

Resolución Número 561 (Septiembre 18 de 2018)

“Por la cual se actualiza la versión del documento “P-DO-009 Aplicación de Multas y Desincentivos Operativos a Concesionarios” de la Dirección Técnica de BRT.

**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 1º: Derogar en su totalidad la Resolución 62 del 12 de febrero de 2015, mediante la cual se había adoptado la versión 0 del documento “P-DO-009 Aplicación de Multas y Desincentivos Operativos a Concesionarios”

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

Código	Versión	Nombre
P-DO-009	1	Aplicación de Multas y Desincentivos Operativos a Concesionarios

ARTÍCULO 3º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los dieciocho (18) días del
mes septiembre de dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICION DE DESINCENTIVOS OPERATIVOS
8. TABLA
9. ANEXOS

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	27 de enero de 2015	Primera versión del documento	N/A
1	Febrero de 2018	Se realiza una revisión general del procedimiento y se incluye el diligenciamiento de los registros en el aplicativo SIRCI.	Director(a) Técnico(a) de BRT

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

1. OBJETO

Definir los pasos que se deben seguir para la aplicación de desincentivos operativos a los concesionarios troncales y los no troncales con integración física y tarifaria y supervisados por la Dirección Técnica de BRT (alimentadores).

2. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado por todo el personal que intervienen en cualquier instancia en el proceso de aplicación de los desincentivos operativos a los concesionarios de la operación troncal y no troncal con integración física y tarifaria y supervisados por la Dirección Técnica de BRT (alimentadores).

Este procedimiento solo aplicará para las empresas de alimentación Fase II, teniendo en cuenta que la operación de alimentación Fase III se rige bajo el manual de operaciones del componente zonal.

3. RESPONSABLE

El Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa de la Dirección Técnica de BRT, es el responsable por la elaboración y actualización de este procedimiento.

El Director(a) Técnico(a) de BRT dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento del procedimiento.

Todo el personal que aparece en las actividades descritas en el presente documento es responsable de la ejecución del procedimiento aquí descrito.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contratos de Concesión suscritos con operadores de las Fases I, II y III (Troncal) y Fase II (Alimentación)
- Manual de Operaciones del Sistema TransMilenio (Troncal)
- Manual de Operaciones del Componente Zonal del SITP (Urbano, Complementario, Especial y Alimentador)

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

- Manual de Procedimientos de Regulación y Control Troncal
- Procedimiento Diligenciamiento de Bitácora

5. DEFINICIONES

Allanarse: Acción de prestar aceptación, conformidad, asentamiento y confirmación a lo comunicado y liquidado por **TRANSMILENIO S.A.**

Auxiliar Operativo Dirección Técnica de BRT: Apoya la gestión y desarrollo de la Dirección de Técnica de BRT en el soporte a la supervisión de la empresa que administre y controle la operación de los servicios troncales y no troncal, incluyendo las acciones tendientes a lograr una operación coordinada con el componente zonal y demás modos del SITP.

Compensación en los descuentos por desincentivos operativos: Descuento sobre la participación que el concesionario tenga derecho a obtener, derivada de la ejecución del contrato.

Centro de Control: Lugar especialmente acondicionado que integra los equipos, las aplicaciones informáticas, datos y personal, para la localización, seguimiento, coordinación y demás actividades de gestión de la flota del Sistema TransMilenio.

Comprobar: Revisar o analizar alguna cosa con el fin de confirmar y/o corroborar su veracidad, existencia o exactitud:

Desincentivo operativo: Descuentos generados por cualquier incumplimiento de los requisitos y parámetros taxativamente contenidos en el manual de operaciones o aquellos establecidos en el contrato que se refieran o tengan equivalencia a los de dicho manual.

Infracción o incumplimiento: Es la acción de irrespeto u omisión por parte de la empresa concesionaria, de sus empleados o representantes legales, a la normatividad vigente en materia de tránsito y transporte o a los comportamientos establecidos en los manuales de operaciones del Sistema troncal y no troncal, las actas del comité de operadores troncales y los contratos de concesión suscritos con las empresas concesionarias de operación.

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

Observador: Persona que observa y reporta la posible infracción o incumplimiento, corresponde al personal de operaciones de la Dirección Técnica de BRT, Dirección de Seguridad o a quien el Ente Gestor designe para tal fin. La ciudadanía en general puede ser observador, sin embargo, será el personal del Ente Gestor el que revise la información y defina si puede iniciarse el proceso para tramitar el posible desincentivo.

Operador troncal: Empresa concesionaria que tiene a cargo la explotación preferencial y no exclusiva de prestación del servicio público de transporte de pasajeros, con vehículos de alta capacidad que circulan sobre los corredores troncales del Sistema y/o carriles preferenciales de la ciudad.

Operador no troncal: Empresa concesionaria que tiene a cargo la explotación preferencial y no exclusiva de prestación del servicio público de transporte de pasajeros, con vehículos que circulan sobre los corredores de tráfico mixto, mediante rutas auxiliares, complementarias, especiales y alimentadoras. Sin embargo, para efectos de desarrollo de este procedimiento, solo aplicará para las empresas de alimentación Fase II, teniendo en cuenta que la operación de alimentación Fase III se rige bajo el manual de operaciones del componente zonal.

Personal operativo de inspección de la operación: Personal en vía encargado de realizar la supervisión de la operación y el apoyo al Centro de Control en cualquier actividad para el funcionamiento del Sistema.

Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa: Es el encargado de establecer mecanismos de monitoreo, evaluación y control operacional, de forma que se supervise el correcto funcionamiento de los diferentes elementos de la prestación del servicio, así como la oportuna atención de las contingencias que se presenten.

Profesional Especializado de Control de la Operación: Es el encargado de coordinar, dirigir y supervisar las actividades y el monitoreo de la operación del Sistema BRT en tiempo real, incluyendo las acciones tendientes a lograr una operación coordinada con el componente zonal y demás modos del Sistema Integrado de Transporte Público a cargo de la empresa, de acuerdo con la dinámica de la empresa.

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

Profesional Especializado de Vehículos: Es el encargado de definir, coordinar y supervisar el cumplimiento de los cronogramas de revisión de mantenimiento de los vehículos de operación del sistema BRT, de acuerdo con los estándares y normas de calidad.

Técnico de control enlace: Es el encargado de liderar la cadena de información y decisiones del control y supervisión de la operación desde el Centro de Control Troncal del Sistema.

Técnico de control: Es el encargado de realizar el control y la regulación de la operación, verificando que la frecuencia y flujo de buses se ajusten a la programación, con el fin de mantener los niveles de prestación de servicio continuo a los usuarios, de conformidad con el procedimiento establecido.

Técnico operativo de monitoreo a la operación de supervisión: Es el encargado de apoyar la gestión y desarrollo de las acciones control operativo del servicio del Sistema, por medio del circuito cerrado de TV que se coordina desde el centro de control en TRANSMILENIO S.A.

Técnico supervisión de flota: Apoyar la gestión, desarrollo y verificación de las condiciones de operación de los vehículos sus conductores y la documentación respectiva garantizando que las acciones preventivas y correctivas programadas se realicen oportunamente con el fin de asegurar una buena prestación del servicio.

6. CONDICIONES GENERALES

TRANSMILENIO S.A. verificará el cumplimiento de la totalidad de los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades exigibles al concesionario en virtud de lo dispuesto en el contrato de concesión. La Dirección Técnica de BRT tiene a cargo ejecutar las acciones de seguimiento y control en los niveles de servicio de la operación troncal, para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso del Sistema.

Si el concesionario no cumple con cualquiera de los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades que le han sido asignados en el contrato de concesión, TRANSMILENIO S.A. adelantará las acciones previstas dentro de los contratos de concesión y/o manuales de operación troncal y no troncal.

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

Todos los hallazgos o presuntos incumplimientos de los concesionarios Fase I y II, son soportados por el registro en el formato “Reporte de incumplimientos”. Estos formatos deben ser elaborados con información detallada y precisa por el personal que interviene en el presente procedimiento.

Todos los hallazgos o presuntos incumplimientos de los concesionarios de operación troncal y no troncal son registrados en el aplicativo SIRCI. Estos registros deben estar elaborados con información detallada y precisa por el personal de la Dirección Técnica de BRT, Dirección Técnica de Seguridad, o el personal que TRANSMILENIO S.A. asigne para este fin.

Todos los desincentivos operativos se causarán de manera continua hasta cuando se restituya el cumplimiento del contrato, según el parámetro, requisito, obligación o responsabilidad exigidos. Cuando se trate de incumplimiento de ejecución inmediata cuyo cumplimiento no sea posible restituir, se causarán tantos desincentivos operativos como infracciones de ejecución inmediata haya cometido el concesionario, cuantificadas en cada caso por una sola vez.

Todos los desincentivos operativos que se causen podrán ser canceladas a través de la figura de la compensación, descontándose el valor del desincentivo de los valores que el concesionario tenga el derecho a obtener derivados de la ejecución de los contratos de concesión. En todo caso, el pago o la deducción de dichos desincentivos no exonerarán al concesionario de su obligación de cumplir plenamente con las responsabilidades y obligaciones que emanen de los contratos de concesión.

El diligenciamiento del formato “Reporte de Incumplimientos” lo realiza el personal designado por el Ente Gestor para tal fin, así:

- **Fecha:** se refiere a la fecha exacta en que la infracción fue cometida, especificando año, mes, día y hora, la hora será registrada en formato de hora militar.
- **Lugar:** se trata de la ubicación exacta donde es cometida la infracción, se debe especificar la troncal en la que se comete, calle y carrera o si fue en una estación el nombre de ésta.
- **Incumplimiento:** se debe registrar el código de la multa y el mecanismo de observación.
- **Código:** se escribe el código de la multa o desincentivo
- **Mecanismo de observación:** diligenciar que ente detectó el incumplimiento, si es “otro” informar cual.
- **Comprobado por:** se registra el nombre del funcionario que comprueba o ratifica el incumplimiento.

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

- **Vehículo:** se registra el número interno del vehículo que comete la infracción ya sea bus troncal o no troncal, placas y empresa operadora a la que pertenece.
- **Conductor:** se registra el nombre y apellido del conductor que comete el incumplimiento, como también al número de credencial o código del conductor.
- **Situación que origina el incumplimiento:** se describe, de forma concreta, el suceso que causa el incumplimiento.
- **Reportado por:** se registra el nombre y la firma de la persona que diligencia el formato (observador de la infracción o funcionario).

El diligenciamiento del registro de novedades en el aplicativo SIRCI "GestSAE" lo realiza el personal designado por el Ente Gestor para tal fin, así:

- **Instante:** se refiere a la fecha y hora en que se registra la novedad.
- **Tipo de concesión:** se refiere al componente troncal y/o no troncal según sea el caso del posible desincentivo.
- **Empresa:** se refiere al concesionario al que pertenece el hallazgo.
- **Tipo de novedad:** se refiere al hallazgo reportado y se describe como un código (ejemplo: M6001 Vueltas perdidas; M5023-3 no cumplir con el plan de capacitación) que se haya reportado.
- **Concesión:** se refiere al nombre de la zona en la que la empresa u operador realiza operación.
- **Tipo de servicio:** se refiere al tipo de ruta, es decir troncal o no troncal según sea el caso del posible desincentivo.
- **Línea:** se refiere al recorrido que realiza el móvil de un punto de inicio (cabecera), a un retorno o sea el caso a otra cabecera, también menciona la ruta en la cual se desarrolló la operación del móvil.
- **Ruta:** hace referencia al sentido del servicio que está realizando el móvil.
- **Estación:** indica el sitio asociado en el Sistema donde ocurre la novedad, aplica para tipo de concesión Troncal
- **Parada:** indica el sitio asociado al servicio (número de parada) donde ocurre la novedad, aplica para Tipo de concesión no Troncal.
- **Zona de Transporte:** corresponde al nombre de una de las zonas en las que se subdivide el transporte de la ciudad y en la cual se identificó el posible desincentivo.

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

- **Descripción:** aquí se indican las observaciones que el personal de TRANSMILENIO S.A., de fuerza operativa o de interventoría realiza en el momento que evidencia el posible desincentivo y las razones con las cuales argumenta el desincentivo.

Nota Aclaratoria: en el área de vehículos, la descripción de la novedad debe iniciar por: el código de identificación ID de la novedad levantada en Vihanet "/" fecha de identificación de la novedad "/" descripción de la novedad, "/" evaluación final de la Interventoría que indique la razón de no aceptación de las evidencias presentadas por el Concesionario.

El código de Identificación ID de la novedad levantada en Vihanet es indispensable para los casos en que el Ente Gestor requiera consultar el aplicativo.

- **Posición real:** indica ubicación real del vehículo. Si aplica
- **Offset:** se refiere a la distancia en la que se encuentra el bus con respecto al punto de inicio de la ruta. Si aplica
- **Coordenada X:** Coordenadas geográficas – En caso de que aplique
- **Coordenada Y:** Coordenadas geográficas- En caso de que aplique
- **Dirección:** se indica la ubicación donde se evidencia el hallazgo como posible desincentivo.
- **Vehículo:** se indica el numero interno del móvil
- **Placa:** se registra el número de placa del móvil.
- **Nº SAE del conductor:** se registra el código con el cual se identifica el operador vinculado en los diferentes aplicativos utilizados para la supervisión por parte de concesionario y Ente gestor.
- **Nombre del conductor:** nombre y apellido del operador que se encontraba asignado al móvil en el instante que se genera la novedad.
- **Cédula del conductor:** número de la cedula de ciudadanía de operador
- **Valor del Desincentivo:** hace referencia al valor a cobrar según el Manual de Operaciones, se encuentra relacionado directamente con el código y/o descripción del hallazgo.
- **Unidad de medida:** es la manera como se genera el cobro, para el componente troncal es en SMMLV.
- **Mecanismo de observación:** se registra el nombre del área de supervisión y/o control que evidenció el hallazgo.
- **Comprobado por:** se registra el nombre de la persona de fuerza operativa, interventoría, centro de control TMSA., que identificó el hallazgo.

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

- **Reportado por:** se registra el nombre de la última persona de fuerza operativa, interventoría, centro de control TMSA., que modifica el hallazgo en el aplicativo SIRCI. “Gestión del Sistema de ayuda a la Explotación-GestSAE”
- **Instante del Reporte:** es la fecha y la hora en la que se realiza la última modificación del desincentivo, en el aplicativo SIRCI. “GestSAE”.
- **Creado por:** se registra el nombre de la persona de fuerza operativa, interventoría, centro de control TMSA., que crea el hallazgo en el aplicativo SIRCI. “GestSAE”.
- **Creación del Reporte:** es la fecha y la hora en la que se realiza el hallazgo en el aplicativo SIRCI. “GestSAE”.

Todo hallazgo o presunto incumplimiento que se haya generado a las empresas operadoras Fases I y II en la vía, debe ser revisado por el Auxiliar Operativo de la Dirección Técnica de BRT o la persona designada para tal fin. Los hallazgos o presuntos incumplimientos identificados por los Técnicos Operativos de Supervisión de Flota deben ser revisados por el Técnico Operativo Control del Mantenimiento de Vehículos y los hallazgos de los Técnicos de Control del Sistema BRT y los Técnicos Operativos de Monitoreo a la Operación, deben ser revisadas por el Técnico de Control Enlace o por el Auxiliar Operativo Dirección Técnica de BRT o por los demás profesionales de la Dirección Técnica de BRT, según corresponda, antes de remitir el informe preliminar a las Empresas Operadoras Fases I y II.

Todos los hallazgos o presuntos incumplimientos de seguridad operacional detectados deberán ser revisados por la Dirección Técnica de Seguridad, antes de ser remitido a la Dirección Técnica de BRT, para el trámite respectivo.

En los casos donde la Entidad cuente con una interventoría al SITP, la interventoría deberá entregar informe a la Dirección Técnica de BRT, de todos los posibles hallazgos que puede configurar desincentivo operativo generado a los concesionarios troncales de la Fase III. Lo anterior, para que desde la Dirección Técnica de BRT se inicie el proceso contractual.

El formato “Reporte de Incumplimientos”, las notas o novedades registradas en el aplicativo SIRCI “GestSAE”, deberán surtir todas las etapas y actividades previstas en el presente procedimiento para considerarse como reportes de incumplimiento o hallazgos y únicamente serán considerados como tal cuando sean incluidos en el informe detallado.

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

6.1 Clasificación de multas y desincentivos operativos

Las multas y desincentivos operativos se han clasificado y codificado para los concesionarios según el tipo de afectación que tenga el incumplimiento así:

- **Multas y desincentivos operativos relacionados con el estado de los vehículos:** derivadas de la obligación de los concesionarios de suministrar y mantener en óptimas condiciones la flota de buses.
- **Multas y desincentivos operativos por deficiencias relacionadas con la operación:** derivadas de las deficiencias relacionadas con la obligación de operar el servicio de transporte público de pasajeros dentro del Sistema TRANSMILENIO S.A.
- **Multas y desincentivos operativos relacionados con obligaciones de carácter institucional o administrativo:** derivadas de las deficiencias relacionadas con el desempeño institucional o administrativo del Concesionario.
- **Multas y desincentivos operativos relacionados con obligaciones de carácter ambiental:** derivadas de las deficiencias relacionadas con el desempeño ambiental del Concesionario.
- **Multas y desincentivos operativos relacionadas con las sanciones de los conductores:** derivadas de las conductas de los conductores que están reguladas dentro del Manual de Operación.
- **Multas y desincentivos operativos relacionadas con la obligación de la prestación de los servicios de aseo y vigilancia:** están relacionadas con la prestación del servicio de aseo y vigilancia en las estaciones por parte de los concesionarios troncales de la Fase II.
- **Desincentivos operativos asociados a terminales zonales y patios de operación troncal:** derivadas de la obligación de dotar, administrar y conservar los patios y talleres de operación troncal de la Fase III.
- **Multas y desincentivos operativos asociadas a la imagen y publicidad:** derivadas de la publicidad de los vehículos.

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

- **Multas y desincentivos operativos por deficiencias relacionadas con el servicio al usuario:**
 derivadas de las deficiencias relacionadas con el servicio que el concesionario preste a los usuarios del Sistema TransMilenio

6.2 Códigos utilizados para tipificar los incumplimientos

En la tabla 1 se relacionan los códigos utilizados para tipificar los incumplimientos y que generan la aplicación de desincentivos operativos a los concesionarios del sistema.

TABLA 1. CÓDIGOS DE INCUMPLIMIENTOS

ITEM	TIPO MULTA	RANGO DE CODIFICACION	TIPO DE CONCESIONARIO	APLICA CONCESIONARIO
0	Estado de vehículos	M0XXX	Troncal	FASE I, FASEII, FASEIII
1	Operación	M1XXX	Troncal	FASE I, FASE II FASEIII
2	Institucional o administrativas	M2XXX	Troncal	FASE I, FASEII FASEIII
3	Ambientales y Operación	M3XXX	Troncal	FASE I, FASEII FASEIII
4	Servicio al usuario	M4XXX	Troncal	FASE I, FASEII FASEIII
5	Estado de Vehículos	M5XXX	No troncal	FASE II
6	Operación	M6XXX	No troncal	FASE II
7	Administrativas	M7XXX	No troncal	FASE II

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

ITEM	TIPO MULTA	RANGO DE CODIFICACION	TIPO DE CONCESIONARIO	APLICA CONCESIONARIO
8	Servicio al Usuario	M8XXX	No troncal	FASE II
NOTA: M es el prefijo que indica que el código pertenece a una multa y XXX es el consecutivo de cada uno de los incumplimientos dentro de la clasificación.				

6.3 Descripción de los incumplimientos

En el anexo No 1. Descripción del incumplimiento a concesionarios troncales y en el anexo No 2. Descripción del incumplimiento a concesionarios no troncales, de este procedimiento se muestran cada uno de los incumplimientos que generan desincentivos operativos que son aplicables dentro del Sistema TransMilenio a los concesionarios troncales y no troncales, se relaciona el código, la clase de desincentivo operativo, la descripción del incumplimiento, su valor equivalente en kilómetros, SMMVL o tiquetes y el operador al que aplica. Como quiera que los incumplimientos están descritos de manera general, las conductas específicas en las que incurra el Concesionario serán catalogadas por **TRANSMILENIO S.A.** dentro de la clasificación de incumplimientos de acuerdo con sus características propias y/o las consecuencias de estos.

6.4 Sanciones por infracciones a los indicadores de desempeño

En los Contratos de Concesión de Troncales de Fase I y Fase II, se determina como incumplimientos aquellos índices de desempeño que presentan un desfase específico en su puntuación con respecto a la mayor puntuación obtenida en el periodo evaluado.

Los incumplimientos generados por índices de desempeño descritos en los contratos con cada Concesionario Troncal no generan registro en el formato "Reporte de incumplimientos". De esta manera, se estipularon las siguientes sanciones:

6.4.1 Concesionarios troncales (Fase I)

6.4.1.1 Regularidad

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

Para la imposición de sanciones por infracciones a la regularidad, se tomará mensualmente al operador que presente el mayor de los índices de regularidad, imponiendo desincentivo a aquellos operadores que presenten un desfase en su índice superior al 5% con respecto al operador que haya obtenido el mejor puntaje, de acuerdo con lo establecido en la tabla 2.

TABLA 2. SANCIONES POR REGULARIDAD

Desfase con respecto al mejor operador	Multa mensual
Menor a 5%	No aplica
5%-10%	10 km x vehículo
10%-20%	25 km x vehículo
Mayor a 20%	40 km x vehículo

6.4.1.2 Puntualidad

Como base, se tomará mensualmente al operador que presente el mayor de los índices de puntualidad, imponiendo desincentivo a aquellos operadores que presenten un desfase en su índice superior al 5% con respecto al mejor operador, de acuerdo con lo establecido en la tabla 3.

TABLA 3. SANCIONES POR PUNTUALIDAD

Desfase con respecto al mejor operador	Multa mensual
Menor a 5%	No aplica
5%-10%	10 km x vehículo
10%-20%	20 km x vehículo
Mayor a 20%	30 km x vehículo

6.4.1.3 Satisfacción al Usuario

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

Como base, se tomará mensualmente al operador que presente el mejor de los índices de satisfacción, multándose así a aquellos operadores que presenten un desfase en su índice, superior al 10% con respecto al operador con mayor puntaje, de acuerdo con lo establecido en la tabla 4.

TABLA 4. SANCIONES POR SATISFACCIÓN AL USUARIO

Desfase con respecto al mejor operador	Multa mensual
Menor a 10%	No aplica
10%-20%	40 km x vehículo
20%-30%	85 km x vehículo
Mayor a 30%	125 x vehículo

6.4.2. Concesionarios Troncales (Fase II)

Para la imposición de sanciones por infracciones a los indicadores de desempeño, se tomará mensualmente al operador que presente mejor puntuación del concesionario, multándose así a aquellos operadores que presenten un desfase en su puntuación superior al 20% con respecto al operador que haya obtenido el mejor puntaje, de acuerdo con lo establecido en la tabla 5.

TABLA 5. SANCIONES CONCESIONARIOS TRONCALES FASE II

PUNTUACION DEL CONCESIONARIO (Pfi) – Desfase con respecto al mejor operador	Multa mensual
Menor a 20%	No aplica
20% - 25%	30 km x vehículo
25% - 30%	75 km x vehículo
Mayor a 30%	120 km x vehículo

Para satisfacción del usuario la empresa encargada de la realización de las encuestas entrega a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, el puntaje correspondiente a cada Operador, comunicando dichos resultados a la Dirección Técnica de BRT.

6.4.3. Concesionarios Troncales (Fase III)

6.4.3.1. Gestión de satisfacción de usuarios

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

Para la imposición de multas se considerará como nivel mínimo aceptable el 60% de satisfacción, el no cumplimiento de este índice generará el cobro de la respectiva multa.

6.4.3.2. Gestión de seguridad

Para la imposición de multas se considerará como nivel máximo aceptable en el indicador de seguridad de 0.4 eventos por vehículo.

6.4.3.3. Gestión de servicios

Índice de cumplimiento de despachos: para la imposición de multas se considerará como nivel mínimo aceptable el 95%..

Índice de puntualidad de partidas realizadas: para la imposición de multas se considerará como nivel mínimo aceptable el 70%.,.

6.4.3.4. Gestión de mantenimiento

Para la imposición de multas se considerará como nivel máximo aceptable 0.08 eventos promedio por flota en operación por mes.,

6.4.3.5. Gestión de medio ambiente

Para la imposición de multas se considerará como nivel máximo aceptable 5% del total de la flota por operador reprobada.,.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
20	Observar la posible infracción o incumplimiento y reportarlo al Centro de Control de TRANSMILENIO S.A para su registro en bitácora.	Observador
30	Verificar la información recibida y la consistencia con la información recibida.	Técnicos de Control Grado 01 y 02, Auxiliares Operativos Grado 2 de la DTBRT o a quién designe el Ente Gestor.
40	El funcionario que recibe la novedad debe dejar la nota en la bitácora del Centro de Control e informar a la empresa operadora correspondiente.	Técnicos de Control Grado 01 y 02, Auxiliares Operativos Grado 2 de la DTBRT o a quién designe el Ente Gestor.
¿15?	¿El incumplimiento detectado corresponde a un concesionario de las Fases I, II o III?	Técnicos de Control Grado 01 y 02, Auxiliares Operativos Grado 2 de la DTBRT o a quién designe el Ente Gestor.
50	Diligenciar el registro de las novedades de Fase III en el aplicativo SIRC1, novedades GestSAE. Ir a la etapa 1.	Técnicos de Control Grado 01 y 02, Auxiliares Operativos Grado 2 de la DTBRT o a quién designe el Ente Gestor.
60	Diligenciar el formato de reporte de incumplimiento y remitirlo al Auxiliar Operativo de la Dirección Técnica de BRT (reportes del personal en vía) o Técnico Enlace (reportes del personal del centro de control) según corresponda para su revisión (Fase I y II).	Técnicos de Control Grado 01 y 02, Auxiliares Operativos Grado 2 de la DTBRT o a quién designe el Ente Gestor.
70	Verificar si el formato de reporte de incumplimiento se encuentra bien diligenciado y soportado (Fase I y II).	Auxiliar Operativo Dirección Técnica de BRT o Técnico Enlace o según corresponda para su revisión.
 ¿25?	¿El reporte de incumplimiento se encuentra bien diligenciado? (Fase I y II). Si: Ir a etapa 90 No: Ir a etapa 80	Auxiliar Operativo Dirección Técnica de BRT o Técnico de Enlace

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
80	Ajustar y/o corregir el reporte de Incumplimientos mal diligenciado (Fase I y II).	Técnicos de Control Grado 01 y 02, Auxiliares Operativos Grado 2 o a quién designe el Ente Gestor.
90	Firmar el reporte y remitirlo al Técnico Administrativo Analista de Control de Operación (Fase I y II).	Auxiliar Operativo Dirección Técnica de BRT o Técnico de Enlace
¿35? 	¿El reporte de incumplimiento está debidamente soportado? (Fase I y II). Si: Ir a etapa 110 No: Ir a etapa 100	Profesionales de Control de la DTBRT; Profesionales y Técnicos de Vehículos de la DTBRT; Profesionales y Técnicos de la DTS, o quien el Ente Gestor designa para ello.
100	Con base en el Reporte de GestSAE, elaborar informe de hallazgos de los posibles desincentivos operativos de los Concesionarios de la Fase III y entregar a TRANSMILENIO S.A. Cuando no se cuenta con interventoría al SITP, el Técnico Administrativo de Analista de Control de Operación generará listado de los hallazgos a dichos concesionarios.	Interventoría SITP y/o Técnico Administrativo de Analista de Control de Operación.
110	Descartar aquellos reportes que NO cuentan con soporte o mérito para ser tramitados como hallazgos, incumplimientos o infracciones (Fase I, II y III) e ir a Fin.	Profesionales de Control de la DTBRT; Profesionales y Técnicos de Vehículos de la DTBRT; Profesionales y Técnicos de la DTS, o quien el Ente Gestor designa para ello.

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
120	Organizar los desincentivos operativos por semana, código y por operador. En el caso de las Fases I y II se toman copias en físico de los registros del formato de reporte de incumplimientos. En el caso de la Fase III se copia la base de datos de la semana correspondiente en medio magnético, bien sea CD u otro medio. Ir a la Etapa 130	Técnico Administrativo Analista de Control de Operación
130	Preparar y remitir al Concesionario el reporte preliminar de incumplimientos (Fases I, II y III)	Técnico Administrativo Analista de Control de Operación
¿45? 	¿El Concesionario Fase I, II o III, tiene alguna observación sobre el informe preliminar? Si: Ir a etapa 140 No: Ir a etapa 160	Concesionario
140	Presentar durante los tres días hábiles siguientes a partir del recibo sus observaciones sobre el informe preliminar de los Concesionarios Fase I, II o III.	Concesionario
150	Revisar y analizar las observaciones presentadas por el Concesionario Fase I, II o III al informe preliminar.	Profesionales Especializados de Control de la DTBRT; Profesionales y Técnicos de Vehículos de la DTBRT; Profesionales y Técnicos de la DTS, o quien el Ente Gestor designa para ello.
160	Proyectar el oficio de liquidación y pago de desincentivos operativos a cada Concesionario Fase I y II (Informe Detallado), entregarlo al Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa junto con las copias de los registros del formato reporte de incumplimientos. Proyectar el Oficio de Informe detallado a cada concesionario troncal Fase III y entregarlo al Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa, junto con archivo en medio magnético, bien sea CD u otro medio.	Técnico Administrativo de Analista de Control de Operación

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
170	Revisar para firma del Director Técnico de BRT, el oficio de liquidación y pago de desincentivos operativos y/u oficio de informe detallado de cada concesionario Fase I, II o III.	Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa o quien designe
¿55? 	¿El oficio de liquidación y pago de desincentivos operativos, u oficio de informe detallado de algún concesionario, requiere ajustes? Si: Ir a etapa 180 No: Ir a etapa 190	Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa o quien designe
180	Ajustar el oficio con las modificaciones sugeridas.	Técnico Administrativo Analista de Control de Operación
190	Aprobar y entregar el oficio al Director Técnico de BRT para su firma.	Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa
200	Firmar y remitir a los concesionarios el oficio de liquidación y pago de desincentivos operativos para los Concesionarios de Fase I y II y el oficio Informe Detallado para los Concesionarios de Fase III.	Director Técnico de BRT
210	Recibir, analizar y manifestarse sobre la liquidación y pago del desincentivo operativo o informe detallado de los desincentivos operativos, Concesionarios de las Fases I, II o III.	Concesionario
¿65? 	¿El Concesionario de las Fases I, II o III se pronunció por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción del oficio liquidación y pago de desincentivos operativos o informe detallado? Si: Ir a etapa 75 No: Ir a etapa 240	Concesionario
¿75?	¿El concesionario Fase I, II o III se allana? Si: ir a la etapa 240 No: ir a la etapa 85	Concesionario
¿85? 	¿El Concesionario Fase I, II o III objeta el desincentivo operativo? Si: Ir a etapa 250 para Fase I y II, ir a la etapa 220 para Fase III No: Ir a etapa 240	Concesionario

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
220	Se realiza y envía el oficio denominado cierre técnico, dirigido al Concesionario Fase III, informando la cantidad de desincentivos objetados, allanados y/o sin pronunciamiento, y la tasación correspondiente. En caso que el concesionario objete el informe, ir a etapa 230. En caso que el concesionario se allane o no se pronuncie sobre el informe, se envía el oficio con copia a la Subgerencia Económica para el respectivo trámite Ir a Fin.	Técnico Administrativo de Analista de Control de Operación Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa o quien designe Director Técnico de BRT
230	Remitir con memorando a la Subgerencia Jurídica, los expedientes de cada semana con la información de los desincentivos operativos objetados por los concesionarios de la Fase III. Ir a Fin.	Técnico Administrativo de Analista de Control de Operación. Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa o quien designe Director Técnico de BRT
240	Remitir a la Subgerencia Económica correo electrónico reportando la cantidad de desincentivos allanados por los concesionarios Fases I y II, con la correspondiente tasación.	Técnico Administrativo de Analista de Control de Operación
250	Seguir procedimiento establecido en el capítulo "Solución de Conflictos" del contrato de concesión correspondiente para los concesionarios de Fase I y II.	Director Técnico de BRT
260	Generar las actas con los resultados del arreglo directo.	Director Técnico de BRT Subgerencia Jurídica Dirección Técnica de Seguridad.
270	Ratificar los desincentivos o aceptar las observaciones de los concesionarios Fase y II.	Director Técnico de BRT
280	Consolidar la información relacionada con desincentivos operativos impuestos por empresa operadora y clasificar por categoría, en una base de datos diseñada para tal fin.	Técnico Administrativo de Analista de Control de Operación
290	Fin	

	TÍTULO: APLICACIÓN DE MULTAS Y DE DESINCENTIVOS OPERACIÓN TRONCAL Y NO TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DO-009	Versión 1	Fecha Septiembre de 2018	

7. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DO-004	Reporte de Incumplimientos (Detalle)	Dirección Técnica de BRT	Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa

8. ANEXOS

Anexo 1. Descripción del incumplimiento a Concesionarios Troncales

Anexo 2. Descripción del incumplimiento a Concesionarios No Troncal.