Resolución Número 411
(Junio 21 de 2018)

"Por la cual se actualiza un documento oficial del Sistema.

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO "TRANSMILENIO S.A.", En ejercicio de sus facultades conferidas mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Incorporar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-DB-002	0	Protocolo para el diligenciamiento y presentación de la información digital del informe de posibles desincentivos

ARTÍCULO 2°: Actualizar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DB-001	1	Trámite administrativo de desincentivos operativos componente zonal (rutas urbanas, complementarias y especiales)

ARTÍCULO 3°: Derogar la Resolución 262 del 16 de mayo de 2014, mediante la cual se había incorporado la versión 0 del documento P-DB-001 Trámite administrativo de desincentivos operativos componente zonal (rutas urbanas, complementarias y especiales).

ARTÍCULO 4°: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a veintiún (21) días del mes de junio de dos mil dieciocho (2018).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETO

Establecer el manejo administrativo interno que se debe seguir para la imposición, liquidación y cierre administrativo de los desincentivos operativos aplicables a los Concesionarios del SITP en su componente Zonal (rutas urbanas, complementarias y especiales), por no cumplir, o desatender los requisitos o parámetros taxativamente contenidos en el Manual de Operaciones o aquellos establecidos en el contrato que se reiteran o tengan equivalencia a los de dicho Manual.

2. ALCANCE

Este procedimiento es para conocimiento y aplicación por parte del personal de la Dirección Técnica de Buses de TRANSMILENIO S.A., o quien haga sus veces en la dirección y control de la operación en lo que refiere a la imposición de desincentivos operativos.

Del mismo modo, el procedimiento es para conocimiento y aplicación por parte del personal de las Subgerencias Económica que interviene en la liquidación de los desincentivos operativos y la Sub Gerencia Jurídica que recibe los desincentivos objetados por parte del concesionario.

COPIA NO CONTROLADA

3. RESPONSABLE

El Profesional Especializado de Gestión Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses será el responsable de la elaboración y actualización de este documento.

El Director Técnico de Buses dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento del procedimiento.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contratos de Concesión del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.
- Manual de Operaciones del Componente Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP adoptado mediante Resolución No. 059 de 2014 y actualizado mediante Resolución No. 714 de 2015, aplicable para el componente zonal.
- Manual del Usuario para la herramienta GESTSAE.
- Manual del Usuario Rol Concesionario, para la herramienta VIHANET.
- Protocolo para el Diligenciamiento y Presentación de la Información digital del Informe de Posibles Desincentivos.

5. DEFINICIONES

COPIA NO CONTROLADA

Allanamiento: habrá allanamiento cuando el concesionario manifiesta su aceptación respecto de los hallazgos o cargos que se le formulan, renunciando a toda oposición u objeción ante TRANSMILENIO S.A., o ante cualquier autoridad judicial o particular que ejerza función jurisdiccional.

Acto administrativo: se refiere a aquella declaración voluntaria que el estado o un organismo público realiza en nombre del ejercicio de la función pública que le toca desplegar y que tendrá la clara intención de generar efectos jurídicos individuales de manera inmediata.

Compensación: descuento sobre la participación que los concesionarios tengan derecho a obtener, derivada de la ejecución de los contratos de concesión.

Componente Zonal: comprende los vehículos de servicio de alimentación, urbano, complementario y especial del SITP, y circulan sobre el tráfico mixto.

Componente Troncal: comprende los vehículos de servicio troncal del SITP, y corresponde a la operación de los servicios que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del sistema.

Comunicación de Cierre: comunicación escrita enviada por la entidad a los concesionarios en la cual se consolidada la evaluación técnica, económica y jurídica de los procedimientos de desincentivos.

Desincentivos Operativos**:** descuentos generados por cualquier incumplimiento de los requisitos, parámetros y conductas contenidos en los manuales de operaciones y los contratos de concesión cuando guarden correspondencia con el citado manual.

Documento Oficial: son documentos oficiales todos aquellos expedidos y suscritos por funcionarios de TRANSMILENIO S.A., o por la interventoría contratada para ejercer el control, seguimiento y vigilancia de las obligaciones de los concesionarios del SITP, en el que se consolidan los datos y registros que en circunstancias de tiempo, modo y lugar son observadas o detectadas en la operación y que conforme al Manual de Operaciones es prueba suficiente para el inicio del procedimiento de desincentivos.

COPIA NO CONTROLADA

Empresa operadora: es la organización de personas, bienes, equipos y medios de producción, bajo la responsabilidad del concesionario, que tiene como finalidad la prestación de servicios de transporte para apoyar la actividad de operación troncal y/o zonal del Sistema Integrado de Transporte Publico - SITP.

Ente Gestor: corresponde a TRANSMILENIO S.A., empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP - TRANSMILENIO S.A.

Hallazgo: es toda información que a juicio de TRANSMILENIO S.A., le permite identificar hechos o circunstancias importantes que afectan el cumplimiento y la efectividad de los estándares operaciones establecidos previamente para el componente troncal y zonal.

Infracción: cada una de las causales definidas en el manual de operaciones y que pueden generar la aplicación de desincentivos.

Informe de posibles desincentivos: documento generado por la Interventoría o a quien designe TRANSMILENIO S.A., en el cual se reporta al Ente Gestor los hechos identificados como hallazgos por los incumplimientos o infracciones a los lineamentos técnicos y operacionales mínimos requeridos para la correcta prestación del servicio.

Informe preliminar de incumplimiento: documento generado por el Ente Gestor a los concesionarios, que describe los hechos identificados como hallazgos por los incumplimientos a los lineamientos técnicos y operacionales mínimos requeridos para prestación del servicio, identificados mediante cualquiera de los mecanismos previstos en el contrato de concesión que pueden configurar un hecho objeto de desincentivo.

Informe o reporte detallado de incumplimiento: documento generado por el Ente Gestor donde se evalúan las observaciones de los concesionarios al Informe preliminar de incumplimiento. Es el documento definitivo que comprende los hechos que lo configuran los incumplimientos, la condición o previsión contractual incumplida, los mecanismos de verificación que dan cuenta de la infracción identificando las circunstancias de condición, tiempo y lugar que la determinaron, y detallando la cuantificación del descuento que se ha hecho exigible conforme a las previsiones contempladas al efecto en el presente contrato.

COPIA NO CONTROLADA

Informe técnico de desincentivos o Informe Final de Desincentivos: documento generado por la Dirección Técnica de Buses con el cual se cuantifica la totalidad de los desincentivos del reporte detallado de incumplimiento, desagregando los desincentivos allanados con su respectivo descuento, y la cuantificación de los desincentivos objetados por la empresa operadora.

Observación: nota escrita presentada por los concesionarios que explica o aclara un dato o información, la cual debe ir soportada por evidencias que demuestren la veracidad de lo observado y que pueden servir para argumentar la no ocurrencia de los hechos, infracción o hallazgo identificado. Estas deben presentarse de forma individual como respuesta al informe preliminar.

Objetar: cuando el sujeto (Concesionario) manifiesta razones o argumentos de rechazo u oposición respecto de los hallazgos o cargos que se le formulan.

6. CONDICIONES GENERALES

- La Dirección Técnica de Buses debe verificar que los Informes de Incumplimientos se remitan al concesionario y que éste presente sus observaciones frente a cada uno de los incumplimientos con las evidencias que demuestren la no ocurrencia del hecho, infracción o hallazgo identificado, garantizando el tiempo contractual establecido para esta etapa.

- Todos los hallazgos encontrados durante los procesos de auditoría y/o verificación y que representen un supuesto incumplimiento, deben estar soportados en evidencia objetiva, esto es, evidencia fotográfica, fílmica, testimonial, visual, documental, pericial, o medio digital (Sistema SIRCI), que permitan la valoración precisa de cada hecho.

- Se debe garantizar por parte del área de Supervisión del Ente Gestor que la información presentada como evidencia de los diferentes hechos o situaciones que sean objeto de auditoría y/o control, correspondan a la realidad de los hechos y actualidad de la empresa. Serán responsables de la calidad e idoneidad de los hallazgos o incumplimientos los funcionarios de la Interventoría o quien haga sus veces que presente el Informe de posibles desincentivos, quienes deben responder administrativa y disciplinariamente.

- Como respuesta a los Informes Preliminares de posibles desincentivos sólo proceden las observaciones de forma individual para cada hallazgo reportado por el Ente Gestor junto con las evidencias que demuestren la no ocurrencia de los hechos, infracciones o hallazgos identificados, en tanto que contra el Reporte Detallado de Incumplimiento sólo proceden allanamientos u objeciones.

COPIA NO CONTROLADA

- Si la Empresa Operadora no manifiesta a TRANSMILENIO S.A., de manera expresa y por escrito su inconformidad o la aceptación de los hallazgos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido el reporte detallado, se entenderá que lo acepta sin ningún reparo. Una vez cumplidos los términos, la Dirección Técnica de Buses informará a la Subgerencia Económica el descuento del 100% valor correspondiente a los desincentivos operativos impuestos.

- Si el Concesionario se allanare por escrito dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido de TRANSMILENIO S.A., los reportes, caso en el cual podrá, beneficiarse de un descuento equivalente al cuarenta por ciento (40%) de la cantidad de tiquetes correspondientes a la sanción, siempre y cuando renuncie por escrito al uso de cualquier recurso o acción contra los informes o comunicaciones que den cuenta de la tasación de la sanción.

- Una vez recibida la respuesta suministrada por la empresa concesionaria al reporte detallado, o vencido el plazo para presentar la misma, el Ente Gestor, generará una comunicación, dirigida a

la empresa concesionaria, en la que se indique si su respuesta fue presentada oportunamente y que tramite continuará, hallazgos allanados para descuento y hallazgos objetados para Tribunal de arbitramento.

- En los casos en que el concesionario responsable del desincentivo operativo, objete los mecanismos, evidencias y/o conclusiones finales sobre el Reporte detallado, la Dirección Técnica de Buses, deberá direccionar el proceso del desincentivo junto con todos sus soportes a la Subgerencia Jurídica de TRANSMILENIO S.A., para dar cierre a la actuación administrativa y contractual.

- La Subgerencia Económica llevará una base de datos con los descuentos realizados a los concesionarios con el fin de llevar la trazabilidad de la información y atender las solicitudes de los entes de control.

- La Subgerencia Económica para la aplicación de descuentos al concesionario debe tener en cuenta la cláusula 121 de contrato de concesión la cual define que: "En todo caso y para efectos de la tasación, en ningún evento se impondrán multas por un valor total acumulado, que supere el 10 % del valor total de los ingresos que por todo concepto perciba el concesionario.

COPIA NO CONTROLADA

6.1.1 Principios Generales en que se basa el procedimiento de Desincentivos

Debido Proceso: El debido proceso es un principio jurídico legal, según el cual, toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo dentro del proceso, al permitirle tener oportunidad de ser oído y a hacer valer sus pretensiones legítimas frente a la administración.

En el proceso que se desarrolla en la DTB, la aplicación de este principio se rige por las siguientes actuaciones:

- La evidencia de los posibles desincentivos encontrada en el GestSAE se reporta de forma inmediata, de igual manera ocurre con el VIHANET.
- El concesionario puede visualizar aquellas evidencias o pruebas subidas a la plataforma VIANETH, así mismo aportar o controvertir las pruebas dentro de los días de corrección establecidos en el Manual de Operaciones, de esta manera el Concesionario cuenta con una ventana de tiempo para realizar la corrección y evitar la imposición del desincentivo.

- Toda evidencia presentada por el concesionario como soporte al posible desincentivo tiene un proceso de validación por parte de la interventoría. Lo que le da al Concesionario el mismo término que tiene el Ente Gestor para la valoración de los posibles desincentivos.
- Además de esta garantía, una vez se consolida la información tendiente a aplicar el desincentivo se le da traslado al concesionario por tres (3) días, para que presente las observaciones a los cargos imputados.

Derecho De Defensa Y Contradicción: Es entendido como la oportunidad reconocida a toda persona, en el ámbito de cualquier proceso o actuación judicial o administrativa, de ser oída, de hacer valer las propias razones y argumentos, de controvertir, contradecir y objetar las pruebas en contra y de solicitar la práctica y evaluación de las que se estiman favorables, así como de ejercitar los recursos que la ley otorga.

COPIA NO CONTROLADA

En el proceso que se desarrolla para la aplicación de este principio se rige por las siguientes actuaciones:

- Se le corre traslado al Concesionario de los presuntos desincentivos hallados en un informe preliminar, en el que se relacionan las evidencias encontradas (fotos, videos, testimonios).
- Se le da un término contractual equivalente a tres (3) días, para que con base en las pruebas que aporte, seas recibidas y analizadas y decida si presenta o no observaciones.
- Al cabo de este término, se le da respuesta al Concesionario de acuerdo con el medio probatorio usado para demostrar que el hallazgo no ocurrió, dependiendo de esta valoración probatoria se admite la observación o se procede a desestimarla.
- Se devuelve Informe Detallado al Concesionario para que éste proceda a objetar o allanarse.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Para la imposición de Multas y Desincentivos operativos generados por incumplimientos en los que incurran los operadores del Sistema, se da aplicación al siguiente procedimiento:

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
20	Identificar el incumplimiento o posible desincentivo (hallazgo o infracción), validar que la conducta esté definida como desincentivo en el Manual de Operaciones.	Personal de Interventoría o quien haga sus veces / Personal de Transmilenio S.A.
30	Poner a disposición de la Empresa Operadora la información de los incumplimientos identificados.	Personal de Interventoría o quien haga sus veces / Personal de Transmilenio S.A..
40	Enviar a TRANSMILENIO S.A. el Informe de Posibles Desincentivos. Tener en cuenta el Protocolo para el Diligenciamiento y Presentación de la Información digital del Informe de Posibles Desincentivos	Personal de Interventoría o quien haga sus veces
50	Recibir y revisar el Informe de Posibles Desincentivos, diligenciar el formato "Control De Cantidad De Desincentivos En Proceso"	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses
60	Remitir el Informe Preliminar de Incumplimientos a las Empresas Operadoras.	Director Técnico de Buses
70	Recibir y analizar el Informe Preliminar de Incumplimientos.	Empresa Operadora
80	Enviar observaciones respecto al informe preliminar a TRANSMILENIO S.A. Dicha respuesta debe darse en los tres (3) días siguientes al recibido del informe aclarando los puntos en donde pueden existir observaciones. Las observaciones se deben presentar de forma individual para cada hallazgo reportado por el Ente Gestor, presentando las evidencias o pruebas suficientes que demuestren la no ocurrencia del hecho, infracción o hallazgo identificado.	Empresa Operadora
¿15?	¿La empresa Operadora presenta observaciones al Informe Preliminar de Incumplimientos? **SI:** ir a la etapa 90 **NO:** Ir a etapa 100	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses
90	Analizar, evaluar y responder las observaciones presentadas por la Empresa Operadora. Registrar el resultado frente a cada uno de los hallazgos identificados y revisar la cuantificación total de los desincentivos en tiquetes para la elaboración del Reporte detallado.	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses

COPIA NO CONTROLADA

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	Elaborar el Informe o Reporte Detallado de Incumplimientos. *En este informe se reportan los hechos que lo configuran, la condición o previsión contractual incumplida, los mecanismos de verificación que dan cuenta de la infracción identificando las circunstancias de condición, tiempo y lugar que la determinaron, y detallando la cantidad o cuantificación total del descuento en tiquetes que se ha hecho exigible*. *El Informe o Reporte Detallado de Incumplimientos, debe ser revisado por los profesionales de la Dirección técnica de buses de las áreas de Vehículos (y Operaciones, así como del profesional de seguridad de la Dirección Técnica de Seguridad.*	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses
110	Remitir el Informe o Reporte Detallado de Incumplimientos	Director Técnico de Buses
120	Recibir el Informe o Reporte Detallado de Incumplimientos y responder a TRANSMILENIO S.A. sobre la decisión de allanar u objetar frente a cada uno los desincentivos aquí reportados.	Empresa Operadora
¿25?	¿La empresa Operadora responde en los términos establecidos? **SI** Ir a la etapa ¿35? **NO** Ir a etapa **130**	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses
130	Enviar comunicación al Concesionario con copia a la Subgerencia Económica, especificando la cuantificación y la cantidad en tiquetes de los desincentivos a descontar. **Ir a la etapa 180.**	Director Técnico de Buses
¿35?	¿La empresa responde allanándose al 100 % de los incumplimientos? **SI** Ir a la etapa 140 **NO** Ir a la etapa ¿45?	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses
140	Enviar comunicación al Concesionario con copia a la Subgerencia Económica, especificando la cuantificación de los Desincentivos frente a los hallazgos que el concesionario se allanó, así como la cantidad en tiquetes para efectos de realizar el respectivo descuento del 40% Ir **a la etapa 180.**	Director Técnico de Buses

CONTROLADA

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿45?	¿La empresa responde objetando al 100 % de los incumplimientos? **SI** Ir a la etapa 150 **NO** Ir a la etapa ¿55?	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses / Profesional Especializado de Coordinación Técnico-Operativa de la Dirección Técnica de BRT
150	Enviar comunicación al Concesionario especificando la cuantificación y la cantidad en tiquetes de los desincentivos Objetados. **Ir a la etapa 170.**	Director Técnico de Buses / Director Técnico de BRT
¿55?	¿La empresa responde objetando un porcentaje y allanando otros incumplimientos? **SI** Ir a la etapa 160 **NO** Ir a la etapa ¿35?	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses / Profesional Especializado de Coordinación Técnico-Operativa de la Dirección Técnica de BRT
160	Enviar comunicación al Concesionario con copia a la Subgerencia Económica, especificando la cuantificación de los Desincentivos frente a los hallazgos que el concesionario se allanó, así como la cantidad en tiquetes para efectos de realizar el respectivo descuento. Incluir en el comunicado la cuantificación y la cantidad en tiquetes de los desincentivos objetados por el Concesionario **Para el caso de los desincentivos objetados pasa a la etapa 170.** **Para el caso de los desincentivos allanados pasa a la etapa 180.**	Director Técnico de Buses / Director Técnico de BRT
170	Remitir el expediente del Informe de Desincentivos a la Subgerencia Jurídica. Con copia a la Subgerencia Económica Este expediente debe contener la trazabilidad de la información desde el memorando de recibo del Informe de Posibles Desincentivos presentado por la Interventoría o quien haga sus veces, hasta la copia de la Comunicación al Concesionario del estado final de los desincentivos tramitados. **Ir a la etapa 190.**	Director Técnico de Buses

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
180	Realizar el descuento del valor de los tiquetes reportados en la Comunicación al Concesionario.	Subgerencia Económica.
190	Enviar a las áreas Técnicas y a la Subgerencia Jurídica, la información económica consolidada para realizar el cierre.	Subgerencia Económica
200	Proyectar comunicación de cierre a la Empresa Operadora en la cual se consolidada el resultado de la evaluación técnica, económica y jurídica de los informes de desincentivos.	Subgerencia Jurídica
210	Recibir comunicación de cierre y continuar con la etapa de solución de conflictos, si lo amerita.	Empresa Operadora
220	**FIN**	

COPIA NO CONTROLADA

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DB-022	Plantilla para el trámite de Desincentivos	Intranet	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses
R-DB-023	Control de cantidad de desincentivos en proceso	Intranet	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. TABLA DE FORMATOS

COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETO

Establecer los lineamientos básicos para la presentación digital de los posibles desincentivos por parte de la interventoría, facilitar el seguimiento y control al estado de cada uno de los desincentivos a lo largo del procedimiento señalado en los Contratos de Concesión suscritos para la Operación del SITP.

2. ALCANCE

Este protocolo es para conocimiento y aplicación por parte del personal de la Dirección Técnica de Buses de TRANSMILENIO S.A., del Personal de la Interventoría o quien haga sus veces en la supervisión y control de la operación en lo que refiere a la imposición de desincentivos operativos.

COPIA NO CONTROLADA

3. RESPONSABLE

El Profesional Especializado de Gestión Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses será el responsable de la elaboración y actualización de este documento.

El Director Técnico de Buses dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento del protocolo.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contratos de Concesión del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.
- Manual de Operaciones del Componente Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP
- Manual del Usuario para la herramienta GESTSAE.
- Manual del Usuario Rol Concesionario, para la herramienta VIHANET.
- Procedimiento P-DB-001 Trámite de Desincentivos Incumplimientos Operativos Componente Zonal.

5. DEFINICIONES

Allanamiento: habrá allanamiento cuando el concesionario manifiesta su aceptación respecto de los hallazgos o cargos que se le formulan, renunciando a toda oposición u objeción ante TRANSMILENIO S.A., o ante cualquier autoridad judicial o particular que ejerza función jurisdiccional.

Compensación: descuento sobre la participación que los concesionarios tengan derecho a obtener, derivada de la ejecución de los contratos de concesión.

Componente Zonal: comprende los vehículos de servicio de alimentación, urbano, complementario y especial del SITP, y circulan sobre el tráfico mixto.

Componente Troncal: comprende los vehículos de servicio troncal del SITP, y corresponde a la operación de los servicios que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del sistema.

Desincentivos: descuentos generados por cualquier incumplimiento de los requisitos, parámetros y conductas contenidos en los manuales de operaciones y los contratos de concesión cuando guarden correspondencia con el citado manual, así como con los que se fijen y determinen en el Comité de Operadores con operación zonal del SITP de acuerdo con la resolución 305 de 2012.

COPIA NO CONTROLADA

Documento oficial: son documentos oficiales todos aquellos expedidos y suscritos por funcionarios de TRANSMILENIO S.A., o por la interventoría contratada para ejercer el control, seguimiento y vigilancia de las obligaciones de los concesionarios del SITP, en el que se consolidan los datos y registros que en circunstancias de tiempo, modo y lugar son observadas o detectadas en la operación y que conforme al Manual de Operaciones es prueba suficiente para el inicio del procedimiento de desincentivos.

Empresa operadora: es la organización de personas, bienes, equipos y medios de producción, bajo la responsabilidad del concesionario, que tiene como finalidad la prestación de servicios de transporte para apoyar la actividad de operación troncal y/o zonal del Sistema Integrado de Transporte Publico - SITP.

Ente Gestor: corresponde a TRANSMILENIO S.A., empresa encargada de la planeación, gestión y control del Sistema Integrado de Transporte Público.

Hallazgo: es toda información que a juicio de TRANSMILENIO S.A., le permite identificar hechos o circunstancias importantes que afectan el cumplimiento y la efectividad de los estándares operaciones establecidos previamente para el componente troncal y zonal.

Infracción: cada una de las causales definidas en el manual de operaciones y que pueden generar la aplicación de desincentivos.

Observación: nota escrita presentada por los concesionarios que explica o aclara un dato o información, la cual debe ir soportada por evidencias que demuestren la veracidad de lo observado y que pueden servir para argumentar la no ocurrencia de los hechos, infracción o hallazgo identificado. Estas deben presentarse de forma individual como respuesta al informe preliminar.

Objetar: cuando el sujeto (Concesionario) manifiesta razones o argumentos de rechazo u oposición respecto de los hallazgos o cargos que se le formulan.

Prueba: es aquella actividad destinada a crear en el ánimo de la administración, una certeza psicológica acerca de la existencia de hechos afirmados.

Testimonio: un testimonio es una afirmación de algo y está vinculado a una demostración o evidencia de la veracidad de una cosa. Testigo es la persona física, ajena a las partes, que declara sobre hechos o circunstancias que obran en su conocimiento y a través de sus sentidos. (Interventor), Únicamente para los empleados públicos es obligatorio declarar.

Testimonio técnico: es aquel que, habiendo presenciado un hecho, posee conocimientos especiales de una ciencia o arte que le permiten calificarlo. Es una persona que declara sobre hechos de los cuales tiene conocimiento (circunstancias de tiempo, modo y lugar), y además emite juicios de valor sobre aquello que percibió.

Reconocimiento de lugares o cosas: es la percepción sensorial directa, por parte de la autoridad pública, sobre lugares, cosas o personas, con el objeto de verificar sus cualidades. (Interventoría).

COPIA NO CONTROLADA

6. CONDICIONES GENERALES

La interventoría debe presentar los Informes de Posibles Desincentivos de forma semanal por cada una las zonas concesionadas del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, cada informe debe contener:

a. Formato plantilla para el trámite de desincentivos
b. Evidencias soporte de los hallazgos identificados por la Interventoría, organizadas en cuatro carpetas llamadas: “1 Operaciones”, “2 Seguridad”, “3 Vehículos” y “4 Otros GestSAE” las cuales a su vez, deben contener una carpeta por cada novedad, nombradas cada una con el ID de la novedad, en la que se incluyen la(s) evidencia(s) asociadas a ésta. Las evidencias deben ser fotografías, videos u otro tipo de material probatorio que sirva de soporte a la descripción del hallazgo presentado por el supervisor de la interventoría.
c. Informe de reporte de hallazgo en PDF o JPG, el cual debe ser redactado de forma clara, que dé cuenta de la infracción identificando las circunstancias de condición, tiempo y lugar que la determinaron: es decir descripción “qué observó” o qué constató, cuando (fecha, y hora) y lugar (dirección precisa) y el código del Manual de Operaciones Incumplido.

COPIA NO CONTROLADA

6.1 PARÁMETROS PARA LA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS O PRUEBAS

Las evidencias o pruebas son la base para el desarrollo del proceso de desincentivos, para lo cual se deberán considerar los siguientes aspectos:

6.1.1 Medios de prueba

- Los empleados de la interventoría deben estar preparados para que en el momento en que sean requeridos puedan sustentar de forma verbal cada hallazgo reportado, por esa razón es necesario que una vez realizado el hallazgo sea debidamente registrado por la persona que lo reportó.

- En el tema testimonial, vale la pena aclarar, que los agentes de la interventoría en un 90% de los casos tienen que tener como base de su hallazgo, un medio documental probatorio, (foto, video, medio digital) y en los demás vale recordar que de acuerdo con las funciones para las que son contratados los entes interventores, sus hallazgos gozan de plena validez jurídica, hasta

que el concesionario no demuestre por medios idóneos que la infracción a los manuales operativos no ocurrió.

- **Medios Digitales:** tratándose de documentos electrónicos, el aporte está limitado por los principios de presunción de legalidad, legitimación, conducencia, licitud, pertinencia, oportunidad y utilidad, Los actos administrativos de soporte digital no se diferencian en cuanto a su régimen jurídico de los documentados en soporte papel. El hecho de tener soporte no papel no les quita el carácter de actos administrativos, ni obsta a la presunción de legitimidad que les es propia.

  Estos archivos gozan del carácter de instrumentos públicos de las actuaciones administrativas, el efecto de tal naturaleza no es otro que el de hacer plena fe del otorgamiento y la fecha del instrumento, contenido.

  Es válido hacer la aclaración que cuando se presenta alguna falla informática, por caída del sistema, **no se aplican desincentivos** que dependan de la prueba digital.

COPIA NO CONTROLADA

6.1.2 Evidencias

Las evidencias deben ser fotografías, videos u otro tipo de material probatorio que sirva de soporte a la descripción del hallazgo presentado por el Supervisor de la Interventoría.

Documentos: es todo objeto producido, directa o indirectamente, por la actividad del hombre y que, representa una cosa, un hecho o contiene una manifestación del pensamiento, tales como:

- Los textos manuscritos, mecanografiados o impresos (pdf)
- Discos de todas las especies que contengan grabaciones.
- Grabaciones fonópticas o videos.
- Grabaciones computacionales.
- Mensajes de datos.
- El télex, telefax y similares.
- Fotografías.
- Cualquier otro objeto similar o análogo a los anteriores.

Fotografías: permite la capturar imágenes mediante algún dispositivo tecnológico

La imagen digital debe contener:

- La hora en que fue tomada.
- La fecha

Debe individualizar perfectamente:

- La infracción
- El número de identificación o número SAE
- El nombre del concesionario

Se debe guardar el archivo en la carpeta del área correspondiente con el ID del Vihanet. Ejemplo: "1 OPERACIONES/560781".

Video: permite la grabación de imágenes y sonidos que después puede reproducirse y verse en una pantalla.

Debe individualizar perfectamente:

- La infracción
- El número de identificación o número SAE
- El nombre del concesionario

El video debe contener:

- La hora en que fue tomado.
- La fecha

COPIA NO CONTROLADA

Debe ser guardado en un formato que sea compatible con el reproductor Windows Media Player (formato .avi ó .wma preferiblemente) para evitar problemas al intentar reproducir los videos en computadores que requieran códec especiales o software adicional para decodificar estos videos.

6.2. RECOMENDACIONES

Respecto a las características del archivo "Platilla para el trámite de Desincentivos"

- Se debe guardar en el CD nombrado con el número del informe, el concesionario y la zona a la que pertenece. Se debe guardar como Libro de Excel habilitado para macros.
- Al ser un libro de Excel habilitado para macros, es necesario habilitar el contenido para que funcione correctamente
- Evitar acciones como eliminar o adicionar filas o columnas en la hoja posibles desincentivos

Respecto a la radicación de los Informes de desincentivos

- Los Informes de desincentivos deben ser radicados en la oficina de correspondencia el día 8, contado a partir del día 1 de la semana siguiente evaluada. Por ejemplo:
    - Semana evaluada: Semana de 7 días contadas de Lunes a Domingo: del 5 al 11 de febrero de 2018.
    - Preparación del informe: del 12 al 18 de febrero de 2018.
    - Fecha de presentación y/o radicación del informe en la Oficina de Correspondencia del Ente Gestor: día 19 de febrero de 2018

- Para las semanas que incluyen días festivos, el procedimiento se desplazará un día de conformidad con esta situación.

COPIA NO CONTROLADA

Respecto al CD que se debe entregar con la información soporte de los desincentivos

- Debe marcar con la fecha, el número del informe, nombre del concesionario y nombre de la Concesión.
- Verificar que los hipervínculos no hagan referencia a enlaces externos, toda la información a la que hace referencia los hipervínculos debe estar contenida en el CD
- Al grabar el CD anexo al formato Informe de Posibles Desincentivos, revise que se encuentren las carpetas correspondientes a las evidencias de cada una de las áreas, que el CD usado sea (CD –R).
- Antes de radicar el Informe se debe verificar que el CD adjunto al Informe contenga la información completa y corresponda al Informe físico.

Respecto al diligenciamiento del formato Plantilla para el trámite de Desincentivos

- El registro y reporte de los desincentivos debe realizarse de acuerdo con la clasificación por el área definida en el Manual de Operaciones. Los informes en los cuales se encuentren desincentivos no acordes con la mencionada clasificación serán devueltos a la Interventoría
- La descripción del desincentivo debe ser igual al del Manual de Operaciones.

- La hora del hallazgo debe coincidir con la hora registrada en la evidencia y en los demás documentos que se adjunten.
- Debe existir congruencia entre desincentivo impuesto, la descripción del supervisor y la evidencia.
- Los desincentivos aplicados en el área de vehículos deben tener descripciones explicitas, si el vehículo está saliendo de patio, describir esta situación claramente: "El vehículo se dispone a salir de patios…"
- Los hipervínculos deben conducir a una carpeta por desincentivo que contenga el material probatorio relacionado con éste.
- La columna Tipo de novedad debe contener solo los códigos de desincentivos, al igual que las columnas Estado y Decisión deben contener listas desplegables específicas en la plantilla de Excel.
- Los hallazgos deben corresponder al periodo evaluado
- Se debe verificar que los informes se encuentren sin duplicidad en los hallazgos
- Los hallazgos deben corresponder a la concesión evaluada y no a otras concesiones
- Específicamente para la fecha y la hora, no deben existir celdas combinadas.
- La tipificación de los códigos debe corresponder a la novedad

COPIA NO CONTROLADA

Otras recomendaciones

- Tener en cuenta en el desincentivo M6012 se aplica cuando el operador está haciendo uso del equipo electrónico, y cuando este está siendo usado para cargar o conectado de alguna forma a la unidad lógica, aplica el código M5023-3.
- Tener en cuenta los tiempos de corrección estipulados a aquellas infracciones de vehículos especificadas en el Manual de Operaciones, y el momento en que se configura el hallazgo como posible desincentivo
- El informe o reporte de hallazgo es diligenciado por el personal que efectivamente evidencia el hallazgo en tiempo real, por medio de las herramientas tecnológicas en formato PDF o JPG , dicho formato debe ser presentado por la Interventoría al momento de arrancar la operación y debe contener como mínimo las condiciones de modo, tiempo y lugar de la conducta observada, es indispensable que este , debidamente firmado por el supervisor.
- Las evidencias de la corrección de las novedades deben enviarse a la Interventoría a través de Vihanet y dentro de los plazos establecidos en el Manual de Operaciones.

- Verificar que las imágenes sean claras y las horas coincidan con la hora de reporte del hallazgo

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El Informe de Posibles Desincentivos es un archivo Excel habilitado para Macros, el cual permite consignar, organizar y consolidar la información de cada informe. Consta de cuatro (4) hojas:

- Posibles Desincentivos
- General Evaluación TMSA
- Consolidados
- Totales

COPIA NO CONTROLADA

7.1. Manejo del formato informe de posibles desincentivos

7.1.1. Hoja posibles desincentivos

En esta hoja se debe registrar el detalle de cada posible desincentivo identificado, para ello se deben aplicar los siguientes pasos:

a. Generar en el sistema GestSAE el informe de Novedades por tipo de novedad y empresa. Exportar el informe a Excel.
b. Aplicar macro" DescombinaSAE"
c. Copiar la información del archivo informe de Novedades
d. Pegar la información en la hoja "Posibles desincentivos" desde el rango D3.
e. Diligenciar la información de las columnas: Período, Área y No Informe.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2	Período	Área	No Informe	Empresa	Tipo de novedad	Id de la novedad	Fecha Novedad	Hora Novedad
3	12/06/2017 18/06/2017	VEHÍCULOS	2230D	[107] ETIB	M5003-2	3517546	14/06/17	17:00:00
4	12/06/2017 18/06/2017	VEHÍCULOS	2230D	[107] ETIB	M5003-2	3517544	15/06/17	11:00:00
5	12/06/2017 18/06/2017	VEHÍCULOS	2230D	[107] ETIB	M5003-2	3517545	15/06/17	11:00:00
6	12/06/2017 18/06/2017	VEHÍCULOS	2230D	[107] ETIB	M5006	3519249	12/06/17	11:00:00
7	12/06/2017 18/06/2017	VEHÍCULOS	2230D	[107] ETIB	M5006	3517569	13/06/17	11:00:00
8	12/06/2017 18/06/2017	VEHÍCULOS	2230D	[107] ETIB	M5006	3517577	13/06/17	11:00:00
9	12/06/2017 18/06/2017	VEHÍCULOS	2230D	[107] ETIB	M5006	3519236	13/06/17	11:00:00
10	12/06/2017 18/06/2017	VEHÍCULOS	2230D	[107] ETIB	M5006	3519252	13/06/17	11:00:00

f. Eliminar la información de la columna “Inicia Posible Desincentivo” e ingresar “SI” en dicha columna.

Y	Z	AA	AB
scripción	Instante Verificación	Reportado por	Inicia Posible Desincentivo
57 # 45a-54 sur. / / Vehículos	25/01/2016 13:07:59	Diana M. Cordoba Fons	SI
a 57 # 45a-54 sur. / / Vehículos	25/01/2016 13:09:50	Diana M. Cordoba Fons	SI
57 # 45a-54 sur. / / Vehículos	25/01/2016 13:06:04	Diana M. Cordoba Fons	SI
a 57 # 45a-54 sur. / / Vehículos	25/01/2016 13:08:52	Diana M. Cordoba Fons	SI

g. Crear el acceso a las carpetas que contienen las evidencias del posible desincentivo

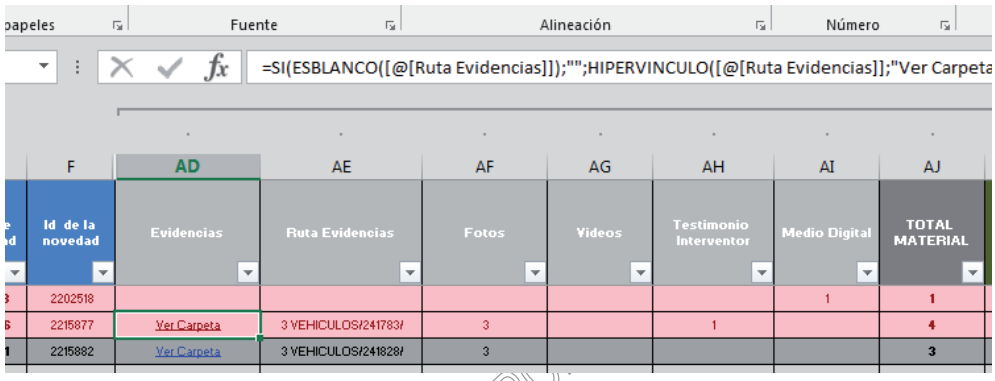
AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
Inicia Desincentivo	Revoca licencia	Evidencias	Ruta Evidencias	Fotos	Videos	Testimonio Interventor	Medio Digital	TOTAL MATERIAL
NO	NO						1	1
NO	NO	Ver Carpeta	3 VEHICULOS/241783/	3				3
SI	NO	Ver Carpeta	3 VEHICULOS/241828/	3				3
SI	NO	Ver Carpeta	3 VEHICULOS/241817/	4				4

En la Columna Evidencia, se encuentra el hipervínculo a la carpeta contenedora de las evidencias concernientes a la novedad de la fila. Estos hipervínculos no se pueden dejar de la forma tradicional (clic derecho, hipervínculo) se debe utilizar la formula “=HIPERVINCULO” la cual debe hacer referencia a la celda contigua, donde se encuentra la ruta de acceso a la carpeta y aparecer con el texto “Ver Carpeta”

La columna Ruta Evidencia debe contener la ruta de acceso a la carpeta donde se encuentran las evidencias.

En la imagen se puede ver que las celdas de la columna Evidencias contienen la formula =SI(ESBLANCO([@[Ruta Evidencias]]);"";HIPERVINCULO([@[Ruta Evidencias]];"Ver Carpeta")) y las celdas de la columna Ruta Evidencias contiene el texto de la ruta de la carpeta, en este caso en la celda de la fila 3 aparece “3 VEHICULOS/241783/” lo que

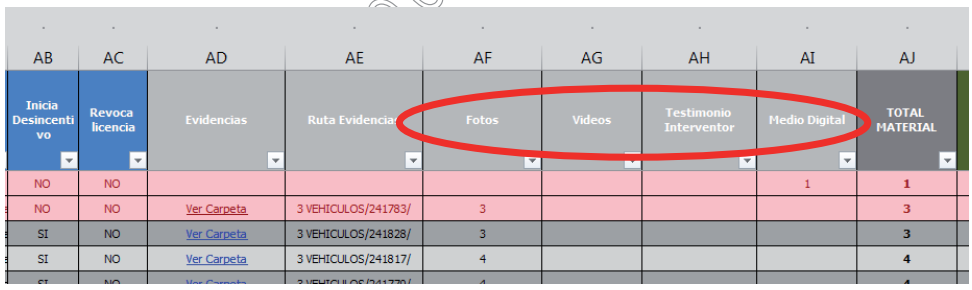
significa que junto al libro de Excel se encuentra una carpeta llamada “3 VEHICULOS” y dentro de esta se encuentra una carpeta llamada “241783” dentro de la que se encuentra el material probatorio de la novedad, en este caso, tres (3) fotografías y un documento de Word, los cuales se encuentran relacionados en el inventario del material probatorio



F	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
Id de la novedad	Evidencias	Ruta Evidencias	Fotos	Videos	Testimonio Interventor	Medio Digital	TOTAL MATERIAL
2202518						1	1
2215877	Ver Carpeta	3 VEHICULOS/241783/	3		1		4
2215882	Ver Carpeta	3 VEHICULOS/241828/	3				3

De esta forma se deben relacionar los hipervínculos a las evidencias de los informes.

h. Relacionar el inventario de evidencias de los desincentivos.

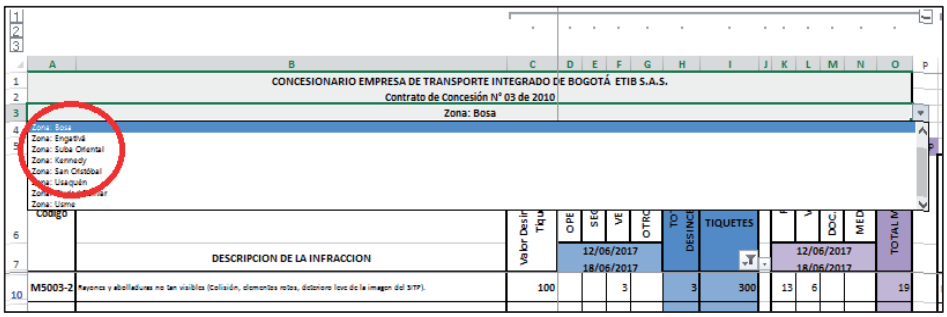


AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
Inicia Desincentivo	Revoca licencia	Evidencias	Ruta Evidencia	Fotos	Videos	Testimonio Interventor	Medio Digital	TOTAL MATERIAL
NO	NO						1	1
NO	NO	Ver Carpeta	3 VEHICULOS/241783/	3				3
SI	NO	Ver Carpeta	3 VEHICULOS/241828/	3				3
SI	NO	Ver Carpeta	3 VEHICULOS/241817/	4				4

7.1.2. Hoja General Evaluación TMSA

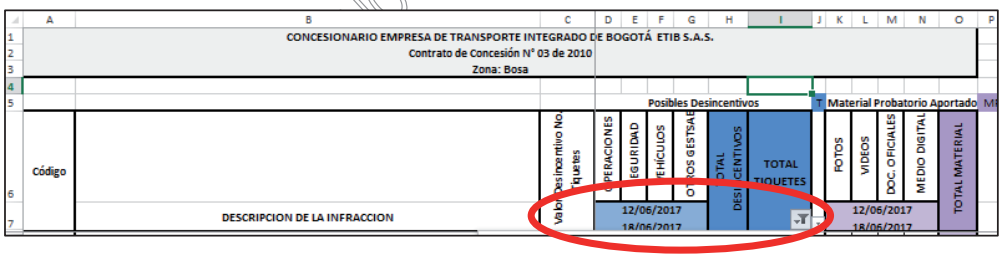
Esta hoja presenta el resumen de los pasos más importantes del procedimiento para la imposición y liquidación de multas y desincentivos operativos, titulados “Posibles Desincentivos”.

a. Seleccionar la zona de la lista desplegable de las diez zonas activas. Al seleccionar la zona, los otros datos se completan automáticamente tanto en esta hoja como en los títulos de Consolidados.

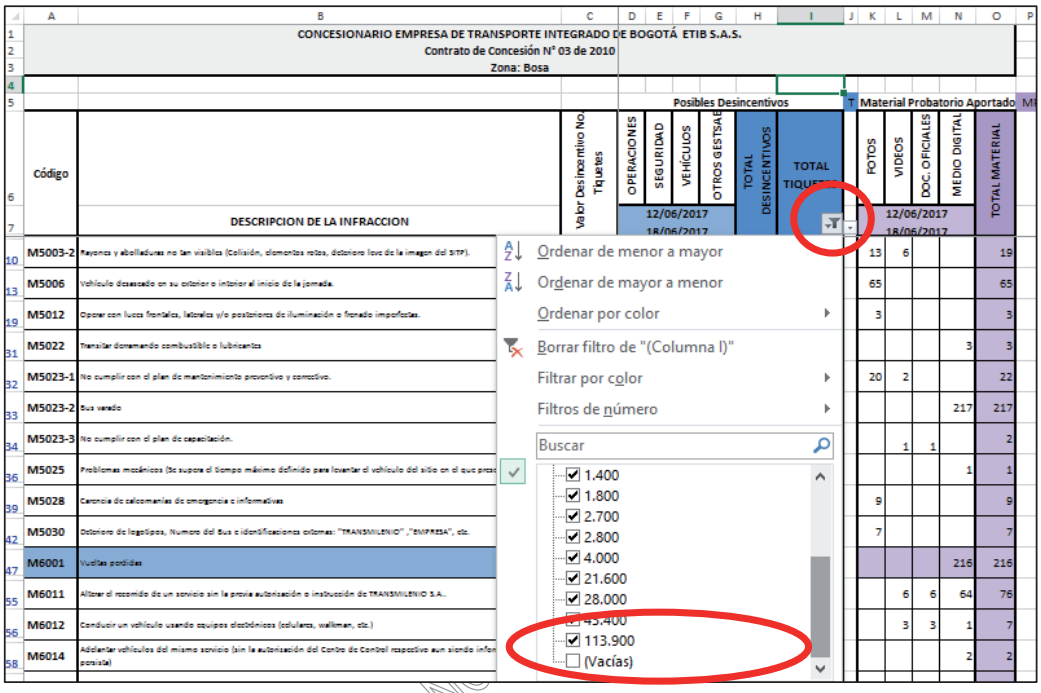


b. Diligenciar el cuadro de color azul que se encuentra debajo de los títulos OPERACIONES, SEGURIDAD, VEHÍCULOS y OTROS GESTSAE, el periodo al cual corresponden los desincentivos que se incluyen en el informe. Ejemplo: "12/06/2017 18/06/2017"

Los campos correspondientes a las cantidades de desincentivos evidenciados en cada área se actualizan automáticamente al diligenciarse la hoja "Posibles Desincentivos".

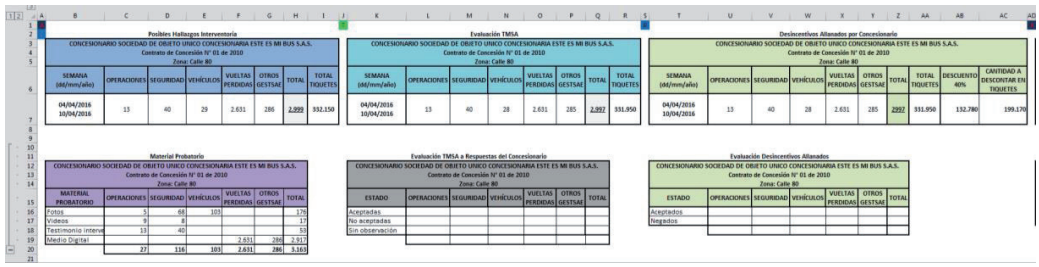


c. Al terminar de diligenciar el formato se debe utilizar el filtro activado en el título "TOTAL TIQUETES" y deshabilitar el campo "Vacías" con lo cual se obtendrá el cuadro de Resumen General de Desincentivos con sus respectivos códigos excluyendo los códigos que no presentan desincentivos. Este cuadro debe incluirse en el Informe de Posibles Desincentivos que presenta la Interventoría a TRANSMILENIO S.A.



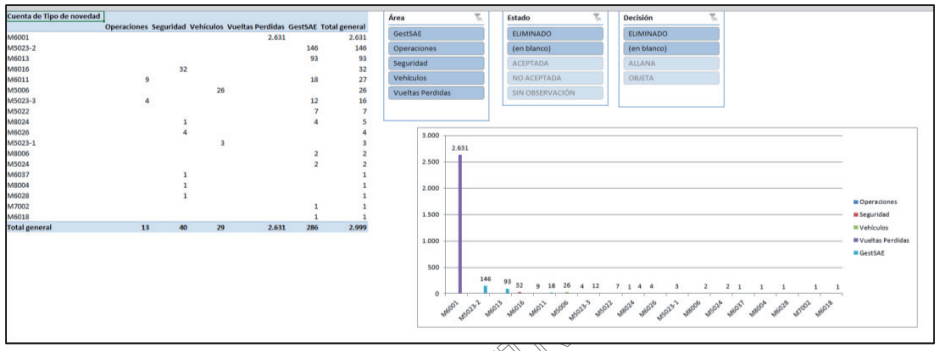
7.1.3. Hoja Consolidados

En esta hoja se encuentran resumidas las cantidades de desincentivos por área, el material probatorio inventariado y entregado por la interventoría, la equivalencia en tiquetes de la cantidad de Posibles Hallazgos generados. Esta hoja es de uso de TRANSMILENIO S.A.



7.1.4. Totales

Esta hoja se contiene un informe dinámico el cual permite que el concesionario pueda ver de forma organizada y resumida los desincentivos reportados, permitiéndole filtrarlos por tipo de Estado, Decisión y estado final.



Cuenta de Tipo de novedad	Operaciones	Seguridad	Vehículos	Vueltas Perdidas	GestSAE	Total general
M6001				2.631		2.631
M5023-2					146	146
M6013					93	93
M6016		32				32
M6011	9				18	27
M5006			26			26
M5023-3	4				12	16
M5022					7	7
M8024		1			4	5
M6026		4				4
M5023-1			3			3
M8006					2	2
M5024					2	2
M6037		1				1
M8004		1				1
M6028		1				1
M7002					1	1
M6018					1	1
Total general	13	40	29	2.631	286	2.999

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DB-022	Plantilla para el trámite de Desincentivos	Intranet	Profesional Especializado de Multas y Desincentivos de la Dirección Técnica de Buses

COPIA NO CONTROLADA