQRS presentadas por los usuarios del sistema. Mesa de ayuda: verificación de tickets, calculos de tiempos de ANS, revisión secuencialidad y unicidad en la base de datos. Clasificación de tickets. PIP: Pagina web: verificación y seguimiento a la funcionalidad de la pagina y a sus aplicativos. Puntos de personalización seguimiento en campo.	TIC/Yanira	**SI**	**PQRS:** La interventoría menciona dentro del informe que, se evidenciaron 18 saltos en el consecutivo de los casos registrados para este periodo (34,523 PQRS registradas).novedad que se espera que se atendida el mes siguiente. Por otra parte, se reporta dentro del informe, la participación que tuvo cada tipo de petición durante el mes HelpDesk: La interventoría reporta dentro del informe que, para este periodo se registró un total de 26,369 tickets de los cuales 4,540 corresponden a Eventos, 9,715 a incidentes y 12,114 a solicitudes. El promedio de creación de tickets por día fue de 87 En este periodo no se presentaron saltos en el consecutivo de registros PIP: Para este periodo, la interventoría revisó la creación de 11 tickets de los cuales, 7 de ellos no son atribuibles al concesionario SIRCI. Adicionalmente, se reporta dentro del informe el seguimiento realizado en
b. Realizar las tareas de acompañamiento y documentación de pruebas	IM-02 TSISU PIP 1.6PANELES DE INFORMACIÓN AL USUARIO (PIP) 1.6.2. REVISIÓN DE FUNCIONALIDAD Y	Cumplida par	Revisión en campo	Reporte de tiempos de PIPs de Portales y arribo de bus aplataforma	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría realizó verificación de funcionamiento de 2 PIP ubicados en el portal Sur, donde no evidenció ninguna falla ni anomalía. Se presenta dentro del informe una programación de revisión en campo de PIPs, con un 20% mensual y que darán inicio a partir del mes de julio
c. Revisar el adecuado funcionamiento de las líneas de atención inmediata dispuestas por el Concesionario para TM y los Operadores de Transporte Zonales.	IM-02 TSISU Contact Center 1.4.2CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONTACT CENTER ••Respuestas de Voz	Cumplida par	Lineas de servicio 42824304 y helpdesk 4824336	Se realizó seguimiento a las lineas de serviciodel Contact Center en diferentes horarios para verificar la disponibilidad y los IVR trasnsaccionales dispuestos durante los horarios en que labora el Contact Center	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría realizó seguimiento a la linea exclusiva HelpDesk, evidenciando su correcto funcionamiento y mensaje HOLD en diferentes horarios

d. Verificar que los planes y protocolos de contingencia permitan garantizar la atención al usuario, incluyendo herramientas tecnológicas que permitan su continua operación en momentos de contingencia.	IM-02 TSISU Mesa de ayuda - OTRS	Cumple para	Aplicación y seguimiento a los protocolos de contingencia	El Concesionario debe informar la indisponibilidad de la herramienta y habilitar lineas de servicio como la de Helpdesk del Contact Center 4824336, correo y linea de servicio de mesa de ayuda	TIC/Yanira	**SI**	Para este periodo, se recibió un total de 25 solicitudes de tickets, a través de la línea telefonica de HelpDesk, de las cuales las 25 fueron atentidas contanto con un nivel de servicio del 94,58%
e. Realizar el informe de consistencia y confiabilidad de las bases datos, especialmente de la mesa de ayuda y los reportes de PQRS.	IM-02 TSISU SISTEMAS DE INFORMACION PQRS - CRM / Mesa de Ayuda - OTRS	Cumple para	Base de datos, seguimientos remotos, 1.3SISTEMA DE INFORMACIÓN PQRS – CRM TULLAVE 1.3.2REGISTRO	Validar consecutivo real y lógico en las transacciones reportadas de las PQRS sobre las Bases de Datos - Se realizó la verificación de la consistencia de la información reportada por el Concesionario, en lo que respecta a tiempos de atención y tiempos de mantenimiento a través de la mesa de ayuda-Helpdesk. Consecutivos de bases de datos CRM y Hepldesk	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría realizó verificación de la consitencia de las bases de datos comprobando continuidad de los consecutivos de los tickets creados durante el periodo, encontrando: PQRS: se presentaron 18 saltos en el consecutivo de PQRS registradas. El concesionario dará respuesta sobre el plan de acción el 02 de julio de 2021 Mesa de Ayuda: no se registraron saltos en la secuencialidad de reigistro de tick**ets**
f. Realizar el informe de verificación de cumplimiento de especificaciones de todos los componentes de SISU bien sea en implementación o los dados por renovación o actualización tecnológica.	IM-02 TSISU 1.1MESA DE AYUDA1.2 INFORMACIÓN DISPONIBLE AL USUARIO VÍA PAGINA WEB 1.3. SISTEMA DE INFORMACIÓN PQRS – CRM TULLAVE 1.4. CONTAC CENTER 1.5. PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PERSONALIZACIÓN 1.6. PIP	Cumple para	Componen SISU (Sistemas de Informacion PQRS-CRM tullave /Contact Center /Mesa de ayuda Help Desk / Pagina web /Puntos de Personalización / PIP)	Seguimiento a cada uno de los componentes:	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría realizó verificación del cumplimiento de las especificaciones técnias de la página web evidenciando conformidad.
g. Realizar el informe de consistencia y confiabilidad de las bases datos, especialmente de la mesa de ayuda y los reportes de PQRS	IM-02 TSISU Sistemas de Informacion PQRS-CRM tullave / Mesa de ayuda Help Desk	Cumple para	Reportes CRM-10 descripcion de casos / https://helpdesk.rbsas.co/otrs/index.pl	Se realizo informe de acuerdo a Catalogo de Servicios V6 para mesa de ayuda y para PQRS en base al árbol de tipologia de CRM. Revisar su correcta clasificación en las bases de datos	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría realizó verificación de la consitencia de las bases de datos comprobando continuidad de los consecutivos de los tickets creados durante el periodo, encontrando: PQRS: se presentaron 18 saltos en el consecutivo de PQRS registradas. El concesionario dará respuesta sobre el plan de acción el 02 de julio de 2021 Mesa de Ayuda: no se registraron saltos en la secuencialidad de reigistro de tick**ets**
h. Realizar el seguimiento a las respuestas del concesionario del SIRCI emitidas en la herramienta de mesa de ayuda, verificando que sean acorde con la problemática reportada.	IM-02 TSISU	Cumple para	https://helpdesk.rbsas.co/otrs/index.pl	Se realizó seguimiento a las respuestas generadas por el concecionario a los tickets emitidos referentes al componente SISU	TIC/Yanira	**SI**	Para este periodo, la interventoría realizó seguimiento a los tickets registrados para el componente SISU evidenciando la creación de 138 tickets y da traza a una muestra verificando que la solución dada sea a corde a la problemática reportada
i. Revisión de la funcionalidad de la Mesa de Ayuda, Contact Center, Página WEB y de la eficiencia del Concesionario en resolver problemas reportados.	IM-02 TSISU Mesa de ayuda / Contact Center / Pagina Web	Cumple para	Help Desk https://helpdesk.rbsas.co/otrs/index.pl - Pagina web www.tullaveplus.gov.co - 1.4.1FUNCIONAMIENTO CONTACT CENTER□	Se realiza seguimiento a la atención de las respuestas emitidas por el Contact Center, con base en los lieamientos del Ente Gestor "Respuestas tipo"	TIC/Yanira	**SI**	En la revisión de la eficiencia del concesionario en resolver las PQRS, la interventoría describe la cantidad de registros por tipo de solicitud y tiempo de atención asociado y porcentaje de cumplimiento

j. Apoyar en los procesos que se encuentran actualmente en trámite incluidos los de presunto incumplimiento, requerimientos, planes de acción, planes de mejoramiento entre otros, así como los que se inicien durante la ejecución de presente contrato.	IM-02 TSISU SEGUIMIENTO A PROCESOS PRESUNTO INCUMPLIMIENTO Y REQUERIMIENTO	Cumple para	1.2INFORMACIÓN DISPONIBLE AL USUARIO VÍA PAGINA WEB 1.2.7FRECUENCIAS Y HORARIOS1.3 SISTEMA DE INFORMACIÓN PQRS – CRM TULLAVE1.3.1 REPORTES DE PQRS1.3.2REGISTRO DE PQRS	Seguimiento en Mesa de pares SISU -SAC (Consecutivos de PQRS). Página web:frecuencias y rutas reportadas en página web	TIC/Yanira	**SI**	Dentro del informe, la interventoría presenta una tabla con 5 requerimientos abiertos los cuales se encuentran en revisión y se espera tener avances en el mes de julio
k. Realizar verificación periódica de la consistencia de la información reportada por el Concesionario, en lo que respecta a tiempos de atención y tiempos de mantenimiento a través de la mesa de ayuda-Helpdesk.	IM-02 TSISU 1.1MESA DE AYUDA	Cumple para	Reportes ANS Contractuales https://helpdesk.rbsas.co/otrs/index.pl	Se realiza seguimiento y analisis al calculo de los tiempos de respuesta en los ANS operativos para sus diferentes escenarios. Seguimiento al piloto de calculo de ANS	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría realiza verificación del reporte de ANS entregado por el concesionario, describe los siguientes resultados Equipos Centrales: No se presentaron tickets Recaudo en Estaciones: 96,80% de cumplimiento Recaudo en Buses: 92,51% de cumplimiento Equipos de control de Flota:94,41% de cumplimiento
INFRAESTRUCTURA							
a. Verificar el cumplimiento de especificaciones de todos los componentes del SIRCI, bien sea por aprovisionamiento de servicios en la nube, o implementación, renovación o actualización tecnológica "*on premise*", en estaciones, portales, puntos de personalización, centros de control, centros de cómputo y flota principalmente, y efectuar los informes requeridos.	INME 02 - C. Tecnológico - Infraestructura	Cumple para el periodo	Verificación de información a ventanas realizadas Formato de acompañamiento	Desde la verificación documental hasta las verificaciones en campo, la interventoría abarca el cumplimiento de los estándares y normas técnicas vigentes.	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría reporta dentro del informe, que bajo el proyecto de migración a la nube estaba contemplada la migración de la OTRSV5 el cual se indicó disponibilidad desde el 05 de junio pero al corte de este periodo aún no se tiene acceso a la información.
b. Verificación del cumplimiento de los estándares y normas técnicas establecidas contractualmente.	INME 02 - C. Tecnológico - Infraestructura	Cumple para el periodo	Mesas de trabajo realizadas Registros de	Desde la verificación documental hasta las verificaciones en campo, la interventoría abarca el cumplimiento de los estándares y normas técnicas vigentes.	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado dentro del informe
c.Validar los informes y documentos técnicos que presente el concesionario del SIRCI y realizar los requerimientos a los planes de mejoramiento que sean necesarios.	INME 02 - C. Tecnológico - Infraestructura	Cumple para el periodo	Información radicada por RBSAS Solicitud de conceptos por TMSA	En la interventoría, se realiza el analisis de las solicitudes y/o información reportada por el concesionario, atendiendo los requerimientos de información .	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría validó la documentación enviada por el concesionario, referente a diferentes proyectos como: manejo de errores en la transacción reconciliación Balanceo de la salida Seguimiento al proyecto doble validador flota zonal En cuanto al plan de continuidad y procedimientos de repaldo y recuperación de datos, el concesionario no remitió la documentaión de evidencias de mantenimiento a las bases de datos
dRealizar las tareas de acompañamiento y documentación de pruebas.	INME 02 - C. Tecnológico - Infraestructura / C. Operativo	Cumple para el periodo	Registros de verificación Registros	Durante el período objeto de informe, se registra en cada uno de los componentes las verificaciones realizadas según lo programado y/o requerido por el Ente gestor.	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
e.Realizar el seguimiento a las respuestas del concesionario del SIRCI frente a las novedades emitidas en la herramienta de mesa de ayuda, verificando que sean acorde con la problemática reportada e informar al Ente Gestor cuando se	INME 02 - C. Tecnológico - Infraestructura	Cumple para el periodo	Mesas de trabajo realizadas Registros de verificaciones	Desde la interventoría, se realiza análisis de la información registrada en la OTRS, de tal forma que se analiza el manejo realizado y se presentan los resultados correspondientes.	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría reporta dentro del informe un listado de las fallas más representativas en los dispositivos de cada subsistema
f.Verificar el cumplimiento de la actualización o renovación tecnológica o recursos aprovisionados de servicios en la nube, que permitan garantizar la operación normal de cada componente.	Mesas técnicas migración	Cumple para el periodo	Verificación de información a ventanas realizadas Formato de acompañamiento	Se realiza acompañamiento a la ejecución de pruebas funcionales, procesos de migración y actualización	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría reporta dentro del informe el seguimiento y acompañaimiento que dio durante las ventanas de migración de los servicios SIRCI a la nube, para cada subsistema
g. Apoyar en los procesos que se encuentran actualmente en trámite incluidos los de presunto incumplimiento, requerimientos, planes de acción, planes de mejoramiento entre otros, así como los que se inicien durante la ejecución de presente contrato.	INME 02 - C. Tecnológico - Infraestructura	En gestión	Comunicados mesas técnicas, mesas de pares.	Reuniones tecnicas y de seguimientos de compromisos.	TIC/Yanira	**En Gestión**	Se espera tener los avances de esta obligación en el próximo informe

h.Poner en conocimiento del Ente Gestor las novedades que dan origen a informes de posible incumplimiento, y realizar el seguimiento al avance de las acciones adelantadas o implementadas por el Concesionario para solucionarlas.	No aplica para el periodo	En gestión	Comunicados mesas técnicas, mesas de pares.	En el informe mensual se describe el acompañamiento realizado en cada uno de los componentes. A la fecha no se han generado informes de posible incumplimiento asociados a este componente.	TIC/Yanira	**En Gestión**	Se espera tener los avances de esta obligación en el próximo informe
i.Efectuar los requerimientos ante el concesionario del SIRCI que resulten necesarios a efectos de documentar los hallazgos que se constituyan en presuntos incumplimientos por parte del contratista respecto de sus obligaciones.	No aplica para el periodo	No aplica para	Comunicados mesas técnicas, mesas de pares.	Durante el periodo objeto de informe y para el componente de infraestructura no se evidenciaron hallazgos que se puedan llegar a constituir en presuntos incumplimiento, por lo que no aplicó la generación de requerimientos.	TIC/Yanira	**N/A**	No se presentaron requerimientos por parte de la itnerventoría para este periodo
j.Pronunciarse sobre la viabilidad de los planes de mejoramiento o planes de acción presentados por el Concesionario SIRCI en un plazo no mayor a 10 días hábiles luego de ser recibido.	No aplica para el periodo	No aplica para	Comunicados mesas técnicas, mesas de pares.	Se realiza analisis de la información suministrada por el Concesionario y se genera pronunciamiento en caso de que aplique. En el periodo objeto de informe no se generaron pronunciamientos sobre viabilidad de planes de mejoramiento.	TIC/Yanira	**N/A**	No le fue requerido a la interventoría pronunciamientos durante el periodo
k.Verificar durante las visitas el funcionamiento de los equipos SIRCI instalados en portales, estaciones, flota.	INME 02 - C. Tecnológico - Infraestructura	Cumple para el periodo	Formatos de visitas Reporte/informe	Se genera y ejecuta programación para verificar inventario y funcionamiento de equipo SIRCI.	TIC/Yanira	**SI**	Durante las visitas que realizó la interventoría en el periodo para verificar temas de inventarios, se realizaron verificaciones del funcionamiento del equipamiento SIRCI
l. Verificar el estado de funcionamiento y operación de los equipos suministrados por el Concesionario del SIRCI para el subsistema de SISU (PIP, Puntos de Personalización y demás equipos instalados por el SIRCI), así como el funcionamiento de los equipos de los DataCenter.	Informe mes de junio IM-02- TSISU 1.5PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PERSONALIZACIÓN16P ANELES DE INFORMACIÓN AL USUARIO (PIP)	Cumple para el periodo	Formato de visitas a Puntos de personalización y programación mensual de revisión de funcionalidad PIPs en Portales y estaciones	Se realizan visitas progframadas a los 40 puntos de personalización reportados en página web para confirmar equipamiento SIRCI disponible y verificación de funcionalidad de PIPs en Portal Sur	TIC/Yanira	**SI**	**PIP:** La interventoría reporta dentro del informe la programación de verificación mensual de PIP (20%) mensual. Iniciando el mes de julio y terminando el mes de noviembre de 2021. **Puntos de peronsalización:** Durante el mes de junio la interventoría realizó visita a todos los puntos de personalización encontrando que 3 puntos fueron retirados y no se encuentran actualizados en la página WEB
m. Realizar seguimiento a los proyectos piloto presentados por el Concesionario, analizando la factibilidad, conceptos técnicos, seguimiento a los hallazgos encontrados hasta su implementación final.	Mesas técnicas migración	Cumple para el periodo	Actas sesiones virtu	Desde la interventoría se acompañan las mesas técnicas de seguimiento Proyecto Migración a la nube, en las cuales se presentan avance, inconvenientes y se hacen compromiso.	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo que reporta dentro del informe en cuanto al acompañamiento realizado sobre el proyecto de migración a la nube
n. Participar durante todo el proceso de migración de las plataformas del SIRCI a servicios en la nube y a nuevos centros de datos, realizando las validaciones durante el mismo y durante su puesta a punto.	Mesas técnicas migración a la nube Acompañamiento visitas de verificación	Cumple para el periodo	Actas sesiones virtu	En el mes objeto de informe, se continuó con el acompañamiento y seguimiento al proceso de migración de las plataformas del SIRCI.	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría reporta dentro del informe el seguimiento y acompañaimiento que dio durante las ventanas de migración de los servicios SIRCI a la nube, para cada subsistema
o. Acompañar las mesas de trabajo establecidas para esta migración y realizar el seguimiento al plan de trabajo.	Mesas técnicas migración	Cumple para el periodo	Sesiones virtuales	En el mes objeto de informe, se continuó con el acompañamiento y seguimiento al proceso de migración de las plataformas del SIRCI.	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado en el informe
p. Verificar que las ventanas de mantenimiento acordadas durante la fase de migración de plataformas a la nube y nuevos centros de datos no sean tenidas en cuenta en el cálculo de los indicadores de calidad. Acompañar las pruebas de funcionalidad y técnicas tanto a las plataformas como al componente de comunicaciones, que buscan comprobar el correcto funcionamiento de los Sistemas en infraestructura tanto en la nube como *"on premise"*.	Informe ANS Tecnologico GR-IT-02 Periodo 202106	Cumple para el periodo	Procedimiento temporal para calculo de indicadores del mes de junio. Comunicaciones de reportes de ventanas de mantenimiento	Se realizo calculo de indicadores teniendo en cuenta descontar tiempos acordados por ventanas de mantenimiento	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado en el informe
q Verificar que los datos de los sistemas sean adecuadamente respaldados y migrados durante el proceso de migración.	Proyecto migracion a la nube, mesas tecnicas	Cumple para el periodo	Formatos de acomp	En el mes objeto de informe, se continuó con el acompañamiento y seguimiento al proceso de migración de las plataformas del SIRCI.	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado en el informe, dentro del cual se menciona que está pendiente la migración de los datos de la OTRSV5

r.Verificar la ejecución de los planes de respaldo de información.	IM - 02 SEG DE LA INFORMACI{ON - Verificación de backups y copias de respaldo	en gestión	Formatos de acomp	Se solicitó a Recaudo Bogotá el Procedimiento de copias de respaldo el 25/06/2021 Se recibió el manual de Backups para su respectiva validación el 29/06/2021. Quedamos a la espera de los soportes de la realización de estos para los meses de mayo y junio.	TIC/Yanira	**En Gestión**	Esta obligación se encuentra en gestión y se esperan avances para el próximo informe
s. Verificar que la infraestructura aprovisionada permite garantizar la operación normal de todos los componentes del SIRCI.	Mesas de seguimiento proyecto migración	Cumple para el periodo	Sesiones virtuales	En el mes objeto de informe, se continuó con el acompañamiento y seguimiento al proceso de migración de las plataformas del SIRCI.	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado en el informe
t. Verificar la seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información y de los sistemas de información, durante la migración y la operación normal de los sistemas.	Mesas de seguimiento proyecto migración	Cumple para el periodo	Sesiones virtuales	En el mes objeto de informe, se continuó con el acompañamiento y seguimiento al proceso de migración de las plataformas del SIRCI.	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado en el informe
u.Acompañar los procesos de migración de las plataformas de software operativo y de base, conectividad, y aplicativos a versiones diferentes, según los planes de trabajo existentes.	Proyecto migracion a la nube, mesas tecnicas	Cumple para el periodo	Sesiones virtuales acceso a las herramientas pruebas	En el mes objeto de informe, se continuó con el acompañamiento y seguimiento al proceso de migración de las plataformas del SIRCI.	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría reporta dentro del informe el seguimiento y acompañaimiento que dio durante las ventanas de migración de los servicios SIRCI a la nube, para cada subsistema
v.Verificar que el Plan de continuidad y procedimientos de respaldo y recuperación de datos del Concesionario, sea el adecuado para permitir la operación en caso de siniestro.	Acta reunion mesa de pares del mes de junio - SEG DE LA INFORMACIÓN	En gestión	-	Mediante correo electrónico se solicitaron los soportes de la realización de copias de respaldo de los meses de mayo y junio respectivamente de acuerdo a conversación sostenida en mesa de pares, así como los procedimientos para la realización de estos	TIC/Yanira	**En Gestión**	Esta obligación se encuentra en gestión y se esperan avances para el próximo informe
w.Emitir en los plazos, los conceptos técnicos que solicite TMSA, sean estos o no sobre propuestas, pilotos o alternativas de mejora a los componentes del SIRCI propuestos por el Concesionario.	Informe mensual numeral 8.3, anexo 3 Evidencias Pruebas Sumapaz, correo enviado 23/06/2021	Cumple para el periodo	Comunicados	En el periodo objeto de informe se emitió concepto de cobertura para la ruta al vacio de sumapaz según lo solicitado por el Ente Gestor.	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo en lo que se reporta dentro del informe
x.Revisar, verificar y apoyar en el desarrollo de los proyectos presentados (pilotos) por el concesionario SIRCI.	INME 02 - C. Tecnológico - Infraestructura, seguimiento a proyectos	Cumple para el periodo	No aplica para el pe	Desde la interventoría se acompañan las mesas técnicas de seguimiento Proyecto Migración a la nube, en las cuales se presentan avance, inconvenientes y se hacen compromiso.	TIC/Yanira	**SI**	La itnerventoría relaciona dentro del infome el seguimiento dado durante el mes de junio a los proyectos piloto desarrollados por el Concesionario
y. Garantizar que el personal por él vinculado conoce y cumple con el Protocolo Para la Expedición y Manejo de la Tarjeta Funcionario.	Registro asitencia socialización Equipo interventoría Anexo INME02 C.Operativo	Cumple para el periodo	Divulgación	Durante el periodo objeto de informe y como parte del proceso de alistamiento se le dio a conocer al equipo de campo el protocolo vigente del manejo de la TF, disponibles en el repositorio de TMSA.	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado dentro del informe
Inventarios							
a.Revisar y verificar la información que disponga el Concesionario para cada uno de los equipos (historial) en donde se indique la fecha de entrada en servicio, el número de fallas reportadas, los mantenimientos preventivos y correctivos realizados, los repuestos utilizados, y los tiempos de atención efectivos de mantenimiento.	programacion Inventario (visitas) reportes de inventarios Herramieta OTRS	cumple para el periodo	reportes de mantenimientos OTRS	Verificacion u cruce de la información	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
b.Elaborar un plan semestral de verificación física de todos los bienes incorporados a la concesión, para lo cual debe verificar la ubicación y existencia, para tal efecto, debe realizar visitas a estaciones, buses, portales, centros de control, data center´s, bodegas u almacenes, de modo que, cada seis (6) meses debe verificar la totalidad de los inventarios.	INME02 C.Operativo / Inventarios (programación de verificación de inventarios)	Cumple para el periodo	Listado de inventarios Listado de estaciones/portales	Dentro del plazo establecido, se presenta cronograma de revisión de bienes físico, el 28/05/2021 con radicado 2021-ER-19904. que ya se encuntra en ejecución. En el informe correspondiente se presenta avance de la ejecución y resultados.	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
c.Verificar el stock de equipos y repuestos existentes para cada subsistema en el almacén general del concesionario, así como en los almacenes satélites y demás ubicaciones dispuestas por el concesionario del SIRCI	INME02 C.Operativo / Inventarios	Cumple para el periodo	No aplica para el periodo	Dentro del plazo establecido, se presenta cronograma de revisión de bienes físico, el 28/05/2021 con radicado 2021-ER-19904. Se inicia gestión para autorización de ingreso y permisos en bodegas.	TIC/Yanira	**SI**	Para este periodo, la interventoría relaciona el reporte entregado por el concesionario en cuanto stock de respuestos, y menciona que no hay evidencia de cantidades que se puedan constituir como un hallazgo
d.Realizar validaciones de cantidades y especificaciones de equipos en operación para los centros de cómputo, centros de control, estaciones y portales y en general donde el concesionario deba disponerlos en el marco de su contrato.	programacion Inventario (visitas) reportes de inventarios	cumple para el periodo	reporte de visitas	inicio de las visitas de verificación	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría realizó visitas a estaciones, portales y buses, para validar la existencia de equipos de recaudo, control de flota y SISU, como lo soporta dentro del informe de cada subsistema.

e.Verificación y seguimiento mensual a la actualización de inventarios de equipos y componentes objeto de reversión incluyendo licencias de software, las cuales deben estar a nombre de TRANSMILENIO SA.	programacion Inventario (visitas) reportes de inventarios informe mensual IM 02	cumple para el periodo	reporte de visitas	inicio de las visitas de verificación	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría relaciona dentro del informe, el listado de equipos en stock referentes a los subsistemas de Recaudo, control de flota y SISU que el Concesionario reporta tener como stock en las bodegas OSIS, Principal y CES. Evidenciando que no se encuentran cantidades que puedan representar un posible hallazgo
f.Verificación y seguimiento mensual a la gestión y actualización de licencias, las cuales deben estar a nombre de TRANSMILENIO S.A.	en gestión	En gestión	No aplica para el pe	Dentro del plazo establecido, se presenta cronograma de revisión de bienes físico, el 28/05/2021 con radicado 2021-ER-19904. Con la aprobación de la metodología se dará inicio a las verificaciones correspondientes.	TIC/Yanira	**En Gestión**	Esta obligación se encuentra en gestión y se esperan avances para el próximo informe
h.Revisar que se gestionen las licencias incluida su actualización para los aplicativos de los diferentes subsistemas.	en gestión	En gestión	No aplica para el pe	Dentro del plazo establecido, se presenta cronograma de revisión de bienes físico, el 28/05/2021 con radicado 2021-ER-19904. Con la aprobación de la metodología se dará inicio a las verificaciones correspondientes.	TIC/Yanira	**En Gestión**	Esta obligación se encuentra en gestión y se esperan avances para el próximo informe
i.Validar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y contractuales de todos los elementos suministrados en el marco del Contrato SIRCI.	Informe Mensual IM02_Jun21 - C. Operativo - Anexos - Anexo 2 (Reporte General y Fotográficas)	Cumple para el periodo	reporte de inventar	Se realizaron 102 verificaciones en los diferentes patios según las solicitudes recibidas mediante correo electrónico durante el mes de junio de 2021, distribuidas de la siguiente manera: Calle 80 SI18 2, Patio Verbena OP Gmovil 37, Patio: Santa Paz 8, Patio: Uval - Gran America Usme 28, Patio: Taller Adebuss 5, San Bernardino Masivo Capital 5 18 y Taller Adebuss 3. En estas se validó el cumplimiento de especificaciones técnicas según lo establecido contractualmente	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
j. Verificar que los procesos de gestión de inventarios cumplan con las condiciones contractuales, incluyendo los sistemas, procedimientos y metodologías para el registro de activos y sus novedades, su custodia y conservación	INME02 C.Operativo / inventarios Reporte inventarios RBSAS	Cumple para el periodo	reporte de inventar	Dentro del plazo establecido, se presenta cronograma de revisión de bienes físico, el 28/05/2021 con radicado 2021-ER-19904. Las verificaciones de los inventarios de la concesión se inician según lo programado y se revisa la información reportada por el concesionario.	TIC/Yanira	**SI**	validar si realmente está en gestión o se cumple para el periodo
Mantenimientos							
a. Verificar la ejecución de los cronogramas de mantenimiento preventivo entregados por el Concesionario del SIRCI a TRANSMILENIO S.A. o al Interventor.	Herramieta OTRS Cronograma de mantenimiento y reporte de avances	cumple para el periodo	OTRS	se realizan las verificaciones del lo reportado por el Concesionario	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría reporta dentro del informe la verificación de la ejecución de mantenimientos preventivos para el mes de junio en los susbsitemas de Recaudo, Control de flota y SISU programados por el Cocnesionario así: EQUIPOS DE RECAUDO Equipos de recaudo: 100% DataCenter: 100% UPS Estaciones: 70,6% Fiscalizadores: 87% CONTROL DE FLOTA Buses Zonales 100% Buses troncales: 64,8% Cámaras CCTV: 81,4% Equipos Móviles: 49,9% Equipos de computo en CC: 14,2% Generadores de los CC: 100% UPS CC: 100% SISU PIP: 73% Puntos de Personalización: 100%
b. Realizar verificación y seguimiento sobre la instalación del equipamiento SIRCI y sistemas eléctricos en portales y estaciones y presentar los informes a que haya lugar.	informe mensual IM 02 - Operativo Verificación - recuperación estaciones	cumple para el periodo	OTRS	se realizan las verificaciones del lo reportado por el Concesionario	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
c. Verificar periódicamente el estado de funcionamiento y operación del equipamiento SIRCI instalado en estaciones, portales y centros de cómputo en condiciones que garanticen la operación eficiente de dicha infraestructura.	visitas técnicas de verificación herramienta OTRS	cumple para el periodo	OTRS	se realizan las verificaciones del lo reportado por el Concesionario	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
d. Vigilar las actividades de instalación, reparación, reposición, reinstalación de equipamiento SIRCI en los buses, estaciones, portales, centros de datos, centros de control del Ente Gestor y centros de control zonal, para lo cual firmarán las actas que se generen actuando	informe mensual IM 02 - Operativo Verificación - recuperación estaciones	cumple para el periodo		se realizan las verificaciones del lo reportado por el Concesionario y se realzan visitas de acompñamiento y verificación.	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado en el informe, en cuanto al seguimiento al plan de recuperación de estaciones vandalizadas durante las manifestaciones sociales

e. Hacer seguimiento y gestión a los planes de mantenimiento tanto preventivos como correctivos, propuestos por el concesionario para cada uno de los subsistemas.	Herramieta OTRS Cronograma de mantenimiento y reporte de avances	cumple para el periodo		se realizan las verificaciones del lo reportado por el Concesionario	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría reporta dentro del informe la verificación de la ejecución de mantenimientos preventivos para el mes de junio en los susbsitemas de Recaudo, Control de flota y SISU programados por el Cocnesionario así:
f. Realizar gestión sobre las fallas reincidentes que se presenten, para los equipos de Recaudo en buses, SISU y Control de flota que sean atribuibles al Concesionario SIRCI. Hacer un informe estadístico relacionando los vehículos que tuvieron más de 2 mantenimientos correctivos en un mes por una misma tipología de falla atribuible al Concesionario SIRCI, relacionando el Concesionario de Operación, ID del bus, cantidad de tickets, tipología de bus, tiempos de mantenimiento agregando el comparativo con los meses anteriores.	Informe IM 02 - Mantenimientos correctivos	En gestión	OTRS	se realizan las verificaciones del lo reportado por el Concesionario	TIC/Yanira	**En Gestión**	Esta obligación se encuentra en gestión y se esperan avances para el próximo informe
g. Verificar las condiciones de los talleres de mantenimiento de equipos SIRCI, la dotación de estos y el soporte técnico brindado a los equipos incorporados a las concesiones.	en gestión	En gestión	en gestión	se realizan las verificaciones del lo reportado por el Concesionario	TIC/Yanira	**En Gestión**	La interventoría reporta dentro del informe, que iniciará las visitas de verificación de condiciones de los talleres de mantenimiento en el mes de julio
h Verificar periódicamente el estado de funcionamiento y operación del equipamiento SIRCI a bordo de la flota, en condiciones que garanticen la operación eficiente de dichos equipos.	IM 02 INFRA SCF - Mantenimientos preventivos, Mantenimientos correctivos.	cumple para el periodo	OTRS	se realizan las verificaciones del lo reportado por el Concesionario	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
i. Solicitar al concesionario planes de acción cuando se tenga evidencia de fallas reiterativas que perjudiquen la correcta operación del sistema, del mismo modo, realizar seguimiento al desarrollo de dichos planes y validar su efectividad.	INME 02 - C. Tecnológico - Infraestructura	No aplica para el periodo	OTRS	se realiza la verificacion de los tickets por la OTRS	TIC/Yanira	**N/A**	Dentro del informe, la interventoría no reporta fallas reiterativas que consideren ejecutar un plan de acción por parte del Concesionario
j. Realizar un examen detallado sobre la instalación de equipos y sistemas eléctricos en portales y estaciones y presentar los informes a que haya lugar.	INME 02 - C. Tecnológico - Infraestructura C.Operativo	cumple para el periodo	reporte de inventar	En el periodo objeto de informe no se requirio acompañamiento a instalación de equipos y sistemas electricos, adicionales a las estaciones en proceso de recuperación. En el caso de las estaciones en recuperación, se verificó el avance según cronograma. Se proyecta acompañamiento segun los planes de instalación de alternativas de conectividad en los portales donde se han identificado fallas (Tunal, Americas)	TIC/Yanira	**SI**	validar si realmente está en gestión o NO aplica para el periodo
Instalación de Equipos							
a. Emitir los conceptos técnicos sobre la viabilidad del proceso de instalación del equipamiento contractual y los equipos mejorados que se puedan presentar dentro del contrato del SIRCI.	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el pe	En el periodo objeto de informe no se emitieron conceptos relacionados con el tema de instalaciones de equipos mejorados. De igual forma, se ha realizado acompañamiento a los proyectos en curso entre el Ente gesto y el concesionario tales como la instalación de barreras piso a techo, entre otros.	TIC/Yanira	**N/A**	Para este periodo no le fueron requeridos conceptos técnicos a la interventoría
b. Validar en campo la viabilidad de las posibles instalaciones	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	-	En el periodo objeto de informe no se realizaron validación de posibles instalaciones. De igual forma, se ha realizado acompañamiento a los proyectos en curso entre el Ente gesto y el concesionario tales como la instalación de barreras piso a techo, entre otros.	TIC/Yanira	**N/A**	Para este periodo no le fueron requerido validaciones en campo sobre instalaciones
c. Acompañar las pruebas previas y después del despliegue	Proyecto migracion a la nube, mesas tecnicas	cumple para el periodo	sesiones virtuales	Migracion a la Nube	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría realizó acompañamiento a las ventanas de migración del sistema FMS a la nube privada. Adicionalmente realizó actividades de verificación de las herramientasl del SAE confirmando el estado de cada una. Adicionalmente, acompañó con verificaciones en campo sobre 7 casos de verificación con flota
d. Realizar acompañamiento y documentación de pruebas	Migracion a la Nube	cumple para el periodo	sesiones virtuales pruebas	Proyecto Migración a la nube	TIC/Yanira	**SI**	Dentro del informe, la interventoría reporta el resultado de las pruebas que se llevaron a cabo posterior a la migración sobre las herramientas SAE, como lo reporta dentro del informe
e. Acompañar las instalaciones iniciales de la flota a vincularse, firmando las actas como garante de su instalación y funcionamiento, así como la tabulación de información asociada al equipamiento SIRCI instalado para cada uno de	Informe Mensual IM02_Jun21 - C. Operativo - Anexos - Anexo 2 (Reporte General y Fotográficas)	Cumple para el periodo	Acompañamiento en patios - aplicación de formato de Revisión Anexo 2	Se realizaron 102 verificaciones en los diferentes patios según las solicitudes recibidas mediante correo electrónico durante el mes de junio de 2021, distribuidas de la siguiente manera: Calle 80 SI18 2, Patio Verbena OP Gmovil 37, Patio: Santa Paz 8, Patio: Uval - Gran America Usme 28, Patio: Taller Adebuss 5, San Bernardino Masivo Capital 5 18 y	TIC/Yanira	**si**	La interventoría reporta dentro el infome que durante el mes de junio realizó firma de 102 anexos 2 de nueva flota de distintos operadores del componente zonal

f. Realizar las pruebas de funcionalidades sobre los equipos instalados y/o suministrados por el concesionario a intervenir	Informe Mensual IM02_Jun21 - C. Operativo - Anexos - Anexo 2 (Reporte General y Fotográficas)	Cumple para el periodo	Acompañamiento en patios - aplicación de formato de Revisión Anexo 2	Se realizaron 102 verificaciones en los diferentes patios según las solicitudes recibidas mediante correo electrónico durante el mes de junio de 2021, distribuidas de la siguiente manera Calle 80 SI18 2, Patio Verbena OP Gmovil 37, Patio Santa Paz 8, Patio Uval - Gran America Usme 28, Patio Taller Adebuss 5, San Bernardino Masivo Capital 5 18 y Taller Adebuss 3.	TIC/Yanira	**SI**	Previo a la firma de anexo 2 sobre la instalación de equipamiento SIRCI en flota, la interventoría realiza pruebas de funcionamaiento del equipamiento
g. Cuando se requiera, acompañar el proceso de instalación de los diferentes componentes y emitir su concepto sobre los resultados del mismo	INME02 C.Operativo / An	Cumple para el periodo	No aplica para el pe	Durante el periodo objeto de informe se realizaron acompañamientos a instalaciones según lo descrito en el informe correspondiente.	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
h.Realizar la entrega de la documentación para la vinculación de flota.	Informe Mensual IM02_Jun21 - C. Operativo - Anexos - Anexo 2 (Reporte General y Fotográficas)	Cumple para el periodo	Acompañamiento en patios - aplicación de formato de Revisión Anexo 2	Se realizaron 102 verificaciones en los diferentes patios según las solicitudes recibidas mediante correo electrónico durante el mes de junio de 2021, distribuidas de la siguiente manera Calle 80 SI18 2, Patio Verbena OP Gmovil 37, Patio Santa Paz 8, Patio Uval - Gran America Usme 28, Patio Taller Adebuss 5, San Bernardino Masivo Capital 5 18 y Taller Adebuss 3.	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría realizó la firma de 102 anexos 2 sobre la instalación de equipamiento SIRCI en la nueva flota, y quedó documentado como aparece dentro de los anexos del informe
i.Realizar acompañamiento y dar su concepto técnico, sobre las posibles adecuaciones, ampliaciones, modificaciones de equipamiento SIRCI que se requieran realizar al interior de las Estaciones y Portales del Sistema.	informe mensual IM 02 - Operativo Verificación - recuperación estaciones	En gestión	Acompañamiento, V	Se realizan las visitas solicitadas y concertadas con el ente Gestor y/o concesionario.	TIC/Yanira	**En Gestión**	Esta obligación se encuentra en gestión y se esperan avances para el próximo informe
j.Acompañar y vigilar las actividades de instalación, reparación, reposición, reinstalación de equipamiento SIRCI en los buses, estaciones, portales, centros de datos, centros de control del Ente Gestor y centros de control zonal, para lo cual firmaran las actas que se generen actuando como garante de TRANSMILENIO S.A. cuando aplique esta figura.	Informe Mensual IM02_Jun21 - C. Operativo - Anexos - Anexo 2 (Reporte General y Fotográficas)	Cumple para el periodo	Acompañamiento en patios - aplicación de formato de Revisión Anexo 2	Se realizaron 102 verificaciones en los diferentes patios según las solicitudes recibidas mediante correo electrónico durante el mes de junio de 2021, distribuidas de la siguiente manera Calle 80 SI18 2, Patio Verbena OP Gmovil 37, Patio Santa Paz 8, Patio Uval - Gran America Usme 28, Patio Taller Adebuss 5, San Bernardino Masivo Capital 5 18 y Taller Adebuss 3.	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado dentro del informe en la revisión de anexos 2 para la nueva flota zonal
CONECTIVIDAD							
a. Emitir conceptos técnicos	Informe mensual numeral 8.3, anexo 3 Evidencias Pruebas Sumapaz, correo enviado 23/06/2021 Asunto informe prueba al vacio ruta rutal sumapaz	Cumple para el periodo	gnettrack, ofimatica	En el periodo objeto de informe se emitió concepto de cobertura para la ruta al vacio de sumapaz según lo solicitado por el Ente Gestor.	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría relaciona dentro del informe, el acompañamiento a las pruebas de conectividada sobre la ruta rural en la localidad de Sumapaz
b.Verificar las funcionalidades del subsistema de conectividad para cada uno de los subsistemas del SIRCI	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Informacion de bases de datos, Visita al Centro de Control BRT y Zonal.	Se valida la operatividad de la comunicaciones para los subsistemas de SIRCI. Se valida operatividad y funcionalidades de aplicaciones utilizadas por los operarios del Centro de Control	TIC/Yanira	**SI**	Para el mes de junio, la interventoría revisó la operatividad de la red de comunicaciones a través de la herramienta de gestión WhatsUp Gold, realizando la verificación de la disponibilidad de todos los componentes del SIRCI que están conectados vía la red de fibra óptica. Así mismo revisó la operatividad de las comunicaciones voz y datos, telefonía voz IP, como consta en el informe del subsistema de conectividad.
c. Verificar la cobertura de la señal de comunicaciones y a su vez realizar las pruebas correspondientes a los niveles de cobertura, saturación y congestión de la(s) señal(es) de comunicaciones de voz y datos de los diferentes proveedores de telecomunicaciones sobre todos los trazados de ruta donde se realiza la operación del SITP.	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Comunicados Concesionarios Operadores, Comunicados Ente Gestor, Gnet Track, Report SAE, Apps Transmilenio,	Se realizó mediciones de coberturas a recorridos y cabeceras de rutas.	TIC/Yanira	**SI**	La interventoría realizó verificación de cobertura de 19 rutas del componente zonal evidenciando deficiencias de cobertura en algunos puntos del recorrido para diferentes rutas
d. Realizar el acompañamiento técnico a la instalación, pruebas y operación de las diferentes redes de comunicaciones, así como del equipamiento embarcado en flota que garantiza la correcta, óptima comunicación con el centro de control y los demás subsistemas del SIRCI que apliquen.	Informe Mensual IM02_J	Cumplido	to de Pruebas, ofim	Se realizó acompañamiento para pruebas realizadas por el Ente Gestor, Concesionario y Proveedores Comunicaciones	TIC/Yanira	**SI**	Para este periodo, la interventoría realizó acompañamiento en las pruebas programadas entre el Ente Gestor y el Concesionario: Llamada flota Dispatcher V1,3,8,94 Centro de Control TELO usuario no disponible Prueba en vacío ruta rural Sumapaz Volumen TELO patio 20 de julio Cobertura Patio Usme

e. Documentar los hallazgos que se evidencien en cada periodo y adelantar los requerimientos necesarios a fin de contar con lo establecido contractualmente frente a este subsistema de conectividad, en los temas relacionados con fibra óptica, radiocomunicaciones de voz y datos y telefonía IP, a su vez realizar el seguimiento a las respuestas emitidas, verificando que sean acorde con la problemática reportada.	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Reuniones de Pares, Actas de Reuniones, Oficios, Ofimáticas	Se documentaron los hallazgos evidenciados para el periodo	TIC/Yanira	**SI**	Durante el mes de junio, la interventoría encontró los siguientes hallazgos: *Fallas de cobertura en diferentes cabeceras y recorridos portados por los concesionaios de operación *Fallas de comunicaciones en TELO *Problemas de cobertura en Patio Usme
f.Verificar los licenciamientos y permisos requeridos para la operación.	RB-798115-08062021	Cumplido	Oficio con solicitud de información	Se solicita a Concesionario a traves de comunicado los documentos con el licenciamiento y los permisos requeridos para operar la red en donde manifiestan que Recaudo Bogotá contractualmente no está previsto que opere ninguna solucion de Telecomunicaciones, esta documentación pertenece a los proveedores que operan las diferentes soluciones.	TIC/Yanira	**N/A**	Sobre esta obligación, dado que el Concesionario contrata los servicios de telecomunicación, la documentación referida pertenece a los proveedores de comunicaciones
g. Validar y analizar el informe mensual de conectividad presentado por el Concesionario del SIRCI, reportando el estado (ocupación del ancho de banda, rendimiento, ventanas de mantenimiento, entre otros) y el resumen de incidentes por cada periodo	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Informe de Conectividad Concesionario	Se realizaron observaciones al Informe presentado por el concesionario	TIC/Yanira	**SI**	Se menciona dentro del informe que la interventoría evidenció varios tickets creados por el Ente Gestor, con fecha de 01/06/2021 sobre fonias en el componente zonal. Adicionalmente se reporta un comportamiento atipico en el funcionamiento del canal de GMOVIL
h.Verificar la operatividad (Disponibilidad) de la red de fibra óptica y de la red de telefonía IP	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Informacion de bases de datos, whatsUP Gold, Titan, entre otras. Procedimiento de Cálculo Indicador Disponibilidad Sistema de Comunicaciones de Recaudo	Se realizó análisis de disponibilidad de la solución de comunicaciones de recaudo.	TIC/Yanira	**SI**	En el informe, la interventoría reporta la verificación de la disponibilidad de los enlaces de fibra óptica, la cantidad de dispositivos para el cálculo, los tiempos de operacipon, la disponibilidad de los enlaces de diferentes proveedores y finalmente realiza el cálculo de disponibilidad del sistema de comunicaciones de Recaudo encontrando para este priodo un total de 99,89%.
i. Revisión de la operatividad de la red de comunicaciones.	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Informacion de bases de datos, whatsUP Gold, Titan, entre otras.	Se validó la operatividad de la red de comunicaciones	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado en el informe
j. Verificación del registro de alarmas de los dispositivos en las aplicaciones disponibles para el monitoreo.	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Informacion de bases de datos whatsUP Gold	Se extrae reporte de alarmas de los dispositivos de red para calculo de Disponibilidad	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo indicado dentro del informe.
k. Realizar la validación de los informes y documentos que presente el Concesionario del SIRCI y realizar los requerimientos necesarios.	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Informe de Conectividad Concesionario	Se realizaron observaciones en reunion de pares al Informe presentado por el concesionario "Informe de Conectividad mes de Junio 2021"	TIC/Yanira	**SI**	De acuerdo con lo reportado en el informe
l.Verificar el estado de funcionamiento y operación de los equipos suministrados por el Concesionario del SIRCI para el subsistema de conectividad (Rack de comunicaciones, Sistema de comunicaciones de voz y datos, equipos portátiles de comunicación, racks de comunicaciones, cableado estructurado, enlaces dedicados y demás equipos y sistemas suministrados o instalados por el SIRCI), así como el funcionamiento de los equipos de los diferentes centros de control incluidos los del Ente Gestor y los centros de cómputo, así como su comparación con los registros existentes en las bases de datos del módulo de mantenimiento del subsistema de control en cuanto a novedades, fallas, y tiempos de respuesta.	INME02 C.Tecnologico / Conectividad	Cumple para el periodo	No aplica para el periodo	En el componente correspondiente se registran las verificaciones y acompañamientos realizados. De igual forma, se concertarán visitas de verificación adicionales durante la ejecución del contrato como seguimiento.	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
m.Realizar seguimiento a las respuestas emitidas, verificando que sean acorde con la problemática reportada.	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Comunicados, Reuniones, Informes Técnicos	Se realiza seguimiento y observaciones en mesa de pares a los reportes de optimizacion presentados por el operador a los sitios en donde se presentan problemas de comunicaciones.	TIC/Yanira	**SI**	de acuerdo con lo reportado dentro del informe

n. Verificación de la operación de la red de comunicaciones y de los equipos de redundancia y soporte.	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Informacion de bases de datos, whatsUP Gold, Titan, entre otras.	Se validó la operatividad de la red de comunicaciones y los equipos de redundancia y soporte.	TIC/Yanira	si	de acuerdo con lo indicado dentro del informe.
o. Apoyar en los procesos que se encuentran actualmente en trámite incluidos los de presunto incumplimiento, requerimientos, planes de acción, planes de mejoramiento, entre otros, así como los que se inicien durante la ejecución de presente contrato.	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Reuniones, Comunicados, Informes de presunto incumplimiento, Requerimientos	Se realiza sequimiento a plan de acción de los requerimientos, procesos sancionatorios e informes de presunto incumplimiento que se tienen abiertos.el Concesionario.	TIC/Yanira	SI	La interventoría reporta dentro del informe, un cuadro consolidado del seguimiento a los requerimientos e informes de posible incumplimiento
p. Monitorear y verificar las diferentes aplicaciones provistas por el concesionario del SIRCI utilizadas para la de grabación de llamadas (Flota, Centros de Control), posicionamientos de radios, validando que presenten un correcto funcionamiento y registren las fonias. alarmas necesarias	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Report SAE, IPRS, MiaREC	Se validan muestra de grabaciones de fonias registradas en los aplicativos IRPS y MiaREC para la operacion Troncal como Zonal. Se valida funcionamiento de las herramientas.	TIC/Yanira	SI	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
q. Realizar mensualmente pruebas de calidad en los diferentes componentes del sistema de comunicaciones de servicios voz y datos, en los diferentes subsistemas del SIRCI, tales como flota, los centros de control e instalaciones de los concesionarios y los datacenter, sobre al menos el 10%. de los dispositivos hasta completar el 100%.	Informe Mensual IM02_Jun21	Cumplido	Visita Centro de Control BRT	Se realizan pruebas de voz y datos en Centro de Control BRT desde los aplicativos utilizados para la comunicacion con la flota y operarios del Ente Gestor.	TIC/Yanira	SI	de acuerdo con lo reportado dentro del informe
SEGURIDAD DE LA INFORMACION							
a. La interventoría deberá realizar anualmente dos (2) pruebas de vulnerabilidad y seguridad informática sobre el 100% de la infraestructura y aplicaciones de los medios de pago, de los sistemas de información de Recaudo y de la infraestructura que los soporta. Así mismo, las pruebas deberán incluir la infraestructura computacional y de comunicaciones del concesionario SIRCI y SISU. El resultado deberá consignarse en un informe ejecutivo y técnico donde se documenten las vulnerabilidades identificadas, su nivel de clasificación, la acción para remediar la vulnerabilidad, los tiempos recomendados de remediación y demás información pertinente técnica necesaria para entender los resultados y su remediación. De igual forma, el informe deberá ser socializado a las partes interesadas de parte del concesionario SIRCI y a TRANSMILENIO S.A inmediatamente se culmine cada ejercicio de pruebas.	Documentos enviados a Recaudo Bogotá para la aprobación por parte del comité de cambios: * Formato Petición de Cambio RFC. * Formato Plan de Cambios. * Formato Plan de Comunicaciones	En gestión	Correo electrónico Microsoft Word	Recaudo Bogotá solicitó diligenciar los documentos relacionados para poder ejecutar las pruebas de análisis de vulnerabilidades en la sesión técnica del 17 de junio. Se enviaron los documentos diligenciados el 22 de junio, para su respectiva aprobación.	SINF/Javier	SI	De acuerdo con lo indicado dentro del informe.
La interventoría deberá realizar la validación de los informes y documentos que presente el Concesionario del SIRCI y realizar los requerimientos o ajustes necesarios. Como entregable se deberá consignar en los informes mensuales las actividades de revisión realizadas durante cada periodo.	* Informe Mensual Detallado (Mayo) * Informe Mensual Ejecutivo (Mayo) * Matriz de Obligaciones del Consesionario (Mayo) * Matriz de Obligaciones Interventoria (Mayo)	Cumplida para el periodo	Microsoft Word	Se entregaron los informes correspondientes con corte al mes de mayo, con sus respectivas matrices.	SINF/Javier	SI	De acuerdo con lo indicado dentro del informe.

La interventoría deberá realizar una auditoría de seguridad basada en la norma ISO/IEC27001:2013 con el fin de validar el cumplimiento a las políticas de seguridad de la información establecidas por el concesionario del SIRCI en congruencia con las políticas de seguridad de la información establecidas por TRANSMILENIO S.A. Para esto se deberá construir un informe de auditoría donde se incluyan los hallazgos identificados, las recomendaciones de mejora y el plan de remediación respectivo. Así mismo, deberá reportar a TRANSMILENIO S.A. cualquier incumplimiento de políticas identificado que sea generador de incidentes de seguridad. Esta auditoría deberá poder detectar la posibilidad de ocurrencia de riesgos previsibles, valorando su	Acta de Reunión Técnica	En gestión	Microsoft Teams	En la sesión técnica realizada con Recaudo Bogotá, se valido la obligacion, sin embargo Recaudo Bogotá solicita saber el alcance de esta obligacion. Por lo tanto se deja pendiente para validar en la mesa de pares.	SINF/Javier	**SI**	Se identificó que se está realizando la respectiva gestión.
La interventoría deberá revisar y probar los planes de contingencia y continuidad del negocio establecidos por el concesionario del SIRCI una vez al año, y deberá documentar sus resultados en un informe de las pruebas realizadas. De igual forma, la interventora deberá realizar que los planes de contingencia y continuidad del negocio establecidos por el concesionario del SIRCI se integren y se encuentren alineados con los planes de continuidad de TRANSMILENIO S.A	Acta de Reunión Técnica	En gestión	Microsoft Teams	En la reunión técnica del 17 de junio, Recaudo Bogotá notifica que actualmente estan desarrollando el plan de contingencia para las pruebas programadas para el mes de Julio. C&M solicita validar el documento del plan de contingencia tan pronto este terminado y asi mismo los resultados de su ejecución. Se solicitó a Recaudo Bogotá los siguientes documentos: * Contrato o niveles de servicio para el DRP * Pólizas de seguro asociadas a eventos de desastre * Resultados de pruebas de DRP Se recibio la siguiente respuesta por parte de Recuado Bogota: Si se requieren este tipo de documentos que son una comunicación oficial y que van a Interventoría con copia a Transmilenio S.A., deben ser solicitados a través de un oficio, para así remitir la respuesta de manera formal (se copia la respuesta dada por Jurídica):	SINF/Javier	**SI**	Se validó con mesas de pares
La interventoría deberá realizar dos (2) veces al año la verificación de copia y restauración de backups de la infraestructura y aplicaciones del concesionario SIRCI. Para esto se debe validar el proceso integridad y consistencia de los datos respaldados por el concesionario SIRCI y determinar si dicho proceso se lleva a cabo correctamente. Como entregable se deberá construir un informe de resultados de las pruebas realizadas. La revisión deberá realizarse sobre todas las bases de datos de los sistemas de información	* Acta de Reunión Técnica * Correo electronico de solicitud de la informacion. *Correo electronico con la respuesta de Recaudo Bogotá	En gestión	Microsoft Word Microsoft Teams Correo electronico	Se solicitó a Recaudo Bogotá el Procedimiento de copias de respaldo el 25/06/2021 Se recibió el manual de Backups para su respectiva validación el 29/06/2021. Quedamos a la espera de los soportes de la realización de estos para los meses de mayo y junio.	SINF/Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado, se encuentra en planeación.
La interventoría deberá verificar una vez al año el cumplimiento de los estándares y normas técnicas de seguridad en desarrollo de software establecidas contractualmente para el desarrollo e implementación del 100% de las aplicaciones informáticas por parte de los recaudadores, para lo cual deberán verificar la(s) certificación (es) o las pruebas efectuadas por entes certificadores del software adquirido o desarrollado por el Concesionario.	* Acta de Reunión Técnica * Correo electronico de solicitud de la informacion. *Correo electronico con la respuesta de Recaudo Bogotá	En gestión	Microsoft Word Microsoft Teams Correo electronico	Se solicitó a Recaudo Bogotá las políticas o procedimientos de seguridad en el desarrollo de software y/o soportes o evidencias de pruebas del software el 25/06/2021 Se recibió la Política de entrega de proyectos de software, para su respectiva validación el 29/06/2021.	SINF/Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado, se encuentra en planeación.

La interventoría deberá realizar tres (3) veces por año la revisión de los Logs de acceso al 100% de las bases de datos y demás aplicaciones informáticas en todos los equipos de cada subsistema del SIRCI. Como producto de esta actividad se deberá construir un informe de resultados que incluya los hallazgos identificados y las recomendaciones para remediarlos.	* Acta de Reunión Técnica * Correo electronico de solicitud de la informacion. *Correo electronico con la respuesta de Recaudo Bogotá	En gestión	Microsoft Word Microsoft Teams Correo electronico	Se solicitó a Recaudo Bogotá los Logs de acceso a la base de datos y demás aplicaciones informáticas en todos los equipos del Sistema de Recaudo. el 25/06/2021 En el correo enviado el 28/06/2021 por Recaudo Bogotá, solicitan que se indique si se refieren a logon y logoff y de cuánto tiempo se requieren estos logs. La respuesta a esta inquietud se encuentra en validación para dar respuesta al correo.	SINF/Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado, se encuentra en planeación. Se revisó en mesas de pares.
La interventoría deberá realizar una vez al año la revisión y evaluación del todos los procedimientos para la protección de los datos durante su transmisión (seguridad en la transmisión de datos) que dispone el consesionario SIRCI. El resultado deberá reportarse tanto al concesionario SIRCI como a TRANSMILENIO S.A	* Acta de Reunión Técnica * Correo electronico de solicitud de la informacion. *Correo electronico con la respuesta de Recaudo Bogotá	En gestión	Microsoft Word Microsoft Teams Correo electronico	Se solicitó a Recaudo Bogotá los procedimientos o controles para la protección de los datos durante su transmisión el 25/06/2021 En el correo enviado el 28/06/2021 por Recaudo Bogotá, solicitan aclarar más a qué nos referimos con el documento solicitado. La respuesta a esta inquietud se encuentra en validación para dar respuesta por correo.	SINF/Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado, se encuentra en planeación.
La interventoría deberá realizar una vez al año la seguridad física y restricciones del uso de las terminales en todas las instalaciones del concesionario SIRCI. Con esto deberá emitir un informe de resultados de la verificación.	Informe Mensual Detallado	En gestión	Microsoft Word	De acuerdo con el tiempo definido para a sesión realizada el jueves 17 de junio, no se alcanzó a revisar el tema de los controles de seguridad física que se encuentran en las oficinas del edificio Colpatria. Se validará en la proxima sesion de mesa de pares.	SINF/Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado, se encuentra en planeación.
La interventoría deberá realizar una vez al año o cuando sea solicitado por TRANSMILENIO SA, la verificación de la administración de las llaves de seguridad de las tarjetas inteligentes sin contacto –TISC-, la cual incluye la verificación de las sesiones de inicialización de la TISC. De igual forma se deberá realizar la verificación de la administración de las llaves de seguridad de los módulos de acceso de seguridad implementados, la cual incluye, entre otros, la verificación del inventario, los movimientos y el estado de los módulos de acceso de seguridad. Con lo anterior, se deben presentar los resultados con los hallazgos identificados y las acciones de remediación.	* Acta de Reunión Técnica * Correo electronico de solicitud de la informacion. *Correo electronico con la respuesta de Recaudo Bogotá	En gestión	Microsoft Word Microsoft Teams Correo electronico	Se solicitó a Recaudo Bogotá Procedimiento de para la administración de las llaves de seguridad para las tarjetas inteligentes sin contacto el 25/06/2021 En el correo enviado el 28/06/2021 por Recaudo Bogotá, notifican que están solicitando la información a las áreas internas de Recaudo Bogotá SAS correspondientes.	SINF/Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado, se encuentra en planeación.
La interventoría deberá realizar la revisión de todo el licenciamientos y permisos requeridos para la operación, con el fin de que esta sea conforme con la normatividad vigente. Esta actividad deberá realizarse por lo menos una vez al año.	* Informe Mensual Detallado * Acta Reunion Tecnica	En gestión	Microsoft Word	De acuerdo con el tiempo definido para a sesión realizada el jueves 17 de junio, no se alcanzó a revisar el tema de licenciamientos y permisos de la operación. Se validará en la sesion de mesa de pares.	SINF/Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado, se encuentra en planeación.
La interventoría deberá realizar 2 veces al año, una auditoría técnica que permita revisar el manejo de errores de procesamiento (cambios de fechas, cambios de valores, saltos en consecutivos de transacciones, transacciones erradas, entre otras), sobre el 100% de la infraestructura y sistemas de información del concesionario SIRCI	* Informe Mensual Detallado * Acta Reunion Tecnica	En gestión	Microsoft Word	De acuerdo con el tiempo definido para a sesión realizada el jueves 17 de junio, no se alcanzó a revisar el tema de la información relacionada con el manejo de errores. Se validará en la proxima sesion de mesa de pares.	SINF/Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado en el informe, se encuentra en planeación.

La interventoría deberá realizar dos (2) auditorías sobre los procedimientos de identificación, autenticación y autorización de usuarios sobre el 100% de la infraestructura y aplicaciones del consesionario SIRCI. De igual forma esta auditoría deberá contemplar la revisión de las políticas de seguridad sobre otros aspectos que se cobijen bajo el control de acceso lógico, tales como el registro de eventos, auditoría y trazabilidad, la administración de seguridad, el monitoreo de accesos al software, sistemas de información, bases de datos y sistema operativo, entre otros. El resultado deberá consignarse en un informe de resultados de auditoría donde se indiquen los hallazgos identificados y el plan de acción para su corrección.	* Acta de Reunión Técnica * Correo electronico de solicitud de la informacion. *Correo electronico con la respuesta de Recaudo Bogotá * Informe Mensual Detallado	En gestión	Microsoft Word Microsoft Teams Correo electronico	Se solicitó a Recaudo Bogotá las políticas de seguridad de acceso lógico, Políticas y procedimientos de administración de contraseñas y Asignación y controles de los perfiles de autorización el 25/06/2021 Se recibió la Política de Seguridad de la Información y Estándar de Seguridad de la Información, para su respectiva validación el 29/06/2021. Se encuentra pendiente el ultimo documento solicitado.	SINF/Javier	**SI**	De acuerdo con lo indicado en el informe, se encuentra en planeación.
ANS TECNOLOGICOS							
a.Entregar antes del día 8 de cada mes, un informe con la ejecución, verificación y resultado del cálculo de los indicadores tecnológicos del SIRCI con base en los procedimientos vigentes aprobados. Dicho informe deberá presentar el comparativo que se haya obtenido con relación a los resultados de los cálculos que el concesionario a intervenir haya generado.	Radicado 2021-ER-21625 Informe mensual de interventoría IM01	Cumplida para el periodo	Procedimientos vigentes para calculo de ANS Informe mensual de interventoría	Durante el periodo objeto de informe, la interventoría realizó la validación de los ANS tecnológicos correspondientes a Mayo de 2021, presentando el comparativo con los resultados calculados por el concesionario. De igual forma se recibieron y acogieron unas observaciones sobre la forma de presentar esta información.	TIC/YEIMY	Si	De acuerdo con lo indicado
b.En caso de que algún indicador este por debajo de los porcentajes de tolerancia, se deberán adelantar las gestiones que indique el contrato a intervenir, así como las solicitudes de ajustes a la remuneración si a ello hay lugar.	No aplica para el periodo	No aplica	No aplica para el pe	A la fecha no se han evidenciado resultados por debajo de los porcentajes de tolerancia, por lo que no se han requerido acciones adicionales sobre el contrato de concesión.	TIC/YEIMY	N/A	De acuerdo con lo indicado
c.Entregar en los plazos solicitados, los conceptos técnicos relacionados con los procedimientos actualmente vigentes	Ver detalle en INME01 V2,0 - 1. C. tecnologico - 1.6 ANS Tecnologicos	Cumplida para el periodo	Ver detalle en INME01 V2,0 - 1. C. tecnologico - 1.6 ANS Tecnologicos	Durante el periodo objeto de informe, se recibieron propuestas para el ajuste temporal de las mediciones, considerando las ventanas autorizadas por el proyecto de migracion a la nube. En estos casos se presentaron los análisis solicitados al ente gestor.	TIC/YEIMY	Si	De acuerdo con lo indicado

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA						INMES- 02	
3. COMPONENTE OPERATIVO							
Obligaciones del Contrato	Soporte de Interventoría	Estado de Interventoría	Herramientas utilizadas	Descripción de la actividad	Area encargada/ Pesonal	Cumplimiento (SI, NO, N/A)	Observaciones TMSA
Para el Componente Troncal							
a. Revisar y hacer seguimiento a los tickets de control de flota verificando que las respuestas emitidas estén acordes con la problemática reportada.	IM-02 TCFO numeral 3.6 Seguimiento a la atención de los reclamos presentados por los concesionarios de operación y áreas usuarios del ente gestor	Cumplida para el periodo	Mesas técnicas Pruebas realizadas	La Interventoría realizó el día 17 de junio de 2021 mesa de trabajo conjunta con el Ente Gestor para revisar y actualizar el cruce de información, estado actual de las solicitudes realizadas al Concesionario por correo electrónico, el cual fue socializado el 24 de junio de 2021 en mesa de pares de control de flota, y del cual el Concesionario se comprometió a dar respuesta a cada correo antes de la próxima mesa de pares del mes de julio de 2021	BRT	SI	
b. Validar el cumplimiento de los acuerdos de Niveles de Servicio operativos, establecidos en el Anexo 3 del contrato del SIRCI o sus modificaciones contractuales.	IM-02 TSISU 1.1.3 (26)	Cumplida para el periodo	Reportes :"ANS Contractual Estaciones" "ANS Contractual Buses" "ANS Contractual Equipos Central"	Se realizó la validación de los reportes utilizados para la medición de los ANS habilitados en el sistema de mesa de ayuda, con el procedimiento de cálculo de ANS Operativo de Equipos	BRT	SI	
c. Calcular los tiempos de atención y solución de los incidentes reportados en la Mesa de Ayuda y realizar la verificación en relación con los Acuerdos de Niveles de Servicio contractuales sobre los subsistemas de conectividad, control de flota y SISU.	IM-01 TSISU	cumplida para el periodo	Reportes :"ANS Contractual Estaciones" " ANS Contractual Buses" "ANS Contractual Equipos Central"	La interventoría verificó que los cálculos presentados en los reportes contractuales, fueran consistentes con las fórmulas definidas en el procedimiento, así como los servicios relacionados del procedimiento de cálculo de ANS Operativos de Equipos	BRT	SI	
d. Realizar las tareas de acompañamiento y documentación de pruebas sobre los subsistemas de control de flota y SISU en todos sus componentes.	IM-02 TCFO numeral 2.3.1 Verificacion del funcionamiento del sistema de control de flota zonal en la nube. TCFO-IT007 Acompañamiento prueba en vacio Ruta Rural Sumapaz.TCFO-IT016	Cumplida para el periodo		El día 4 de junio mediante correo electrónico enviado por el concesionario del SIRCI se informó sobre la actividad programada desde el día 5 de junio a las 00:01 hasta el día 6 de junio a las 23:59 referente a el traslado del sistema FMS a nube privada. Para realizar la actividad de verificar el funcionamiento del sistema central se evidenció el funcionamiento a través del centro de control del Ente Gestor y el funcionamiento del firmware de los vehículos del componente zonal y Troncal, sin embargo la interventoria radico oficio de requerimiento numero 20213860983331 solicitando sustente la situaciones presentadas respecto al apagado de la base de datos historica que se efectuo el dia 4 de junio y y la no carga de la misma el 6 de junio. El 21 de junio de 2021, la Interventoría realizó el acompañamiento en sesión remota y en campo al Ente Gestor, en la prueba en vacío ruta rural Sumapaz realizada por el Concesionario del SIRCI, para poder evidenciar en el recorrido el comportamiento del Subsistema de Control de Flota	BRT	SI	
e. Realizar el seguimiento a la atención brindada por el Concesionario del SIRCI frente a los reclamos, reportes de fallas (tickets) o novedades presentadas por parte de los Concesionarios de Operación y las áreas usuarias del Ente Gestor y realizar los requerimientos correspondientes al concesionario del SIRCI.	IM-02 TCFO numeral 3.1. Seguimiento a las novedades reportadas en los diferentes canales de	Cumplida para el periodo	Casos reportados por los diferentes medios como coreo, chat, vía telefónica. Documento de empalme con	La Interventoría realizó el día 17 de junio de 2021 mesa de trabajo conjunta con el Ente Gestor para revisar y actualizar el cruce de información, estado actual de las solicitudes realizadas al Concesionario por correo electrónico, el cual fue socializado el 24 de junio de 2021 en mesa de pares de control de flota, y del cual el Concesionario se comprometió a dar respuesta a cada correo antes de la próxima mesa de pares del mes de julio de 2021	BRT	SI	
f. Realizar el seguimiento a la atención brindada por el Concesionario del SIRCI frente a los reclamos, reportes de fallas o novedades presentadas por parte de los Concesionarios de Operación y las áreas usuarias del Ente Gestor y realizar los requerimientos correspondientes al concesionario del SIRCI.	IM-02 TCFO numeral 3.1. Seguimiento a las novedades reportadas en los diferentes canales de	Cumplida para el periodo	Casos reportados por los diferentes medios como coreo, chat, vía telefónica. Documento de empalme con	La Interventoría realizó el día 17 de junio de 2021 mesa de trabajo conjunta con el Ente Gestor para revisar y actualizar el cruce de información, estado actual de las solicitudes realizadas al Concesionario por correo electrónico, el cual fue socializado el 24 de junio de 2021 en mesa de pares de control de flota, y del cual el Concesionario se comprometió a dar respuesta a cada correo antes de la próxima mesa de pares del mes de julio de 2021	BRT	SI	

g. Realizar el seguimiento a la atención de los Tickets generados por novedades en el equipamiento embarcado en flota (Reincidencias) presentadas por parte de los Concesionarios de Operación verificando que las respuestas emitidas por el concesionario estén acordes con la problemática reportada.	IM-02 TCFO numeral 3.1. Seguimiento a las novedades reportadas en los diferentes canales de	Cumplida para el periodo	Casos reportados por los diferentes medios como coreo, chat, vía telefónica. Documento de empalme con	La Interventoría realizó el día 17 de junio de 2021 mesa de trabajo conjunta con el Ente Gestor para revisar y actualizar el cruce de información, estado actual de las solicitudes realizadas al Concesionario por correo electrónico, el cual fue socializado el 24 de junio de 2021 en mesa de pares de control de flota, y del cual el Concesionario se comprometió a dar respuesta a cada correo antes de la próxima mesa de pares del mes de julio de 2021	BRT	SI	
h. Revisar el correcto funcionamiento, confiabilidad y disponibilidad tanto del sistema de gestión de mensajes a PIPs, como de los equipos instalados en estaciones y portales del sistema troncal y de alimentación, establecidos en el subsistema de información al usuario SISU.	IM-01 TSISU PIPs	Cumplida para el periodo	Monitoreo desde el centro de control	El día 4 de junio mediante correo electrónico enviado por el concesionario del SIRCI se informó sobre la actividad programada desde el día 5 de junio a las 00:01 hasta el día 6 de junio a las 23:59 referente a el traslado del sistema FMS a nube privada,Para realizar la actividad de verificar el funcionamiento del sistema central se evidenció el funcionamiento a través del centro de control del Ente Gestor y el funcionamiento del firmware de los vehículos del componente zonal y Troncal.	BRT	SI	
i. Verificar que la transmisión de la información a las bases de datos sea íntegra y se registre la totalidad de la información que se genera diariamente en la explotación de las rutas troncales.	IM-02 TCFO numeral 3.7.4. Confiabilidad y Disponibilidad de las	Cumplida para el periodo	Monitoreo del SAEOperador en remoto y en centros de control Verificaciones en	Para realizar la actividad de verificar el funcionamiento del sistema central se evidenció el funcionamiento a través del centro de control del Ente Gestor y el funcionamiento del firmware de los vehículos del componente zonal y Troncal.	BRT	SI	
j. Validar las funcionalidades de control de flota en cada uno de los componentes del equipamiento a bordo de los buses y la transmisión de la información a las bases de datos con el fin de constatar la integridad y registro de la totalidad de la información que se genera diariamente en la explotación de las rutas del componente troncal.	IM-02 TCFO numeral 3.7.4. Confiabilidad y Disponibilidad de las Aplicaciones que Conforman el Subsistema	Cumplida para el periodo	Monitoreo del SAEOperador en remoto y en centros de control Verificaciones en campo a bordo de bus	La Interventoria adelanto la presente obligación para el mes de junio verificando la funcionalidad de las unidades logicas de la flota Troncal el dia 15 de junio con las rutas M83 Y LK10 que se ecuentran con version de firmware 118 para la flota dual y 4314 para la flota troncal,con uindades logicas marca LG para la flota Dual y Advantech para la flota troncal, se realizo seguimiento en las rutas completas para validar la informacion generada en campo versus la informacion almacendad en el sistema central.	BRT	SI	
PARA EL COMPONENTE ZONAL							
a. Revisar y hacer seguimiento a los tickets de control de flota verificando que las respuestas emitidas estén acordes con la problemática reportada.	Informe Técnico TCFO-IT 010 Cabecera Serrezuela Informe Técnico TCFO-IT 011 Cabecera San Bernardino Informe Técnico TCFO-IT 015	Cumplida para el periodo	Sistema de información de control de flota Seguimiento funcionalidades a bordo de bus Comunicados Corres electrónicos	Para el mes de junio el Ente Gestor a traves del oficio radicado con No. 2021-EE-08495 solicito la revisión de cobertura y asignaciones en cabecera con los radicados adjuntos No. 2021-ER-14671 (CONSORCIO EXPRESS), 2021-ER-13590 (SUMA S.A), 2021-ER-17706 (ETIB)en la asignación de conductores en la zona Serrezuela, San Bernardino, Alpes, Arabia y Arborizadora, La Interventoría recibió la solicitud por parte del Ente Gestor para verificar en campo el proceso de asignación de conductores en la cabecera y la posible afectación en los reportes que informa los concesionarios. La Interventoría radico oficio numero 20213860983061 (TMSA–SIRCI–047) el dia 18 de junio para obtener plan de accion frente a las novedades presentadas en la cabecera serrezuela	BUSES	SI	
b. Validar el cumplimiento de los acuerdos de Niveles de Servicio operativos, establecidos en el Anexo 3 del contrato del SIRCI o sus modificaciones contractuales.	IM-01 TSISU 1.1 Mesa de ayuda (12)	Cumplida para el periodo	Bases de datos y reportes https://helpdesk.rbsas.co/otrs/index.	La Interventoría realizó la validación de los reportes utilizados para la medición de los ANS habilitados en el sistema de mesa de ayuda y se validan los procedimiento de cálculo de ANS Operativo de Equipos	BUSES	SI	
c. Calcular los tiempos de atención y solución de los incidentes reportados en la Mesa de Ayuda y realizar la verificación en relación con los Acuerdos de Niveles de Servicio contractuales sobre los subsistemas de conectividad, control de flota y SISU.	IM-01 TSISU Mesa de ayuda	Cumplida para el periodo	Bases de datos y reportes https://helpdesk.rbsas.co/otrs/index.pl	La Interventoría realizó calculos manuales de los tiempos de atención y solución para ser comparado contra los valores reportados en los informes de ANS Operativos de cada subsistema	BUSES	SI	
d. Realizar las tareas de acompañamiento y documentación de pruebas sobre los subsistemas de control de flota y SISU en todos sus componentes.	IM-02 TCFO numeral 2.3.1 Acompañamiento migración sistema de control de flota a la nube privada IaaS.	Cumplida para el periodo	Mesas técnicas □	El día 4 de junio mediante correo electrónico enviado por el concesionario del SIRCI se informó sobre la actividad programada desde el día 5 de junio a las 00:01 hasta el día 6 de junio a las 23:59 referente a el traslado del sistema FMS a nube privada. Para realizar la actividad de verificar el funcionamiento del sistema central se evidenció el funcionamiento a través del centro de control del Ente Gestor y el funcionamiento del firmware de los vehículos del componente zonal.	BUSES	SI	

e. Realizar el seguimiento a la atención brindada por el Concesionario del SIRCI frente a los reclamos, reportes de fallas (tickets) o novedades presentadas por parte de los Concesionarios de Operación y las áreas usuarias del Ente Gestor y realizar los requerimientos correspondientes al concesionario del SIRCI.	IM-02 TCFO numeral 3.1. Seguimiento a las novedades reportadas en los diferentes canales de	Cumplida para el periodo	Casos reportados por los diferentes medios como coreo, chat, vía telefónica.	Con respecto a las rutas 3-9 Marichuela y 3-2 Santa librada que fueron reportadas vía WhatsApp el mes pasado (23 de mayo a las 7:41 am) con la novedad respecto a la diagramación de tercera línea con el ticket #2223824, realizado el seguimiento a través del SAEOperador verificando que la novedad fue solucionada con el despliegue de la versión de firmware No 79 el día 29 de mayo de 2021	BUSES	SI	
f. Realizar el seguimiento a la atención brindada por el Concesionario del SIRCI frente a los reclamos, reportes de fallas o novedades presentadas por parte de los Concesionarios de Operación y las áreas usuarias del Ente Gestor y realizar los requerimientos correspondientes al concesionario del SIRCI.	IM-02 TCFO numeral 3.1. Seguimiento a las novedades reportadas en los diferentes canales de	Cumplida para el periodo	Casos reportados por los diferentes medios como coreo, chat, vía telefónica.	Con respecto a las rutas 3-9 Marichuela y 3-2 Santa librada que fueron reportadas vía WhatsApp el mes pasado (23 de mayo a las 7:41 am) con la novedad respecto a la diagramación de tercera línea con el ticket #2223824, realizado el seguimiento a través del SAEOperador verificando que la novedad fue solucionada con el despliegue de la versión de firmware No 79 el día 29 de mayo de 2021	BUSES	SI	
g. Realizar el seguimiento a la atención de los Tickets generados por novedades en el equipamiento embarcado en flota (Reincidencias) presentadas por parte de los Concesionarios de Operación verificando que las respuestas emitidas por el concesionario estén acordes con la problemática reportada.	IM-02 TCFO numeral 3.6 Seguimiento a la atención de los reclamos presentados por los concesionarios de operación y áreas usuarios del ente gestor	Cumplida para el periodo	Sistema mesa de ayuda OTRS-V6 Mesas técnicas Pruebas realizadas	La Interventoría para dar cumplimiento a la respectiva obligación, realizó el seguimiento a los temas que se vienen desarrollando a través de los reclamos de las áreas usuarias y concesionarios de operación. La Interventoría realizó el día 17 de junio de 2021 mesa de trabajo conjunta con el Ente Gestor para revisar y actualizar el cruce de información, estado actual de las solicitudes realizadas al Concesionario por correo electrónico, el cual fue socializado el 24 de junio de 2021 en mesa de pares de control de flota, y del cual el Concesionario se comprometió a dar respuesta a cada correo antes de la próxima mesa de pares del mes de julio de 2021.	BUSES	SI	
h. Verificar que la transmisión de la información a las bases de datos sea íntegra y se registre la totalidad de la información que se genera diariamente en la explotación de las rutas del componente zonal.	Informe Técnico TCFO-IT 010 Cabecera Serrezuela Informe Técnico TCFO-IT 011 Cabecera San Bernardino Informe Técnico TCFO-IT 015 Cabecera Alpes	Cumplida para el periodo	Sistema de información de control de flota Seguimiento funcionalidades a bordo de bus Comunicados Corres electrónicos	Para el mes de junio el Ente Gestor a traves del oficio radicado con No. 2021-EE-08495 solicito la revisión de cobertura y asignaciones en cabecera con los radicados adjuntos No. 2021-ER-14671 (CONSORCIO EXPRESS), 2021-ER-13590 (SUMA S.A), 2021-ER-17706 (ETIB)en la asignación de conductores en la zona Serrezuela, San Bernardino, Alpes, Arabia y Arborizadora, La Interventoría recibió la solicitud por parte del Ente Gestor para verificar en campo el proceso de asignación de conductores en la cabecera y la posible afectación en los reportes que informa los concesionarios. La Interventoría radico oficio numero 20213860983061 (TMSA–SIRCI–047) el dia 18 de junio para obtener plan de accion frente a las novedades presentadas en la cabecera serrezuela.	BUSES	SI	
i. Validar las funcionalidades de control de flota en cada uno de los componentes del equipamiento a bordo de los buses y la transmisión de la información a las bases de datos con el fin de constatar la integridad y registro de la totalidad de la información que se genera diariamente en la explotación de las rutas del componente zonal.	Informe Técnico TCFO-IT 010 Cabecera Serrezuela Informe Técnico TCFO-IT 011 Cabecera San Bernardino Informe Técnico TCFO-IT 015 Cabecera Alpes	Cumplida para el periodo	Sistema de información de control de flota Seguimiento funcionalidades a bordo de bus Comunicados Corres electrónicos	Para el mes de junio el Ente Gestor a traves del oficio radicado con No. 2021-EE-08495 solicito la revisión de cobertura y asignaciones en cabecera con los radicados adjuntos No. 2021-ER-14671 (CONSORCIO EXPRESS), 2021-ER-13590 (SUMA S.A), 2021-ER-17706 (ETIB)en la asignación de conductores en la zona Serrezuela, San Bernardino, Alpes, Arabia y Arborizadora, La Interventoría recibió la solicitud por parte del Ente Gestor para verificar en campo el proceso de asignación de conductores en la cabecera y la posible afectación en los reportes que informa los concesionarios. La Interventoría radico oficio numero 20213860983061 (TMSA–SIRCI–047) el dia 18 de junio para obtener plan de accion frente a las novedades presentadas en la cabecera serrezuela.	BUSES	SI	
j. Realizar seguimiento sobre las desinstalaciones del equipamiento a bordo de la flota que se excluya por vida útil hasta que quede a paz y salvo por parte del concesionario a intervenir.	No aplica para el	En gestión	No aplica para el periodo	A corte del presente informe no se ha requerido acompañamiento en desinstalaciones de equipamiento a bordo de flota.	BUSES	SI	
PARA EL RECAUDO							

a. Vigilar las actuaciones del Concesionario en situaciones de contingencia operativa y eventos masivos, en los equipos de procesamiento de datos y que se presenten en estaciones, portales, centros de control, centros de datos, o lugares establecidos por TMSA, presentándose en el sitio respectivo y/o asegurándose por cualquier medio, recopilando la información y evidencias necesarias para documentar las solicitudes o requerimientos a que haya lugar, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta establecidos en el contrato 001 de 2011 sus anexos y otrosíes, modificatorios.	No aplica para el periodo	En gestión	No aplica para el periodo	Durante el periodo objeto de informe y considerando la situación sanitaria actual, no se presentaron eventos masivos, por lo que no se realizó acompañamiento a las actividades realizadas por el concesionario.	SUB. ECONOMICA	N/A	
b. Realizar acompañamiento presencial en eventos masivos, verificando la calidad del servicio prestado por el Concesionario de Recaudo. Realizar acompañamiento presencial en eventos masivos, verificando la calidad del servicio prestado por dicho Concesionario.	No aplica para el periodo	En gestión	No aplica para el periodo	Durante el periodo objeto de informe y considerando la situación sanitaria actual, no se presentaron eventos masivos, por lo que no se realizó acompañamiento a las actividades realizadas por el concesionario.	SUB. ECONOMICA	N/A	
c. Realizar la verificación del medio de pago incluidas todas las tarjetas inteligentes sin contacto (TISC) en sus procesos de compra, inicialización, distribución y venta, así como el seguimiento a transacciones de reversión y usos atípicos, registros de medios de pago reportados como extraviados o perdidos que representen inconsistencias en el uso (listas negras) entre otros: validaciones simultaneas efectuadas en un mismo o diferente punto de la ciudad y validaciones múltiples en un mismo punto de parada, de tal manera que incumpla las restricciones de transbordos y/o el buen uso por parte del usuario (especialmente los beneficiarios de tarifas diferenciales y subsidios), de igual manera el uso y comportamiento de los pasos efectuadas con cualquier clase de tarjetas funcionario asignadas por el Concesionario RBSAS. Tener en cuenta lo planteado en la guía metodológica.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.4. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 4: CONTROLES DE ACCESO LÓGICO AL SOFTWARE Y LOS ARCHIVOS DE LA APLICACIÓN	Cumplida para el periodo	Verificaciones BD FCS, RPT Revisiones reportes FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría al realizar el seguimiento mensual del comportamiento del bloqueo de medios de pago, identificó que, durante el 01 al 30 de junio de 2021, se bloquearon un total de 260.671 tarjetas, distribuidas así: 127.026 Tullave plus, 133.524 Tullave básicas y 121 tarjetas staff o tarjetas funcionario. • Seguimiento al bloqueo de tarjetas por "TISC Uso inusual" y "TISC Uso inusual Transbordo". En reunión de mesa de pares del mes de junio de 2021, acta No TREC 02, el Concesionario informó que, esté desarrollo se entregará el 16 de julio, luego se realizaría el piloto para proceder a evaluarse el 1 de agosto, con implementación del 30 de julio. El Concesionario remitirá a Interventoría las pruebas de la implementación. Por otra parte, el Ente Gestor solicitó a la Interventoría, un reporte de los hallazgos de los datos de la implementación la primera semana de agosto, por lo que, la Interventoría procederá a remitir dicha información. • Seguimiento al listado de motivos de bloqueo a listas negras. El	SUB. ECONOMICA	SI	**Se efectuo la corrección respectiva por parte de la interventoría** A la fecha no se ha registrado ningún comentario, observación o aclaración a estos ítems: Se debe corregir redaccion de lo que se quiere informar para este apartado 1,4,1,4, ya que no es clara la idea a exponer
d. Emitir conceptos acerca de los proyectos presentados por el concesionario de recaudo RBSAS al Ente Gestor, en función de la operación de recaudo o la comercialización del medio de pago, compra e instalación de equipos de recaudo e implementación de estrategias para robustecer el Subsistema de Recaudo, según el contrato de Concesión 001 de 2011, en los que se evalué su impacto, acorde en lo establecido en la guía metodológica.					SUB. ECONOMICA	SI	
e. Emitir una certificación bimestral de la información de la conciliación realizada por el Concesionario del SIRCI que incluya cantidad de entradas, validaciones, valor de las validaciones, salidas, consignaciones por ventas (cargas de unidades de viajes y de tarjetas TISC) acorde en lo establecido en la guía metodológica.	No aplica para el periodo	En gestión	No aplica para el periodo	A corte del presente informe, no aplica la emisión de certificación de la información conciliada.	SUB. ECONOMICA	SI	
f. Emitir conceptos frente a las propuestas o alternativas de mejora al sistema de recaudo y sus reportes.	No aplica para el periodo	En gestión	No aplica para el periodo	A corte del presente informe no se ha requerido validación de propuestas o alternativas de mejora al sistema de recaudo y sus reportes.	SUB. ECONOMICA	N/A	
g. Realizar la verificación diaria de la conciliación realizada por el Concesionario del SIRCI en cuanto a cantidad de entradas, validaciones, valor de las validaciones, salidas, consignaciones por ventas(cargas de unidades de viajes y de tarjetas TISC) y otros ingresos que llegaren a generarse producto de la prestación del servicio o explotación comercial de las áreas concesionadas, verificar la citada información con el informe (tablero de control) que el Concesionario remite a TRANSMILENIO S.A., así mismo verificar el movimiento diario de los Fondos Fondo Fuente Externa, Fondo Crédito Usuario y cuenta recaudadora al igual que el análisis de los mismos tendientes a verificar movimientos atípicos en transacciones o usos irregulares por parte de los usuarios.	Ver informe men	Cumplida para el periodo	Sistemas de inform	Se realiza verificación diaria de la información, se reporta novedad del 19 de junio, la cual se encuentra en seguimiento con el concesionario	SUB. ECONOMICA	SI	

h. Realizar la revisión de la entrega operativa de los beneficios y subsidios del sistema, así como realizar verificaciones entre las bases de datos fuente de la entrega de dichos beneficios. Acorde en lo establecido en la guía metodológica.	0	Cumplida para el periodo	CRM Tullave Aplicativo pagina web	Verificación de entrega de aportes y beneficios a traves de las PQRS tipo información y queja en la herramienta de CRM y aplicativo página web	SUB. ECONOMICA	SI	
i. Realizar acompañamiento al Concesionario y proveedor encargado de realizar la disposición final de las TISC de usuarios y funcionarios del SITP, incluyendo el levantamiento de la respectiva acta. Acorde en lo establecido en la guía metodológica.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.1. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 1: GENERACIÓN Y REGISTRO DE TRANSACCIONES 1.1.1. Procedimientos de preparación para realizar la transacción. 1.1.2. Procedimientos de autorización para efectuar la transacción. 1.1.3.	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría con la finalidad de realizar las verificaciones respectivas, contrastó los datos de las transacciones, para evidenciar coincidencias entre el sistema de información FCS Center y las bases de datos, asegurando con ello que se presentaran los mismos valores, en cuanto a cantidades de registros definidos por detalle y resumen de transacciones para el mes de junio de 2021. A continuación se presenta el resumen de las transacciones de recaudo registradas en el mes de junio de 2021: Ventas: 96.894 Recargas: 12.109.385 Cancelación: 18.831 Transbordo: 9.759.424 Validación: 49.708.941 • La Interventoría C&M Consultoría y Asesoría se permite indicar que, el proceso de generación y registro de transacciones del sistema de información de recaudo se encuentra conforme a las condiciones contractuales establecidas, dado que, durante el mes de junio de 2021, no se identificaron diferencias en los datos del sistema FCS Center, validados a través de las distintas consultas a las bases de datos; por lo tanto, se puede conceptuar que los procesos de generación y registro de las transacciones de ventas, recargas, cancelaciones, validaciones por transbordos y validaciones se encuentran estables y son consistentes.	SUB. ECONOMICA	Si	
j. Realizar la verificación de actividades de recaudo relacionadas con convenios firmados por el Concesionario para recargas de unidades de viaje en TISC personalizadas. Acorde en lo establecido en la guía metodológica.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.1. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 1: GENERACIÓN Y REGISTRO DE TRANSACCIONES 1.1.1. Procedimientos de preparación para realizar la transacción. 1.1.2. Procedimientos de autorización para efectuar la transacción. 1.1.3. Administración de los documentos que soportan la	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría con la finalidad de realizar las verificaciones respectivas, contrastó los datos de las transacciones, para evidenciar coincidencias entre el sistema de información FCS Center y las bases de datos, asegurando con ello que se presentaran los mismos valores, en cuanto a cantidades de registros definidos por detalle y resumen de transacciones para el mes de junio de 2021. A continuación se presenta el resumen de las transacciones de recaudo registradas en el mes de junio de 2021: Ventas: 96.894 Recargas: 12.109.385 Cancelación: 18.831 Transbordo: 9.759.424 Validación: 49.708.941 • La Interventoría C&M Consultoría y Asesoría se permite indicar que, el proceso de generación y registro de transacciones del sistema de información de recaudo se encuentra conforme a las condiciones contractuales establecidas, dado que, durante el mes de junio de 2021, no se identificaron diferencias en los datos del sistema FCS Center, validados a través de las distintas consultas a las bases de datos; por lo tanto, se puede conceptuar que los procesos de generación y registro de las transacciones de ventas, recargas, cancelaciones, validaciones por transbordos y validaciones se encuentran estables y son consistentes.	SUB. ECONOMICA	SI	
k. Verificar que las mejoras requeridas por el Ente Gestor en los reportes de la información semanal del sistema de recaudo (tablero de control), sean atendidas y actualizadas.	Ver informe men	En gestión	Tablero de control Comunicaciones	Desde la interventoría se realiza la validación de toda la documentación presentada por el concesionario, buscando garantizar su contenido.	SUB. ECONOMICA	SI	

l. Realizar la validación de los informes y documentos que presente el Concesionario del SIRCI y realizar los requerimientos necesarios. Acorde en lo establecido en la guía metodológica.	Ver informe men	En gestión	Informes de gestión RB SAS	Desde la interventoría se realiza la validación de toda la documentación presentada por el concesionario, buscando garantizar su contenido.	SUB. ECONOMICA	SI	
m. Revisar y hacer seguimiento a los tickets de control de flota verificando que las respuestas emitidas estén acordes con la problemática reportada.	Ver informe men	Cumplida para el periodo	OTRS Reportes	La Interventoría realizó seguimiento a los tickets reportados en la herramienta de la OTRS	DIRECCIÓN TIC		
n. Validar el cumplimiento de los acuerdos de Niveles de Servicio operativos, establecidos en el Anexo 3 del contrato del SIRCI o sus modificaciones contractuales, en especial al tiempo de adquisición de los medios de pago, tiempo de acceso a zonas pagas en el sistema. Acorde en lo establecido en la guía metodológica.	Anexos relacionados al Informe Mensual de la Interventoria, en mediciones de tiempos Anexo 4 - IM-02 – "Zonas pagas E-P", Anexo 3 - IM-02 – "Medios de pago Red Externa", Anexo 2 - IM-02 – "Medios de pago E-P", Anexo 5 - IM-02 – "Zonas pagas Buses con validador a Bordo BCVA"	En gestión	Anexo 1. Obligaciones y entregables C552/2021 Anexo 2. Guía para la elaboración de la metodología de interventoría	Durante el periodo objeto de informe y considerando la situación sanitaria actual, se verifican mediante mediciones en campo, el cumplimiento de la guia para la elaboración de metodología de Interventoría	SUB. ECONOMICA	SI	**SE REVISO LA INFORMACION Y LA INTERVENTORIA RESPONDIO SATISFACTORIAMENTE A LAS OBSERVACIONES** 2.3. TIEMPOS DE ACCESO A LAS ZONAS PAGAS Se enviaron respuestas por parte de la interventoría , sin embargo se hace necesario aclarar los siguientes puntos : 1.Observación inicial : Estaciones y portales que se registran cambios en los horarios de medición, respecto a la programación inicial • 21 Ángeles: Programado de 6:15 a 7:15 am. Se efectúa medición de 17:00 a 18:00 (adicionalmente esta franja no es hora pico) OBSERVACION : En la carpeta correspondiente no se observa el archivo Anexo 4 - IM-02 – "Zonas pagas E-P" para poder verificar los ajustes especificados en la respuesta 2.Observación inicial : Las BCA 010000413, 010000414 y 010000415 no corresponden a Estación Gratamira. Se
o. Asegurar un tiempo de respuesta máximo de 60 minutos para verificar que el Concesionario atiende las contingencias solicitadas por TRANSMILENIO S.A. Para reportar la contingencia, TRANSMILENIO S.A. podrá emplear diferentes medios, como llamada telefónica, enviar un correo o mensaje electrónico al director del Proyecto de la Interventoría o su delegado.	No aplica para el periodo	En gestión	No aplica para el periodo	Durante el periodo objeto de informe, desde el Ente Gestor no se solicitó acompañamiento a contingencias. Desde la interventoría se acompañaron las ventanas previstas dentro del proceso de implementación de la migración a la nube.	SUB. ECONOMICA	N/A	
p. A nivel operativo del Subsistema de Recaudo, el CONTRATISTA deberá realizar la validación de los informes y documentos que presente el Concesionario del SIRCI y realizar los requerimientos necesarios. Acorde en lo establecido en la guía metodológica.					SUB. ECONOMICA	SI	
q. Validar la atención prestada en eventos masivos (deportivos, entretenimiento, religiosos, etc.) que por su ubicación afecten la demanda de alguna estación del Sistema, así como las situaciones de contingencias.	No aplica para el periodo	En gestión	No aplica para el periodo	Durante el periodo objeto de informe y considerando la situación sanitaria actual, no se presentaron eventos masivos, por lo que no se realizó acompañamiento a las actividades realizadas por el concesionario.	SUB. ECONOMICA	N/A	

r. Realizar el proceso de verificación de los movimientos de las tarjetas técnico, de apertura de las terminales de carga asistida (TCA's) y de las tarjetas funcionario que operan en el sistema de recaudo.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.14.VERIFICACIÓN DE LOS MOVIMIENTOS DE LAS TARJETAS TÉCNICO, DE APERTURA DE LAS TERMINALES DE CARGA ASISTIDA (TCA'S) Y DE LAS TARJETAS FUNCIONARIO QUE OPERAN EN EL	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría en el mes de junio de 2021, verificó en las bases de datos FCS CENTER, los posibles usos que superan el número máximo de viajes utilizables para cada tipo de tarjeta funcionario, para esta revisión se consultó en FCS CENTER, (ruta; compensación, transacciones, listado de transacciones de empleados), los registros de validaciones registrados en el mes de junio de 2021, posteriormente para cada registro de tarjeta, se realiza la deducción de número máximo de viajes utilizables, contra viajes de usos. Con el resultado de la verificación realizada por la Interventoría, se observó que, el máximo de viajes utilizables para cada tipo de tarjeta funcionario, se está aplicando correctamente. En el mismo sentido, se registraron 267.431 usos de tarjetas funcionario en el servicio troncal y 38.698 usos en los servicios zonales, en este mes se observó una disminución del 0,08%, en comparación con los usos de tarjetas funcionario del mes pasado (mayo 2021).	SUB. ECONOMICA	Si	
s. En caso de presentarse incidentes en la mesa de ayuda, tipificadas como ajenas al SIRCI (vandalismos, hurtos, malas manipulaciones, incendios o conatos de incendios, etc.), se deberá validar dentro de los siete (7) días hábiles siguientes al informe del Concesionario, un concepto sobre dicho manifiesto.					SUB. ECONOMICA	N/A	
t. Realizar labor de aforos para constatación del funcionamiento del subsistema de recaudo (transacciones, evasión, atención al usuario, etc.). El contratista presentará dentro de la metodología, la propuesta para el desarrollo de esta actividad	Informe Mensual Anexo 2 - IM-02 – "Medios de pago E-P" - Anexo 1 - IM-02 - "Momentos de Incognito junio"	Cumplida para el periodo	Aplicación de anexos definidos para las verificaicones en medio de pago estaciones y momentos de incognito	En el mes de junio ejecutaron cien (100) verificaciones de momentos de incógnito, entendidas estas como las verificaciones de procedimientos y atención a usuarios, mediante mecanismos que permitan evidenciar los procedimientos establecidos para atención a usuarios tales como: • Devolución completa de vueltas. • Disponibilidad de vueltas. • Información del sistema. • Trato al usuario.	SUB. ECONOMICA	SI	
u. Realizar seguimiento a las transacciones de reversión y usos atípicos realizadas con los medios de pago, al cumplimiento de las reglas de transbordos, a las restricciones en el uso del medio de pago, a las transacciones de los beneficiarios de tarifas diferenciales y subsidios, al uso y comportamiento de los pasos efectuados con las tarjetas de operadores y funcionario asignadas tanto por el Ente Gestor como por el Concesionario RBSAS, entre otras. Acorde en lo establecido en la guía metodológica.	IM-02 Capítulo 1. BASE DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 1.1. INTERVENTORÍA AL ESCENARIO DE RIESGO 1: GENERACIÓN Y REGISTRO DE TRANSACCIONES 1.1.1. Procedimientos de preparación para realizar la transacción. 1.1.2. Procedimientos de autorización para efectuar la transacción. 1.1.3. Administración de los documentos que soportan la	Cumplida para el periodo	Verificación BD FCSBD, RPTDB Verificación funcionamiento al sistema FCS Center	Base de Datos y Sistemas de Información. • La Interventoría con la finalidad de realizar las verificaciones respectivas, contrastó los datos de las transacciones, para evidenciar coincidencias entre el sistema de información FCS Center y las bases de datos, asegurando con ello que se presentaran los mismos valores, en cuanto a cantidades de registros definidos por detalle y resumen de transacciones para el mes de junio de 2021. A continuación se presenta el resumen de las transacciones de recaudo registradas en el mes de junio de 2021: Ventas: 96.894 Recargas: 12.109.385 Cancelación: 18.831 Transbordo: 9.759.424 Validación: 49.708.941 • La Interventoría C&M Consultoría y Asesoría se permite indicar que, el proceso de generación y registro de transacciones del sistema de información de recaudo se encuentra conforme a las condiciones contractuales establecidas, dado que, durante el mes de junio de 2021, no se identificaron diferencias en los datos del sistema FCS Center, validados a través de las distintas consultas a las bases de datos; por lo tanto, se puede conceptuar que los procesos de generación y registro de las transacciones de ventas, recargas, cancelaciones, validaciones por transbordos y validaciones se encuentran estables y son consistentes. Usos Funcionario: La Interventoría en el mes de junio de 2021, verificó en las bases de datos FCS CENTER, los posibles usos que superan el número máximo de viajes utilizables para cada tipo de tarjeta funcionario, para esta revisión se consultó en FCS CENTER, (ruta;	SUB. ECONOMICA	SI	**Se efectuo la corrección respectiva por parte de la interventoría** A la fecha no se ha registrado ningún comentario, observación o aclaración a estos ítems: Revisar en los anexos a este item , no se adjuntaron los siguientes archivos que se hace referencia en el informe : ▪ ValidacionesTroncal_202106XX.csv. ▪ ValidacionesZonalDual_202106XX.csv. UsosporTarjetaJunio.xlsx ▪ ResumendetransaccionesJunio.xlsx.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA 2. COMPONENTE ATENCION USUARIO						INMES- 02	
Obligaciones del Contrato	Soporte de Interventoría	Estado de Interventoría	Herramientas utilizadas	Descripción de la actividad	Area encargada/ Personal	Cumplimiento (SI, NO, N/A)	Observaciones TMSA
En la Red Externa							
a. Revisar la cantidad de puntos habilitados, realizando seguimiento a la atención prestada a los usuarios del Sistema en lo que tiene que ver con la información al usuario y trato amable al usuario.	Informe mensual IM-02-TSISU 1.4CONTACT CENTER1.5PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PERSONALIZACIÓN□	Cumple para el periodo	1.4.1 FUNCIONAMIENTO CONTACT CENTER1.4.2CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONTACT CENTER□ 5.3CALIDAD DEL SERVICIO	Se realiza seguimiento al servicio del Contact Center, en el trato,calidad y servcio sumnitrado. Se realizo visita a los 40 puntos de personalización para evidenciar la calidad del servicio suminuitrado a los usuarios.	SAUC	SI	La interventoría realizó seguimiento al servicio del Contact Center, en el trato,calidad y servcio sumnitrado. La interventoría realizo visita a los 40 puntos de personalización para evidenciar la calidad del servicio suminuitrado a los usuarios.
b. Revisar la funcionalidad de los equipos en los puntos de Red Externa. (muestreo de puntos)	Informe Mensual -Anexo 7 - IM-02 – "Calidad Red Externa"	Cumplida para el periodo	Aplicación de anexo calidad Red Externa	En el mes de junio se ejecutaron verificaciones de calidad en seiscientos (600) puntos de red externa, la programación se ejecutó teniendo como referencia la última actualización recibida el 15 de junio de 2021 con el listado de puntos de Red externa de tres mil cuatrocientos veintinueve (3429)	SAUC	SI	Para el mes de junio, la interventoría ejecutó verificaciones de calidad en seiscientos (600) puntos de red externa, la programación se ejecutó teniendo como referencia la última actualización recibida el 15 de junio de 2021 con el listado de puntos de Red externa de tres mil cuatrocientos veintinueve (3429), información remitida directamente por el concesionario de Recaudo.
c. Realizar seguimiento a los hallazgos e informarlos a TRANSMILENIO S.A. y solicitar al Concesionario del SIRCI que presente el plan de acción correspondiente relacionado a cada actividad.	Informe Mneusal - Evidencias Anomalias - Anexo 9 - IM-02 – "Matriz Reporte de anomalías E-P" - Anexo 10 - IM-02 – "Matriz Reporte de anomalías RE" - Anexo 11 - IM-02 – "Matriz Reporte de anomalías BCVA"	Cumplida para el periodo	Reportes de anomalias encontradas durante las verificaciones	Para el periodo de junio de junio se realizarón verificaciones de calidad a los diferentes componentes (Buses con validador a bordo - Red Externa - Estaciones y/o portales) en cada verificación se aplicó el anexo correspondiente y se registraron las anomalías encontradas	SAUC	SI	La Interventoría realizó las inspecciones de campo pra verificar la calidad de 600 puntos de red externa, reportando las anomalias encontradas en las diferentes visitas.
A LA PAGINA WEB							
a. Realizar el monitoreo, seguimiento, revisión y verificación de los contenidos y funcionalidades suministradas al usuario, para que cumplan con las condiciones de oportunidad, veracidad, actualización y calidad de la información frente a las novedades presentadas sobre el Sistema Transmilenio.	IM-02 TSISU	Cumplida	1.6PANELES DE INFORMACIÓN AL USUARIO (PIP)1.6.2REVISIÓN DE FUNCIONALIDAD Y OPERATIVIDAD EN CAMPO DE LOS PIP□	Serealiza seguimiento en campo de la funcionalidad de los PIPs , que se encuetren reportando estimaciones de llega de buses y el arribo a plataforma.	SAUC	SI	La interventoría valida la calidad de la información, flujo y manejo de la página WEB para el usuario, realiza constantemente seguimiento, por medio de ingresos a esta con diferentes plataformas WEB (Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Opera, etc.) para el mes de junio de 2021 la interventoría verificó la funcionalidad de la página web www.tullaveplus.gov.co a través del navegador Google, en la aplicación para androide 12.22.8, evidenciando su correcto funcionamiento, durante el periodo del 01 al 30 de junio del 2021.
b. Realizar seguimiento al link de PQRS y al simulador de viaje para que la información allí publicada se cuente actualizada y cumpla con los procedimientos establecidos.	IM-02 TSISU	Cumplida	1.6PANELES DE INFORMACIÓN AL USUARIO (PIP)1.6.1MONITOREOS REALIZADOS DE LOS PIP	Se revisa los tickets correspondientes a PIPs de PIOrtales y estaciones de Transmilenio y se revisan de acuerdo a lo contractual (caracteres seguidos continuos) y que reporten información legible para el usuario	SAUC	SI	La Interventoría realizó consultas a la página web www.tullaveplus.gov.co en la opción planea tu viaje, con el fin validar la funcionalidad de la herramienta, así como también la verificación de las rutas activas. En verificaciones realizadas por la Interventoría a esta funcionalidad, se realiza la prueba el 18 de junio del 2021, tanto para la aplicación de Google Transit como para el planeador de viaje TuLlave (ODT). La Interventoría efectuó creación de registro y consulta de PQRS, a través del aplicativo de la página web. En el mes de junio del 2021 se evidenció el correcto funcionamiento de la herramienta para el registro y consultas de PQRS, haciéndose seguimiento de calidad de servicio en el canal
c. Validar la publicación de información que solicite el ente gestor.	IM-02 TSISU Informe Mensual - Evidencias anomalias	Cumplida	1.6PANELES DE INFORMACIÓN AL USUARIO (PIP)1.6.1MONITOREOS REALIZADOS DE LOS PIP	Seguimiento a tramites de ickets del mes (junio). Los que se encuentran en estado pendiente (vandalismo) Desde el componente operativo Para el periodo de junio de junio se realizarón verificaciones de calidad a los diferentes componentes (Buses con validador a bordo - Red Externa - Estaciones y/o portales) en cada verificación se aplicó el anexo correspondiente y se registraron las anomalías encontradas	SAUC	SI	La Interventoría verifica continuamente el estado actual de publicaciones informativas en la página WEB comprobando sean conformes a lo especificado por el Ente Gestor. En el seguimiento realizado durante el mes de junio del 2021 se identificaron doce (12) publicaciones informativas reportadas por el ENTE GESTOR y así mismo que fueron desplegadas en la página WEB.

D.Realizar el seguimiento a los hallazgos e informarlos a TRANSMILENIO S.A. y solicitar al Concesionario del SIRCI que presente el plan de acción correspondiente relacionado a cada actividad	IM-02 TSISU	Cumplida	https://www.tullaveplus.gov.co/	Se realizo mesa de pares donde se valida las soluciones presentadas por el concesionario a los hallazgos presentados e informados durante el mes de junio a estos y se hace el seguimiento a los compromisos adquiridos.	SAUC	**SI**	La interventoría realizó verificaciones a la página WEB (https://www.tullaveplus.gov.co/) desde el 01 al 30 de junio del 2021, realizando seguimiento constante de los temas referentes a: • Correcta funcionalidad y continua para el usuario en la página WEB incluyendo el uso en las múltiples plataformas de visita. • Cumplimiento de especificaciones dadas por el Ente Gestor para la operación de la página WEB y sus publicaciones. • Operación y estado de actualización de planeador de rutas, para manejo del usuario. • Estado en línea de registros, consultas e instructivos de PQRS. • Estado de publicaciones y sus enlaces correspondientes cumpliendo con los parámetros aprobados por el Ente Gestor. Los cuales fueron socializados en la Mesa de pares SISU SAUC, realizada el 30 de junio de 2021 como consta en el acta No. TSAUC-004.
AL CONTACT CENTER Y PQRS							
a. Realizar la medición de la satisfacción y calidad del servicio por medio de la técnica de cliente incógnito	IM-02-TSISU	Cumplida	1.4. CONTACT CENTER 1.4.1. FUNCIONAMIENTO CONTACT CENTER□	Dentro de los seguimientos programados se realizan seguimientos a las lineas de servicio del Contact Center (usuario anónimo), servicio de chat, web.	SAUC	**SI**	La Interventoría verificó diariamente durante el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de junio de 2021 la funcionalidad del Contact Center EMTELCO, en sus canales de ingreso. Para la verificación de la funcionalidad de los canales de ingreso usados por los usuarios del sistema, la Interventoría realizó verificaciones remotas a 21 casos aleatorios, mediante el acceso a la herramienta Speachm Miner a través de la URL http://web.emtelco.co/speechminer/pages/ui/#/explore/explore, suministrada por el Concesionario. La Interventoría utilizando perfil de usuario anónimo (usuario incognito) realizó llamadas al Contact Center a través del canal telefónico, revisando el IVR disponible en los diferentes menús y los protocolos utilizados por los creadores de experiencia durante la recepción y radicación de las llamadas. Finalmente, la Interventoría realizó el seguimiento al servicio de chat de la página web mediante un (3) caso interpuesto por este medio.
b. Validar el espacio con el que debe disponer los agentes del Contac Center, contratado por el concesionario.	IM-02-TSISU	Cumplida	Mesa de calibración mes de mayo (reprogramada) según acta No. TSAUC-001	Seguimiento a la atención por parte del creador de experiencia al Contestar la llamada del usuario, protocolos y calidad de la información suministrada.. Se enviaron 2 llamadas para evaluar y realizar concenso durante la reunión virtual y 1 para escuchar en vivo (pendiente)	SAUC	**SI**	La Interventoría realiza visitas periódicas programadas al Contact Center, efectuando seguimiento remoto, análisis base de datos, usuario anónimo (cliente incógnito) y servicio de chat, para verificar la recepción y radicación de las PQRS en el sistema CRM tullave y la información suministrada por los creadores de experiencia a los usuarios del SITP. La Interventoría fue convocada a mesa de calibración del mes de mayo de 2021, está la reprogramó el Concesionario para el 9 de junio de 2021, según acta No. TSAUC001 programada por el Concesionario y en el que se realizó seguimiento y análisis a las siguientes dos (2) llamadas de las tres (3) que había inicialmente programadas La Interventoría fue convocada a mesa de calibración del mes de junio de 2021, esta la reprogramó el Concesionario el 29 de junio, para el 6 de julio de 2021. En el próximo informe de la Interventoría se relacionarán los seguimientos y análisis resultados de la mesa.

c. Monitorear el cumplimiento de los niveles de servicio estipulados para el Contact Center.	IM-02 TSISU	Cumplida	1.4.2CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONTACT CENTER. 1.4.2.1REGISTRO DE LLAMADAS AL CONTACT CENTER EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC). 1.4.2.2REGISTRO DE LLAMADAS AL CONTACT CENTER POR EL SERVICIO DE HELP DESK 1.4.2.3REGISTRO DE CONSULTAS AL CONTACT CENTER POR MEDIO DEL SERVICIO DE CHAT	La Interventoría realiza el monitoreo diario del cumplimiento de los niveles de servicio estipulados para el Contact Center. Revisando el registro diario de las llamadas ingresadas al Contact Center y sus respectivos indicadores. Que se encuentren dentro del Nivel de servico (NS) establecido del 80/20, porcentajes de abandono por debajo del 5% y eficacia por encima del 95%	SAUC	**SI**	La Interventoría realizó seguimiento a través de los audios y llamadas realizadas a la línea de atención 4824304 y Help Desk 4824336 del Contact Center EMTELCO, proveedor de servicio para el Concesionario, evidenciando que los menús utilizados en las respuestas de voz interactiva (IVR) y la información expuesta durante las llamadas cumplen con los niveles de servicio. Para el mes de junio de 2021 ingresaron 29.590 llamadas, de las cuales 28.671 llamadas fueron contestadas y 919 llamadas fueron abandonadas antes de ser contestadas, arrojando un porcentaje de eficacia del 96,89%. Respecto al porcentaje de abandono fue del 3,11%, con lo cual se encuentra dentro del rango de tolerancia del 5,00%. El Acuerdo del nivel de servicio (NS) fue del 80,01% que se encuentra dentro del 80/20 convenido entre el Concesionario y el proveedor del Contact Center EMTELCO. En el mes de junio del 2021 ingresaron 25 llamadas a Helpdesk, a través de la línea 4824336 de las cuales fueron contestadas 25 y no se presentaron llamadas abandonadas antes de ser contestadas, teniendo un porcentaje de eficacia del 100,00%. El porcentaje de abandono fue del 0,00%, con lo cual se encuentra dentro del rango de tolerancia del 5,00%. Con respecto al acuerdo del nivel de servicio (NS) fue del 94,58% que se encuentra por arriba del 80/20 convenido entre el Concesionario y el Proveedor del Contact Center (EMTELCO). Para el mes de junio del 2021, ingresaron 14.577 consultas al chat, de las cuales fueron atendidas 14.448 consultas y 129 consultas fueron abandonadas antes de ser atendidas, manteniendo un porcentaje de eficacia del 99,12%. Respecto al porcentaje de abandono fue de 0.88%, con lo cual se encuentra dentro del margen del indicador contractual del 5,00%. Finalmente, con respecto al acuerdo del nivel de servicio (NS) fue del 93,33% que se encuentra dentro de lo convenido entre el Concesionario y el proveedor del Contact Center (Emtelco) del 80/20
d. Revisar y monitorear los indicadores de gestión y satisfacción de los ciudadanos sobre el servicio prestado	IM-02 TSISU	Cumplida	1.4.3ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 1.4.3.1ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE – SAC 1.4.3.2ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CHAT DE LA PÁGINA WEB	Se revisan los indicadores de gestión de Satisfacción y solución que se encuetrren dentro de los parametros establecidos entre el Concesionario y el Proveedor del Contact center (Emtelco) SAC: Satisfacción 89,98% y Solución 92,89%. PÁGINA WEB: Satisfacción 91,62% y Solución 92,42%	SAUC	**SI**	Para el mes de junio de 2021 la Interventoría realizó la validación correspondiente a las encuestas de satisfacción generadas por la atención de los asesores en las líneas de atención, monitoreando los indicadores de gestión y satisfacción de los ciudadanos sobre el servicio prestado en el momento de radicar las PQRS. En la siguiente imagén, la interventoría observo que para la línea de atención telefónica se tiene un porcentaje de satisfacción del 89,98% y que en el 92,89% de los casos se dio solución durante la llamada atendida, por lo tanto, se encuentra conforme a la meta establecida del 80/20 acordado con el proveedor de servicio Emtelco y el Concesionario, el cual permite una tolerancia de (+/-) 5 puntos. En la encuesta del chat la interventoría evidenció que se presentó un porcentaje de satisfacción del 91,62% y en el 92,42% de los casos se dio solución a la solicitud. En ambos casos se encuentra conforme a la meta establecida del 80/20 acordado con el proveedor de servicio Emtelco, el cual admite un rango de (+/-) 5 puntos.
e. Seguimiento a la atención de los reclamos presentados frente al funcionamiento de la herramienta de servicio por parte de los usuarios del Sistema TransMilenio, Concesionarios de Operación y las áreas usuarias del Ente Gestor brindada por el Concesionario del SIRCI	IM-02 TSISU	Cumplida	1.3.3PQRS ATRIBUIBLES AL CONCESIONARIO3.3.1LA EFICIENCIA DEL CONCESIONARIO EN RESOLVER PROBLEMÁTICA	CRM:de acuerdo a las diferentes tipologias se realiza seguimiento por tipo de petición, tipo y subtipo para seguiiento a las respuestas (solución) por parte del creador de experiencia y que se encuentren dentro de los lineamientos del Ente Gestor (respuesta tipo).	SAUC	**SI**	Frente al comportamiento de PQRS atribuibles al Concesionario, se evidenció que para el mes de junio de 2021 se registraron 34.523 PQRS de las cuales 32.976 corresponde a medios de pago, siendo el 95,52% del total de PQRS recibidas a través de la herramienta CRM tullave. Para la validación del cumplimiento del tiempo de respuesta, se tiene en cuenta lo estipulado en el contrato de concesión 001 de 2011, el cual establece un tiempo de 24 horas para todos aquellos temas relacionados a medios de pago y 15 días para los demás temas. La Interventoria, en el seguimiento realizado a la funcionalidad del sistema y de la eficiencia en resolver las PQRS, efectuó el análisis en cuanto al tiempo de dar respuesta, para el mes de junio de 2021. Se evidenciaron 34.523 PQRS registradas en el sistema y atribuibles al Concesionario, de las cuales; 1.545 PQRS corresponden a PQRS con un tiempo de atención de 15 días, 32.976 PQRS con un tiempo de atención de 24 horas correspondientes a medios de pago y 2 PQRS con tiempo de atención de 10 días. La Interventoría evidenció 404 PQRS en otros estados, pero se ubican dentro de los periodos de atención de los 15 días. A las 1.141 PQRS en estado finalizado, se les realizó el cálculo del tiempo de atención y su respectivo cumplimiento. La Interventoría para el análisis de información del mes de junio de 2021 no evidenció PQRS en otros estados con tiempos de atención de 24 horas. Se comprobó un total de 32.976 PQRS en estado finalizado, las cuales se atendieron dentro del tiempo de respuesta de 24 horas, con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

f. Verificar que las respuestas emitidas estén acordes con la problemática reportada cumpliendo con los criterios de respuesta	IM-02-TSISU	Cumplida	1.3.3BQRS ATRIBUIBLES AL CONCESIONARIO□3.3.1□A EFICIENCIA DEL CONCESIONARIO EN RESOLVER PROBLEMÁTICA	CRM:de acuerdo a las diferentes tipologías se realiza seguimiento por tipo de petición, tipo y subtipo para seguiento a las respuestas (solución) por parte del creador de experiencia y que se encuentren dentro de los lineamientos del Ente Gestor (respuesta tipo).	SAUC	**SI**	Frente al comportamiento de PQRS atribuibles al Concesionario, se evidenció que para el mes de junio de 2021 se registraron 34.523 PQRS de las cuales 32.976 corresponde a medios de pago, siendo el 95,52% del total de PQRS recibidas a través de la herramienta CRM tullave. Para la validación del cumplimiento del tiempo de respuesta, se tiene en cuenta lo estipulado en el contrato de concesión 001 de 2011, el cual establece un tiempo de 24 horas para todos aquellos temas relacionados a medios de pago y 15 días para los demás temas. La Interventoría, en el seguimiento realizado a la funcionalidad del sistema y de la eficiencia en resolver las PQRS, efectuó el análisis en cuanto al tiempo de dar respuesta, para el mes de junio de 2021. Se evidenciaron 34.523 PQRS registradas en el sistema y atribuibles al Concesionario, de las cuales; 1.545 PQRS corresponden a PQRS con un tiempo de atención de 15 días, 32.976 PQRS con un tiempo de atención de 24 horas correspondientes a medios de pago y 2 PQRS con tiempo de atención de 10 días. La Interventoría evidenció 404 PQRS en otros estados, pero se ubican dentro de los periodos de atención de los 15 días. A las 1.141 PQRS en estado finalizado, se les realizó el cálculo del tiempo de atención y su respectivo cumplimiento. La Interventoría para el análisis de información del mes de junio de 2021 no evidenció PQRS en otros estados con tiempos de atención de 24 horas. Se comprobó un total de 32.976 PQRS en estado finalizado, las cuales se atendieron dentro del tiempo de respuesta de 24 horas, con un porcentaje de cumplimiento del 100%.
g. Validar el funcionamiento de la herramienta utilizada para la gestión, y correcto registro de PQRS, con su respectivo indicativo.	IM-02 TSISU .3SISTEMA DE INFORMACIÓN PQRS – CRM TULLAVE	Cumplida	Lineas de atención 4824304 atención a usuario del sistema y 4834336 linea de atención a usuarios internos y operadores.Página web: https://www.tullaveplus.gov.co/ https://www.tullaveplus.gov.co/web/guest/registra-tu-pqrs y servicio de chat www.tullaveplus.gov.co	Se realiza seguimiento para la correcta clasificación de acuerdo al arbol de tipificación y su correspondiente radicado en base de datos CRM.	SAUC	**SI**	Para el análisis de la información registrada en la herramienta de gestión de PQRS, administrada por el Concesionario a través de los servicios de la empresa Emtelco, la interventoría valida que se mantenga un consecutivo real y lógico en las transacciones reportadas de las PQRS sobre las Bases de Datos, cada PQRS registrada debe ser asignada a un número consecutivo que la permita identificar de manera única. Y que no se presenten saltos en la numeración. La data analizada proviene de la herramienta CRM TULLAVE y corresponde a los siguientes tipos de petición: solicitud, información, reclamo, queja, sugerencia, felicitación, interpuestas por los usuarios externos, frente a su persepción del servicio recibido. Para esta informe se evaluó el periodo comprendido entre el 01 y 30 de junio de 2021. Se procede a verificar la secuencialidad de los números consecutivos que identifican las PQRS registradas evidenciando que, cada uno de los casos de PQRS se encuentran identificadas con un número de caso de PQRS único en la en la numeración. Se evidencia un total de 34.523 PQRS registradas, iniciando con el consegutivo 559670 y finalizando con el consecutivo 594210.
h. Realizar el seguimiento a los hallazgos e informarlos a TRANSMILENIO S.A. y solicitar al Concesionario del SIRCI que presente el plan de acción correspondiente relacionado a cada actividad.	IM-02 TSISU 1	Cumplida	1.4.CONTAC CENTER 1.4.1FUNCIONAMIENTO CONTACT CENTER	La Interventoría en cada una de los seguimiento (usuario incógnito, remoto,web,chat y base de datos) , a cada una de las PQRS, donde se evidencian hallazgos	SAUC	**SI**	La Interventoría verificó diariamente durante el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de junio de 2021 la funcionalidad del Contact Center EMTELCO, en sus canales de ingreso. Para la verificación de la funcionalidad de los canales de ingreso usados por los usuarios del sistema, la Interventoría realizó verificaciones remotas a 21 casos aleatorios, mediante el acceso a la herramienta Speachm Miner a través de la URL http://web.emtelco.co/speechminer/pages/ui/#/explore/explore, suministrada por el Concesionario. La Interventoría utilizando perfil de usuario anónimo (usuario incognito) realizó llamadas al Contact Center a través del canal telefónico, revisando el IVR disponible en los diferentes menús y los protocolos utilizados por los creadores de experiencia durante la recepción y radicación de las llamadas. Finalmente, la Interventoría realizó el seguimiento al servicio de chat de la página web mediante un (3) caso interpuesto por este medio.
A LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PERSONALIZACIÓN							
a. Revisar la cantidad de puntos habilitados, realizando seguimiento a la atención prestada a los usuarios del Sistema en lo que tiene que ver con Atención de Reclamos en estaciones, capacitación del personal, información al usuario y trato amable al usuario.	IM-02 TSISU	Cumplida	1.3SISTEMA DE INFORMACIÓN PQRS – CRM TULLAVE□3.2.1.3. PQRS TIPO RECLAMO□3.2.1.4. PQRS TIPO QUEJA□4.2.CALIDAD DEL SERVICIO DEL CONTACT CENTER1.5.PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PERSONALIZACIÓN135	Contact Center: las PQRS interpuestas por los usuarios que se comican con la linea de servicio del Contact Center : Puntos de personalización: se realiza seguimiento en campo a las PQRS radicadas. Finalmente a las quejas interpuestas por los usuarios sobre la calidad de los servicios suministrados por los operadores del servicio.	SAUC	**SI**	La Interventoría realizó la revisión y seguimiento al Contact Center en los temas relacionados al registro y gestión de PQRS interpuestas por los usuarios que se comunican a la linea 4824304 la cual es administrada por el concesionario de Recaudo. De igual forma la interventoría realiza seguimiento en campo a las PQRS radicadas en los Puntos de Atención al Usuario y Personalización.. Finalmente a las quejas interpuestas por los usuarios sobre la calidad de los servicios suministrados por los operadores del servicio.

b. Revar la funcionalidad de los puntos de atención al usuario y personalización (equipos, horarios, atención)	IM-02 TSISU	Cumplida	1.5.PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PERSONALIZACIÓN1.5.1.INFRAESTRUCTURA DE LOS PUNTOS DE PERSONALIZACIÓN1.5.2.FUNCIONAMIENTO PUNTOS DE PERSONALIZACIÓN1.5.3.CALIDAD DEL SERVICIO 1.5.4.HORARIOS DE ATENCIÓN:	Se verifica por parte de la Interventoría que se puedan radicar PQRS en puntos de personalización, que cumplan los horarios de servicio reportados en la página web, que suministren los servicios de personalización y bloqueo de tarjetas. Se cumplan los protocolos para personas mayores y /o discapacitadas y se disponga con la publicidad necesaria para los usuarios (tarifas, preferencial, lieas de servicio, página web)	SAUC	**Si**	Se verifica por parte de la Interventoría que se puedan radicar PQRS en puntos de personalización, que cumplan los horarios de servicio reportados en la página web, que suministren los servicios de personalización y bloqueo de tarjetas. Se cumplan los protocolos para personas mayores y /o discapacitadas y se disponga con la publicidad necesaria para los usuarios (tarifas, preferencial, lieas de servicio, página web)
c. Verificar que los puntos cuenten con el equipamiento acorde a lo estipulado contractualmente.	IM-02 TSISU	Cumplida	1.5.PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PERSONALIZACIÓN1.5.1.INFRAESTRUCTURA DE LOS PUNTOS DE PERSONALIZACIÓN1.5.2.FUNCIONAMIENTO PUNTOS DE PERSONALIZACIÓN1	Que los putos de personalización dispongan con el Equipamiento SIRCI (TCA, computador, LSAM, impresora, PIU) e infraestructura necesaria para prestar el servicio a los usuarios	SAUC	**SI**	La interventoría realizó la verificación de que los Puntos de Atención al Usuario y Personalización, cuenten con el equipamento pactado contractualmente.
d. Realizar el seguimiento a los hallazgos e informarlos a TRANSMILENIO S.A. y solicitar al Concesionario del SIRCI que presente el plan de acción correspondiente relacionado a cada actividad.	IM-02 TSISU -mesa de pares del 30 de junio de 2021, Acta No. TSAUC-004	Cumplida	1.5.2FUNCIONAMIENTO PUNTOS DE PERSONALIZACIÓN	Se realiza seguimiento a la infraestrcutura como a cada unos de los servicios sunistrados y los hallazgos son evidenciados y reportados. Posteriormente tratados en mesa de pares para analizar su evolución y en campo se verifica su ajuste.	SAUC	**Si**	La interventoriá realiza el seguimiento y verificación a la infraestructura de los Puntos de Atención al Usuario y Personalización, algunas novedades fueron expuestas en la Mesa de pares.
A los Informadores Electrónicos (PIP)							
a. Validar en campo que los PIP estén prendidos y mostrando la estimación de tiempos de llegada de los buses	IM-02 TSISU	Cumplida	1.6PANELES DE INFORMACIÓN AL USUARIO (PIP)1.6.2REVISIÓN DE FUNCIONALIDAD Y OPERATIVIDAD EN CAMPO DE LOS PIP	Serealiza seguimiento en campo de la funcionalidad de los PIPs , que se encuetren reportando estimaciones de llega de buses y el arribo a plataforma.	SAUC	**Si**	La interventoría realizó el seguimiento en campo de la funcionalidad de los PIPs , que se encuetren reportando estimaciones de llega de buses y el arribo a plataforma.
b. Hacer seguimiento sobre los ANS	IM-02 TSISU	Cumplida	1.6PANELES DE INFORMACIÓN AL USUARIO (PIP)1.6.1MONITOREOS REALIZADOS DE LOS PIP	Se revisa los tickets correspondientes a PIPs de PIOrtales y estaciones de Transmilenio y se revisan de acuerdo a lo contractual (caracteres seguidos continuos) y que reporten información legible para el usuario	SAUC	**Si**	La interventoría realizó la revisión de los tickets correspondientes a PIPs de Portales y estaciones de TransMilenio y se revisan de acuerdo a lo contractual (caracteres seguidos continuos) y que reporten información legible para el usuario
c. Reportar fallos encontrados en los PIP en el sistema de mesa de ayuda y hacer seguimiento	IM-02 TSISU Informe Mensual - Evidencias anomalias	Cumplida	1.6PANELES DE INFORMACIÓN AL USUARIO (PIP)1.6.1MONITOREOS REALIZADOS DE LOS PIP	Seguimiento a tramites de ickets del mes (junio). Los que se encuentran en estado pendiente (vandalismo) Desde el componente operativo Para el periodo de junio de junio se realizarón verificaciones de calidad a los diferentes componentes (Buses con validador a bordo - Red Externa - Estaciones y/o portales) en cada verificación se aplicó el anexo correspondiente y se registraron las anomalías encontradas	SAUC	**SI**	La Interventoría realizó las inspecciones de campo pra verificar la calidad de 600 puntos de red externa, reportando las anomalias encontradas en las diferentes visitas.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA						INMES- 02	
4. COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y LEGAL							
Obligaciones del Contrato	**Soporte de Interventoria**	**Estado de Interventoria**	**Herramientas utilizadas**	**Descripción de la actividad**	**Area encargada/ Pesonal**	**Cumplimiento (SI, NO, N/A)**	**Observaciones TMSA**
a. Apoyar y acompañar al Ente Gestor en los procesos y acciones jurídicas que se deriven de la ejecución del contrato objeto de Interventoría, así mismo en los distintos asuntos judiciales, contractuales y administrativos adelantados en el marco del mismo contrato.	Ver soportes INME02	Cumple para el periodo	Repositorio de información TMSA Documentacion soporte para cada solicitud	Durante el periodo objeto de informe se continuó el apoyo con la revision de la solicitud presentada por RB S.A.S. en cuanto al impacto en el calculo del factor de calidad, de la situacion de vandalismo presentada en la ciudad en ocasion del paro nacional iniciado el 28/04/2021.	SUB. JURIDICA	SI	
b. Apoyar a TRANSMILENIO S.A. y/o a su apoderado en los trámites arbitrales que estén en curso o que se adelanten con ocasión de la ejecución del contrato 001 de 2011.	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	Durante el periodo objeto de informe no se requirió por parte del Ente Gestor, apoyo y/o acompañamiento en trámites arbitrales.	SUB. JURIDICA	N/A	
c. Revisar las gestiones del concesionario para que el licenciamiento se encuentre a nombre de TRANSMILENIO S.A.	No aplica para el periodo	En gestión	Información sesión de empalme con interventría saliente.	Tomando como base la información presentada y recibida durante el empalme con la interventoria saliente, se recibe balance de licencias a nombre de TMSA. Durante el mes objeto de informe,se inicia requerimiento de información para	SUB. JURIDICA	SI	
d. Revisar que el personal operativo sea vinculado directamente al Concesionario del SIRCI.	Informe administrativo INME02	En gestión	Informe personal RB S.A.S.	Se validó información recibida de RB SAS en la que se relaciona el equipo de trabajo operativo vinculado a la concesión y el estado de su contratación.	SUB. JURIDICA	SI	
e. Revisar que el concesionario dentro sus procesos de selección considere a personas en situación de desplazamiento que figuren en la lista que mantiene y actualiza la Red de Solidaridad Social de la Presidencia de la República de conformidad con la legislación aplicable.	Informe administrativo INME02	En gestión	Informe personal RB S.A.S.	Se validó información recibida de RB SAS en la que se relaciona el equipo de trabajo operativo vinculado a la concesión y el estado de su contratación.	SUB. JURIDICA	SI	
f. Revisar y requerir al concesionario sobre los amparos o pólizas que deban celebrase o tenerse vigentes durante la vigencia contractual.	Póliza de cumplimiento NB100030819 Póliza RCE No. 34332	Cumple para el periodo	Repositorio de información TMSA	Durante el proceso de empalme realizado, se recibió y validó el estado de la póliza vigente y aprobada, buscando hacer seguimiento a su renovación y cumplimiento de amparos y vigencias. Previo a su vencimiento se realizarán los	SUB. JURIDICA	N/A	
g. Acompañar a TRANSMILENIO S.A. en caso de que se convoque o se tenga convocado el tribunal de arbitramento	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	SUB. JURIDICA	N/A	
h. Revisar la póliza que ampara los bienes afectos al servicio en las diferentes etapas del SIRCI.	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	Mesa de empalme con interventoría saliente	Durante el empalme con la interventoría saliente, se recibe en estado aprobado y vigente la póliza que ampara los bienes afectos al servicio en las diferentes etapas del SIRCI. Se reinicia el proceso de verificación y requerimiento de actualización previo	SUB. JURIDICA	N/A	
i. Verificar que los contratos que celebre el concesionario incluyan una cláusula de cesión a TRANSMILENIO S.A.	Informe administrativo INME02	En gestión	Información recibida de RBSAS	Se realizó validación de las modificaciones contractuales gestionadas por RB SAS, presentando balance en el informe correspondiente.	SUB. JURIDICA	SI	
j. Estudiar, conceptuar sobre la viabilidad y solicitar las modificaciones del contrato objeto de la interventoría que sean pertinentes (justificación) soportadas en razones que ameriten la petición, teniendo en cuenta que en ningún caso	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	SUB. JURIDICA	N/A	
k. Apoyar a la Subgerencia Jurídica en las respuestas realizadas por los entes de control y terceros.	No aplica para el periodo	Cumple para el periodo	Repositorio de información TMSA Documentacion soporte para cada solicitud	En el periodo objeto de informe no se requirio apoyo para respuestas a entes de control.	SUB. JURIDICA	N/A	
l. Sustanciar y conceptuar jurídicamente los informes de posible incumplimiento de acuerdo con la normatividad sobre	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	SUB. JURIDICA	N/A	
Requerimiento por posible incumplimiento, planes de mejoramiento y seguimiento							
Con respecto a la generación de los reportes por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato de concesión, una vez evidenciado el posible incumplimiento, el INTERVENTOR deberá requerir al Concesionario del SIRCI para que cumpla	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo		N/A	
Si el concesionario no cumple, el INTERVENTOR deberá generar el reporte máximo cinco (5) días hábiles después de detectado el incumplimiento. Dicho reporte deberá estar acompañado del informe de interventoría sobre el incumplimiento de conformidad con lo establecido en el	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	Durante el periodo objeto de informe no se generaron reportes de posible incumplimiento.		N/A	

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA 5. COMPONENTE FINANCIERO Y CONTABLE						INMES-02	
Obligaciones del Contrato	Soporte de Interventoría	Estado de Interventoría	Herramientas utilizadas	Descripción de la actividad	Area encargada/ Pesonal	Cumplimiento (SI, NO, N/A)	Observaciones TMSA
a. Revisar, verificar, analizar y emitir conceptos de manera permanente, a solicitud de TMSA, en relación con todos los aspectos derivados del componente financiero del Contrato de Concesión 001 de 2011.	1. Concepto cesión contrato de Fiducia Concesionario, comunicaciones: 2021-ER-04181, 2021-ER-21809, Informe mensual de Fiducia remitido por Fiduciaria Davivienda en correo electrónico del 16 de junio de 2021.	Cumplida para el periodo	1. Contrato de fiducia del Concesionario, oficios remitidos desde y hacia el Ente Gestos sobre el tema.	1. De acuerdo con solicitud del Ente Gestor, se realizó el análisis del contrato de fiducia del Concesionario actual y el borrados de cesión del mismo. Se emitió concepto a TMSA con recomendaciones sobre la respuesta dada a las observaciones realizadas por el Ente Gestor sobre el borrador del contrato de cesión. Así mismo, se presentó seguimiento a los pendientes listados en las comunicaciones. Ver detalle en numeral Informe mensual de Interventoría 4. Fiducia del Concesionario.	SUB. ECONOMICA	SI	
b. Verificar el contenido y calidad de la información reportada en los formatos establecidos en el contrato de Concesión del SIRCI.	1. Estados Financieros, radicados el 16/05/2021, radicado Interventoría 2021-ER-22108. 2. Informe Fiducia Concesionario, remitido por Fiduciaria Davivienda en correo electrónico del 16/06/2021. 3. Extractos para conciliación patrimonio autónomo de la Fiducia del Concesionario, remitido el 18/06/2021 en correo electrónico. 4. Informe de reorganización empresarial: se verificaron y remitieron las siguientes comunicaciones: ER-2021-19625 27/05/2021, 20213860980751 del 10/06/2021, 2021-321-153544-2 del 18/06/2021, 20213860982901 del 18/06/2021, 2021-321-153784-2 del 22/06/2021, 2021-321-153551-2 del 17/06/2021, 20213860985761 del 29/06/2021 y 2021-ER-23886 del 30/06/2021. 5. Informe de cuentas Fiducia SITP, descargado de repositorio de TMSA. 6. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 7. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA. 8. Cuentas de cobro del Concesionario asociadas a Ani-Registraduria, radicados 2021-ER-18087 del 14/05/2021, 2021-ER-22003 del 16/06/2021, 2021-ER-21853 del 16/06/202 y 2021-ER-22887 del 22/06/2021. . Cuentas de cobro del Concesionario asociadas con TISC SISBEN y Básicas, radicadas por el Concesionario, radicados:	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	Durante el mes, se realizó la verificación del contenido y la calidad de la información remitida por el Concesionario y se diligenciaron los formatos establecidos para dicha verificación de acuerdo con la metodología de Interventoría. Ver detalle de verificación en la totalidad de la información reportada en el informe mensual de Interventoría.	SUB. ECONOMICA	SI	
c. Llevar el control e informar al gestor de la remisión oportuna de información financiera a que está obligado el concesionario del SIRCI y la Fiducia Concesionario.	1. Estados Financieros, radicados el 16/05/2021, radicado Interventoría 2021-ER-22108. 2. Informe Fiducia Concesionario, remitido por Fiduciaria Davivienda en correo electrónico del 16/06/2021. 3. Extractos para conciliación patrimonio autónomo de la Fiducia del Concesionario, remitido el 18/06/2021 en correo electrónico.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	Se verificó la oportunidad en la entrega de la información por parte del Concesionario, según los tiempos establecidos en el Contrato de Concesión No. 001 de 2011, así: - Estados financieros - Informe fiducia del Concesionario. - Extractos para conciliación patrimonio autónomo de la Fiducia del Concesionario. Ver detalle en numerales del informe mensual de Interventoría: 2. Información de estados financieros e indicadores 4. Fiducia del Concesionario	SUB. ECONOMICA	SI	
d. Verificar la consistencia y calidad de la información financiera remitidos por el Concesionario de acuerdo con las normas de información financiera que sean aplicables.	1. Estados Financieros, radicados el 16/05/2021, radicado Interventoría 2021-ER-22108. 2. Informe Fiducia Concesionario, remitido por Fiduciaria Davivienda en correo electrónico del 16/06/2021. 3. Extractos para conciliación patrimonio autónomo de la Fiducia del Concesionario, remitido el 18/06/2021 en correo electrónico.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	Se verifico la consistencia en la calidad de la información financiera remitida por el Concesionario, con corte al 31 de mayo de 2021 así: - Estados financieros - Informe fiducia del Concesionario. - Extractos para conciliación patrimonio autónomo de la Fiducia del Concesionario. Sobre los estados financieros se verifico la aplicación de normas contables vigentes y se realizó la comprobación de la ecuación contable. Así mismo, se verificaron los indicadores financieros definidos dentro de la metodología de Interventoría y mapa de riesgos de TMSA. Ver de detalle en Numerales del informe mensual de Interventoría: 2. Información de estados financieros e indicadores	SUB. ECONOMICA	En seguimiento	La interventoría debe tener en cuenta las observaciones realizadas por TMSA en el formato de observaciones del presente informe.

e. Verificar la consistencia y calidad de la información financiera reportada por la Fiducia Concesionario vs la información financiera del concesionario.	1. Informe Fiducia Concesionario, remitido por Fiduciaria Davivienda en correo electrónico del 16/06/2021. 2. Extractos para conciliación patrimonio autónomo de la Fiducia del Concesionario, remitido el 18/06/2021 en correo electrónico.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoria. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría 3. Oficio de Interventoría con observaciones al informe de fiducia No. 20213860984651 y 20213860984681 del 24 de junio. 4. Respuesta observaciones por el Concesionario con radicado No. 2021-321-154088-2 del 29 de junio de 2021	Se verificó el informe mensual con corte al 31 de mayo ril de 2021, emitido por Fiduciaria Davivienda y el flujo de fondos presentado como anexo. Dado que se prsentaron novedades en la conciliación de las cuentas asociadas al patrimonio autónomo, se remitido solicitud de aclaración a la entidad Fiduciaria y Concesionario, este último dio respuesta. Ver detalle en numeral informe mensual de Interventoría: 4. Fiducia del Concesionario	SUB. ECONOMICA	En seguimiento	La interventoría debe tener en cuenta las observaciones realizadas por TMSA en el formato de observaciones del presente informe.
f. Verificar la consistencia de la información del flujo de fondos del fideicomiso.	1. Informe de cuentas Fiducia SITP, descargado de repositorio de TMSA.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	De acuerdo con la información cargada por el Ente Gestor en el repositorio informado, se realizó la verificación de la consistencia de la información del flujo de fondos del fideicomiso con corte a junio de 2021.	SUB. ECONOMICA	SI	
g. Exigir la información financiera y la información adicional requerida en los formatos establecidos por TRANSMILENIO S.A.	1. Estados Financieros, radicados el 16/05/2021, radicado Interventoría 2021-ER-22108	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	De acuerdo con las indicaciones del Ente Gestor, a partir de los estados financieros con corte al 31 de mayo de 2021, se genera el mapa de riesgos. Ver detalle en numeral informe mensual: 2. Información de estados financieros e indicadores Anexo Mapa de Riesgos	SUB. ECONOMICA	SI	
h. Cargar la información financiera en los modelos diseñados y elaborados por TRANSMILENIO S.A.	1. Estados Financieros, radicados el 16/05/2021, radicado Interventoría 2021-ER-22108	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	De acuerdo con las indicaciones del Ente Gestor, a partir de los estados financieros con corte al 31 de mayo de 2021, se genera el mapa de riesgos. Ver detalle en numeral informe mensual: 2. Información de estados financieros e indicadores Anexo Mapa de Riesgos	SUB. ECONOMICA	SI	
i. Indagar con el Concesionario sobre aquellas cifras que por su tendencia o inusual cambio ameriten tener una explicación de sus antecedentes y la forma en que afectan los estados financieros.	1. Estados Financieros, radicados el 16/05/2021, radicado Interventoría 2021-ER-22108 2. Mesa de trabajo realizada con el Concesionario el 24/06/2021	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	Se realiza la verificación de los estados financieros con apoyo en la homologación NIIF y balance de prueba aportado por el Concesionario. Así mismo, la Interventoría participo en mesa de trabajo propuesta por el Concesionario donde se informó los movimientos y cuentas más importantes del mes de mayo de 2021.	SUB. ECONOMICA	En seguimiento	La interventoría debe tener en cuenta las observaciones realizadas por TMSA en el formato de observaciones del presente informe.
j. Realizar y reportar a TRANSMILENIO S.A. los análisis correspondientes de la situación financiera, dados por los indicadores desarrollados por los modelos y por los mapas de riesgo financiero y económico desarrollados para tal fin en TRANSMILENIO S.A.	1. Estados Financieros, radicados el 16/05/2021, radicado Interventoría 2021-ER-22108	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	De acuerdo con las indicaciones del Ente Gestor, a partir de los estados financieros con corte al 31 de mayo de 2021, se genera el mapa de riesgos. Ver detalle en numeral informe mensual: 2. Información de estados financieros e indicadores Anexo Mapa de Riesgos	SUB. ECONOMICA	En seguimiento	La interventoría debe tener en cuenta las observaciones realizadas por TMSA en el formato de observaciones del presente informe.
k. Realizar el seguimiento y conciliación de los dineros utilizados por los usuarios del Fondo Crédito Usuario vs informes del concesionario SIRCI.	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	La Interventoría realizó la verificación comparativa de: - Informes diarios aplicativo FCS Center. - Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. - Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA. Así mismo, se verificaron los certificados de las consignaciones del transportador ATLAS, sin encontrar novedades. Numerales informe mensual: 6. Conciliaciones. 7. Seguimiento de fondos de los recursos generados por el sistema. 8. Remuneración del Concesionario.	SUB. ECONOMICA	SI	

l. Realizar seguimiento y conciliación de los dineros utilizados por los usuarios del Fondo Fuente Externa vs los subsidios autorizados por el distrito.	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	La Interventoría realizó la verificación comparativa de: - Informes diarios aplicativo FCS Center. - Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. - Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA. Así mismo, se verificaron los certificados de las consignaciones del transportador ATLAS, sin encontrar novedades. Numerales informe mensual: 6. Conciliaciones. 7. Seguimiento de fondos de los recursos generados por el sistema. 8. Remuneración del Concesionario.	SUB. ECONOMICA	SI	
m. Realizar la verificación de la conciliación diaria de la información reportada por el Concesionario por concepto de cantidad de entradas, validaciones, valor de las validaciones, salidas, consignaciones por ventas (cargas de unidades de viajes y de tarjetas TISC) frente a lo registrado en las respectivas bases de datos y/o los registros de la Fiduciaria, e informar al concesionario inmediatamente sobre cualquier diferencia, solicitar aclaración y reportar al Ente Gestor.	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	La Interventoría realizó la verificación comparativa de: - Informes diarios aplicativo FCS Center. - Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. - Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA. Así mismo, se verificaron los certificados de las consignaciones del transportador ATLAS, sin encontrar novedades. Numerales informe mensual: 6. Conciliaciones. 7. Seguimiento de fondos de los recursos generados por el sistema. 8. Remuneración del Concesionario.	SUB. ECONOMICA	si	
n. Reportar inmediatamente al concesionario del SIRCI, con copia al Ente Gestor de las anomalías detectadas en la conciliación de ventas, consignaciones, recargas, cantidad de entradas, validaciones, valor de las validaciones, salidas, consignaciones por ventas	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Correos electrónicos de Interventoría al Concesionario (si aplica)	Durante el mes, no se encontraron novedades para notificar al Concesionario. Numerales informe mensual: 6. Conciliaciones. 7. Seguimiento de fondos de los recursos generados por el sistema.	SUB. ECONOMICA	N/A	No se evidenciaron diferencias
o. Hacer seguimiento a las aclaraciones obtenidas e informar sobre las posibles diferencias en las revisiones de las conciliaciones	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Correos electrónicos de Interventoría al Concesionario (si aplica)	Durante el mes, no se encontraron novedades para notificar al Concesionario. Numerales informe mensual: 6. Conciliaciones. 7. Seguimiento de fondos de los recursos generados por el sistema.	SUB. ECONOMICA	N/A	No se solicitaron modificaciones en este periodo.
p. Certificar trimestralmente las ventas, entradas y salidas del Sistema a TRANSMILENIO S.A., indicando el número de viajes vendidos, los dineros consignados, los días, los viajes, entradas, salidas, transbordos y los valores susceptibles de ajuste debidamente documentados o justificados. La certificación debe ser fruto de la Interventoría de las ventas, entradas y salidas del sistema y por tanto es parte de su resultado. La primera certificación deberá corresponder al trimestre siguiente de la última certificación que tenga TRANSMILENIO S.A., producto de la anterior interventoría.	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	No aplica	Certificación emitida por la Interventoría	Para el mes de junio no aplica la certificación.	SUB. ECONOMICA	N/A	

l. Realizar seguimiento y conciliación de los dineros utilizados por los usuarios del Fondo Fuente Externa vs los subsidios autorizados por el distrito.	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	La Interventoría realizó la verificación comparativa de: - Informes diarios aplicativo FCS Center. - Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. - Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA. Así mismo, se verificaron los certificados de las consignaciones del transportador ATLAS, sin encontrar novedades. Numerales informe mensual: 6. Conciliaciones. 7. Seguimiento de fondos de los recursos generados por el sistema. 8. Remuneración del Concesionario.	SUB. ECONOMICA	SI	
m. Realizar la verificación de la conciliación diaria de la información reportada por el Concesionario por concepto de cantidad de entradas, validaciones, valor de las validaciones, salidas, consignaciones por ventas (cargas de unidades de viajes y de tarjetas TISC) frente a lo registrado en las respectivas bases de datos y/o los registros de la Fiduciaria, e informar al concesionario inmediatamente sobre cualquier diferencia, solicitar aclaración y reportar al Ente Gestor.	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	La Interventoría realizó la verificación comparativa de: - Informes diarios aplicativo FCS Center. - Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. - Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA. Así mismo, se verificaron los certificados de las consignaciones del transportador ATLAS, sin encontrar novedades. Numerales informe mensual: 6. Conciliaciones. 7. Seguimiento de fondos de los recursos generados por el sistema. 8. Remuneración del Concesionario.	SUB. ECONOMICA	sí	
n. Reportar inmediatamente al concesionario del SIRCI, con copia al Ente Gestor de las anomalías detectadas en la conciliación de ventas, consignaciones, recargas, cantidad de entradas, validaciones, valor de las validaciones, salidas, consignaciones por ventas	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Correos electrónicos de Interventoría al Concesionario (si aplica)	Durante el mes, no se encontraron novedades para notificar al Concesionario. Numerales informe mensual: 6. Conciliaciones. 7. Seguimiento de fondos de los recursos generados por el sistema.	SUB. ECONOMICA	N/A	No se evidenciaron diferencias
o. Hacer seguimiento a las aclaraciones obtenidas e informar sobre las posibles diferencias en las revisiones de las conciliaciones	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Correos electrónicos de Interventoría al Concesionario (si aplica)	Durante el mes, no se encontraron novedades para notificar al Concesionario. Numerales informe mensual: 6. Conciliaciones. 7. Seguimiento de fondos de los recursos generados por el sistema.	SUB. ECONOMICA	N/A	No se solicitaron modificaciones en este periodo.
p. Certificar trimestralmente las ventas, entradas y salidas del Sistema a TRANSMILENIO S.A., indicando el número de viajes vendidos, los dineros consignados, los días, los viajes, entradas, salidas, transbordos y los valores susceptibles de ajuste debidamente documentados o justificados. La certificación debe ser fruto de la Interventoría de las ventas, entradas y salidas del sistema y por tanto es parte de su resultado. La primera certificación deberá corresponder al trimestre siguiente de la última certificación que tenga TRANSMILENIO S.A., producto de la anterior interventoría.	1. Informes diarios aplicativo FCS Center. 2. Tablero de control semanal por parte del Concesionario, remitido en correos electrónicos. 3. Informes de remuneración semanal en correos electrónicos de TMSA.	No aplica	Certificación emitida por la Interventoría	Para el mes de junio no aplica la certificación.	SUB. ECONOMICA	N/A	

q. Realizar la revisión y seguimiento del cumplimiento de los planes de recuperación económica y financiera y de los informes de cumplimiento del plan de recuperación presentados a TMSA.	1. Informe de reorganización empresarial: se verificaron y remitieron las siguientes comunicaciones: ER-2021-19625 27/05/2021, 20213860980751 del 10/06/2021, 2021-321-153544-2 del 18/06/2021, 20213860982901 del 18/06/2021, 2021-321-153784-2 del 22/06/2021, 2021-321-153551-2 del 17/06/2021, 20213860985761 del 29/06/2021 y 2021-ER-23886 del 30/06/2021.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	De acuerdo con el informe del Concesionario, se realizó la revisión y seguimiento del valor pagado a los acreedores (cuarto pago trimestral). Para lo anterior, se tuvo en cuenta la información entegada por la Interventoría saliente realizada por el Consorcio Internexing. Así mismo, de acuerdo con las observaciones realizadas al informe de abril el Concesionario dio respuesta aclarando las solictudes de Interventoría sobre el cuarto pago realizado. Sobre el contenido del informe, se remitió comunicación a TMSA, recomendando mesa de trabajo con el Concesionario para establecer el contenido del informe, partiendo de la solicitud inicial remitida por TMSA al Concesionario.	SUB. ECONOMICA	En seguimiento	La interventoría se encuentra desarrollando la presente obligación, según los requerimientos de TMSA.
r. Informar oportunamente sobre posibles incumplimientos que posteriormente deban ser tasados por TMSA.	No aplica para el periodo del informe	No aplica	No aplica para el periodo del informe	No aplica para el periodo del informe	SUB. ECONOMICA	N/A	
s. Realizar seguimiento a los cronogramas y planes de recuperación generados en el marco de la ley 1116 de 2006 y los planes pactados con el Ente Gestor.	1. Informe de reorganización empresarial: se verificaron y remitieron las siguientes comunicaciones: ER-2021-19625 27/05/2021, 20213860980751 del 10/06/2021, 2021-321-153544-2 del 18/06/2021, 20213860982901 del 18/06/2021, 2021-321-153784-2 del 22/06/2021, 2021-321-153551-2 del 17/06/2021, 20213860985761 del 29/06/2021 y 2021-ER-23886 del 30/06/2021.	Cumplida para el periodo	1. Informe mensual de Interventoría. 2. Formatos definidos en metodología de Interventoría	De acuerdo con el informe del Concesionario, se realizó la revisión y seguimiento del valor pagado a los acreedores (cuarto pago trimestral). Para lo anterior, se tuvo en cuenta la información entegada por la Interventoría saliente realizada por el Consorcio Internexing. Así mismo, de acuerdo con las observaciones realizadas al informe de abril el Concesionario dio respuesta aclarando las solictudes de Interventoría sobre el cuarto pago realizado. Sobre el contenido del informe, se remitió comunicación a TMSA, recomendando mesa de trabajo con el Concesionario para establecer el contenido del informe, partiendo de la solicitud inicial remitida por TMSA al Concesionario.	SUB. ECONOMICA	En seguimiento	La interventoría se encuentra desarrollando la presente obligación, según los requerimientos de TMSA.

Fecha informe	Agosto-21

JERZON CARRILLO PINZON
Director de TIC

TATIANA GARCIA VARGAS
Subgerente Jurídica

JAIME ENRIQUE MONROY
Director Técnico BRT

ANA CATALINA VILLA
Subgerente Económico

YEIMY ANDREA APONTE
Profesional Especializado 06

MARIO LEONARDO NIETO
Director Técnico de Buses

YOLIMA PÉREZ ARIZA
Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

Proyectado por:
Carlos Aparicio - Dirección de TIC
Hector Betancourt - Dirección de TIC
Daniel Beltran - Dirección de TIC
Yanira Pedraza - Dirección de TIC
Andres Galeano - Dirección TIC
Claudia Rodirguez - Subgerencia Jurídica
Leydy Hernandez - Dirección BRT
Gilberto Padilla - Dirección Técnica de Buses
Cristina Sandoval - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Maria Alejandra Garcia - Subgerencia Económica
Jose Luis Manjarrès - Subgerencia Económica
Yamile Durán - Subgerencia Económica
Lilian Guevara-Subgerencia Económicia