

Resolución Número 1249 (Diciembre 16 de 2019)

Por la cual se adopta el Manual de Niveles de Servicio Troncal Fases 1 y 2 Segunda Generación del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá.

LA GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.

En uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas por el Decreto Distrital 831 de 1999, el artículo 8° del Acuerdo de Junta Directiva 7 de 2017, la Resolución 661 de 2017 y los Contratos de Concesión de servicio troncal de las Fases 1 y 2 Segunda Generación del Sistema Integrado de Transporte Público y,

CONSIDERANDO:

Que según el artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber de éste asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que el artículo 2° de la Ley 105 de 1993 establece que, por su carácter de servicio público, la operación de transporte público estará bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y vigilancia necesarios para su adecuada prestación, en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad, así como el artículo 3° ibidem señala que la prestación del servicio de transporte público estará sujeto a la expedición de un permiso o contrato de concesión u operación por parte de la autoridad competente.

Que de conformidad con el artículo 2° del Acuerdo 4° de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo de pasajeros en el Distrito Capital.

Que de acuerdo con el artículo 8° del Decreto Distrital 831 de 1999, TRANSMILENIO S.A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 9° ibidem.

Que de conformidad con los artículos 15 del Decreto Distrital 319 de 2006 y 1° del Decreto Distrital 486 de

2006, TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, le corresponde integrar, evaluar y hacer el seguimiento de la operación del sistema, así como adelantar los procesos de selección necesarios para poner en marcha la integración del transporte público masivo con el actual sistema de transporte colectivo.

Que de acuerdo con el artículo 8° del Decreto Distrital 309 de 2009, por medio del cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá D.C., TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del SITP, tiene por objeto la planeación, gestión y control contractual del Sistema; el proceso de integración, evaluación y seguimiento de la operación.

Que de acuerdo con el artículo 9° del Decreto Distrital 309 de 2009 es deber de TRANSMILENIO S.A., garantizar la prestación efectiva del servicio a los usuarios y su continuidad en condiciones óptimas de seguridad, eficiencia y economía.

Que teniendo en cuenta la terminación de los contratos de concesión celebrados en las Fases I y II del Sistema TransMilenio, el 29 de diciembre de 2016 fue suscrito entre la FINANCIERA DE DESARROLLO NACIONAL –FDN- y TRANSMILENIO S.A. el Convenio Interadministrativo No. 389 de 2016 que tiene por objeto:

CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO: *Aunar esfuerzos para llevar a cabo la estructuración y mejora de las fases I y II del Sistema TRANSMILENIO, tomando en cuenta buenas prácticas en los temas financieros, legales y técnicos que permitan una mejor operación y desempeño.*

Las partes trabajarán de manera conjunta en la estructuración integral de la licitación pública para las concesiones de la operación troncal de las fases I y II del Sistema TRANSMILENIO, así como en la realización de los correspondientes procesos de selección y contratación.

Que, como resultado de lo anterior, el convenio contempló las siguientes etapas: i) la contratación del consultor; ii) estudios estratégicos; iii) estructuración integral; iv) licitación y adjudicación de los nuevos contratos y v) cierre financiero.

Que la Consultoría contratada por la FDN recomendó un nuevo modelo transaccional, cuya premisa principal es la de garantizar la continuidad en la prestación del servicio del Sistema TransMilenio, teniendo en cuenta la terminación de los contratos de concesión celebrados durante las Fases I y II del Sistema. Así mismo, tomando como puntos de referencia los retos que demanda la operación diaria que permitan una mejora en la calidad en la prestación del servicio, así como la sostenibilidad y eficiencia de la operación.

Que se definió que el modelo que mejor atendía a las necesidades actuales del Sistema TransMilenio es un esquema desagregado en dos contratos, donde un agente privado realiza la adquisición de la flota (contrato No. 1) y otro agente privado realiza la operación y mantenimiento de la misma junto con la administración de los patio-talleres (contrato No. 2).

Que, así las cosas, conforme al modelo antes indicado, la delegación del servicio de transporte para las Fases 1 y 2 del Sistema TransMilenio se realizará a través de dos tipos de agentes: Proveedor de Flota Troncal y Operador de Flota Troncal.

Que conforme lo anterior, el 6 de marzo de 2018 fue publicado en la Plataforma SECOP II el proyecto de pliegos de la licitación pública TMSA-LP-001 de 2018 que tiene por objeto: *“Seleccionar la(s) Propuesta(s) más favorable(s) para la adjudicación de hasta seis (6) Contratos de Concesión, cuyo objeto será “la financiación, compra y entrega del uso de la Flota al Sistema Transmilenio para la entrega del uso y control de la misma al Operador.”*

Que, a su vez, el 7 de marzo de 2018 fue publicado en la Plataforma SECOP II el proyecto de pliegos de la licitación pública TMSA-LP-002 de 2018 que tiene por objeto: *“Seleccionar la(s) Propuesta(s) más favorable(s) para la adjudicación de hasta seis (6) Contratos de Concesión, cuyo objeto será la “Operación y Mantenimiento de la Flota del Sistema TransMilenio y la adecuación, operación y mantenimiento del(los) Patio(s) de Operación asociado(s).”*

Que con relación a la Licitación Pública TMSA-LP-002 de 2018, mediante resolución 348 del 7 junio de 2018 –anexa- se dio apertura formal al proceso licitatorio, en este sentido, fueron publicados en la Plataforma SECOP II los pliegos definitivos de condiciones junto con sus respectivos anexos, así las cosas fue celebrada el 13 de Junio de 2018 en las oficinas administrativas de TRANSMILENIO S.A. la Audiencia de Aclaración de Pliegos y de Asignación de Riesgos contemplada en el artículo 2.2.1.1.2.1.4 del Decreto 1082 de 2015

Que el 2 de noviembre de 2018, una vez surtidas las etapas y tiempos del proceso licitatorio exigidas por la ley para tal fin, se realizó la audiencia de adjudicación. En esta medida, mediante resolución 675 del 2018 de TRANSMILENIO S.A. fueron adjudicados cinco (5) de los seis (6) lotes de flota licitados. Como resultado de la adjudicación, los contratos de concesión ya fueron suscritos así:

Licitación Pública TMSA-LP-002 de 2018	SOMOS BOGOTA USME S.A.S.	698 de 2018
	BMO SUR S.A.S.	691 de 2018
	SISTEMA INTTEGRADO DE OPERACIÓN DE FLOTA SI18 - CALLE 80 S.A.S.	697 de 2018
	SISTEMA INTTEGRADO DE OPERACIÓN DE FLOTA SI18 - NORTE S.A.S.	695 de 2018
	SISTEMA INTTEGRADO DE OPERACIÓN DE FLOTA SI18 - SUBA S.A.S.	692 de 2018

Con respecto al lote de flota correspondiente al patio Américas, conforme a lo dispuesto en el literal d) numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150, TRANSMILENIO S.A. adelantó el proceso de selección abreviada para la selección del concesionario encargado de proveer la flota (SAM-20 de 2018) y otro para seleccionar al concesionario encargado de operar la flota (SAM-21 de 2018).

En esta medida, se tiene que el 21 de diciembre de 2018 mediante resolución 905 de la gerencia general fueron adjudicados los procesos de selección abreviada correspondientes al lote de flota américas, así:

	CONCESIONARIO	No. Contrato
TMSA-SAM-20 de 2018	Masivo Bogotá S.A.S.	752 de 2018

Que como parte integrante del acto administrativo de apertura de la licitación y del pliego de condiciones, se adoptaron, entre otros, el Manual de Niveles de Servicios, encaminados a establecer el sistema de indicadores para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

Que los contratos de concesión de operación en el acápite de definiciones indican:

3.20. “Anexo”

Son los documentos (incluyendo apéndices) que se listan a continuación que forman parte

integral del presente Contrato:

<i>Anexo A</i>	<i>Anexo Técnico</i>
<i>Anexo B</i>	<i>Manual de Operaciones</i>
<i>Anexo C</i>	<i>Manual de Niveles de Servicio</i>
<i>Anexo D</i>	<i>Acuerdo Entre Privados</i>
<i>Anexo E</i>	<i>Proceso de Retoma</i>

Anexo F	Manual de Mantenimiento
Anexo G	Listado y Detalle de la Flota
Anexo H	Acuerdo de Accionistas firmado y constancia de depósito en el Concesionario.
Anexo I	Anexo Económico

...

3.138. “Manual de Niveles de Servicio”

Es el documento elaborado por TMSA que describe y define los Indicadores, así como los mecanismos para su evaluación y seguimiento, el cual será de obligatorio cumplimiento para el Concesionario de Operación y se considera parte del presente Contrato como Anexo C, así como las modificaciones que a este se efectúen de tiempo en tiempo.”

Que conforme el numeral 3.173 del capítulo de definiciones de los contratos, los reglamentos y manuales expedidos por TRANSMILENIO S.A. son “(...) conjunto de normas, disposiciones, reglamentos o instrucciones que imparta o llegue a impartir TMSA para la adecuada Operación, gestión o administración del Sistema TransMilenio y que el Concesionario de Operación se obliga a acatar.”.

Que según lo dispuesto en la cláusula 8 numeral 8.4, las concesiones que se otorgan implican para el Ente Gestor el ejercicio de los derechos que le corresponden conforme a la ley y a su condición de titular del Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá, entre ellos, “(i) El derecho a realizar el control de la Operación del Sistema TransMilenio. (ii) Impartir las instrucciones operativas al Concesionario de Operación y a sus empleados, agentes, dependientes, contratistas o subcontratistas, que considere necesarias para garantizar la operatividad, seguridad, calidad, y funcionalidad del Sistema.”.

Que por su parte el numeral 8.3. de la cláusula citada establece los Principales Derechos y Obligaciones del Concesionario, entre ellos “Cumplir con los Indicadores en los términos y condiciones señalados en el Manual de Niveles de Servicio”.

Que en cumplimiento de lo anterior las direcciones técnicas elaboraron el MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN, cuyo objeto es definir (i) los lineamientos de evaluación de los niveles de servicio de la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros para el componente troncal del Sistema Integrado de Transporte público de Bogotá; servicio prestado por los concesionarios de operación seleccionados por TMSA mediante licitación pública (y/o cualquier otra forma de selección permitida por la ley aplicable); y (ii) brindar las pautas al personal de TMSA encargado

de la revisión de los niveles de servicio (directamente o a través de terceros contratados para tal fin) y a los demás agentes que intervienen en la operación del Sistema Integrado de Transporte público de Bogotá en su componente troncal (los “Agentes del Sistema”).

Que, por lo tanto, se debe adoptar el MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN,

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Adopción. Adoptar el MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN, como reglamento técnico y operativo para el componente troncal de los contratos de concesión de las fases 1 y 2 nueva generación.

ARTÍCULO 2°. Divulgación. La Dirección Técnica de BRT ejecutará las acciones de control y vigilancia de acuerdo con el ámbito de sus competencias, para lo cual deberán divulgar el contenido del Manual de Niveles de Servicios con los Concesionarios de Operación y la interventoría de estos.

De igual forma, el contenido del Manual de Niveles de Servicios deberá divulgarse al Concesionario de Recaudo, así como a terceros que tengan relación directa o indirecta con la operación del Sistema.

ARTÍCULO 3°. Incorporación. Ordénese a la Oficina Asesora de Planeación, la incorporación del MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN, dentro de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.

ARTÍCULO 4°. Vigencia y derogatorias. El MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN, entrará en vigencia a partir del 16 de diciembre de 2019.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los dieciséis (16) días del mes de diciembre de dos mil diecinueve (2019).

MARÍA CONSUELO ARAÚJO CASTRO
Gerente General

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABLES.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
5. DEFINICIONES	3
6. PERIODOS DE MEDICIÓN	5
7. EVALUACIÓN TRIMESTRAL INTEGRAL DE LA CALIDAD - ETIC	7
8. EVALUACIÓN MENSUAL INTEGRAL DE LA CALIDAD - EMIC	8
8.1. GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL	9
8.2. GESTIÓN OPERACIONAL.....	11
9. PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR DEBIDO PROCESO Y DERECHO DE DEFENSA	19

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

1. OBJETIVO

El objetivo de este Manual es definir (i) los lineamientos de evaluación de los niveles de servicio de la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros para el componente troncal del Sistema Integrado de Transporte público de Bogotá; servicio prestado por los concesionarios de operación seleccionados por TMSA mediante licitación pública (y/o cualquier otra forma de selección permitida por la ley aplicable); y (ii) brindar las pautas al personal de TMSA encargado de la revisión de los niveles de servicio (directamente o a través de terceros contratados para tal fin) y a los demás agentes que intervienen en la operación del Sistema Integrado de Transporte público de Bogotá en su componente troncal (los “Agentes del Sistema”).

2. ALCANCE

Este manual debe ser aplicado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, la Dirección Técnica de Seguridad y Dirección Técnica de BRT y/o el personal que TMSA asigne para las labores de interventoría y seguimiento de los Contratos de Concesión de Operación y a todo el personal de los Agentes del Sistema.

3. RESPONSABLES

El Profesional Especializado Grado 6 de Seguridad BRT de la Dirección Técnica de Seguridad y el Profesional Especializado Grado 6 Control de la Operación de la Dirección Técnica de BRT son los responsables de la elaboración, revisión y actualización de este documento.

El Director Técnico de BRT y el Director Técnico de Seguridad velarán por el estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento del manual.

La revisión y/o actualización de este documento deberá hacerse cuando los responsables de su elaboración y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Operaciones Troncal
- Manual de Procedimientos De Regulación Y Control
- Procedimiento Inspección, Inmovilización Y Habilitación De Flota Troncal

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

5. DEFINICIONES

Los términos en mayúscula inicial utilizados en el presente documento tienen el significado que se les atribuye en el presente Manual o en el Contrato de Concesión de Operación del cual el presente Manual es anexo. En caso de discrepancia en la definición de un mismo término entre el presente Manual y el Contrato de Concesión de Operación, prevalecerá la definición contenida en el presente Manual.

“Accidentes de tránsito”: evento generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en el, e igualmente, afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho. Código Nacional de Tránsito – Ley 769 de 2002.

Suceso ocurrido dentro del territorio nacional, en el que se cause daño en la integridad física o mental de una o varias personas, como consecuencia del uso de la vía por al menos un vehículo automotor.

“Accidente simple”: accidente de tránsito que produce daños materiales, pero no hay lesionados ni fatalidades

“Accidente con herido”: accidente de tránsito con consecuencia de afectación en la integridad de personas, con traumas leves o en tejidos blandos sin exposiciones.

“Accidente con fatalidad”: accidente de tránsito con consecuencia de pérdida de una o más vidas humanas. Se tipifica si en un periodo de 1 mes después del accidente y por causa del mismo, la(s) víctima(s) fallece(n).

“Agentes del Sistema”: se consideran agentes del sistema, aquellas empresas y/o entidades que ejecutan algún tipo de actividad dentro del Sistema, para el adecuado funcionamiento del mismo en cualquiera de sus aspectos operativos.

“Concesionario de Operación”: es el Adjudicatario de un Contrato de Concesión de Operación cuyo objeto es “(i) la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros del Sistema TransMilenio en el componente de Operación; (ii) el Mantenimiento de la Flota; y (iii) la Adecuación, Operación y Mantenimiento de los Patios de Operación”. En desarrollo del objeto señalado TMSA

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

entrega en concesión el uso y Control Total de la Flota Operativa descrita en el Anexo G del Contrato de Provisión y con quien el Concesionario de Provisión suscribió el Acuerdo entre Privados.

“Concesionario de Provisión”: es el Adjudicatario de un contrato de concesión de Provisión de Flota cuyo objeto es “la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros en su componente de provisión de flota para lo cual el Concesionario tendrá a su cargo la financiación, compra y entrega del uso de la Flota al Sistema TransMilenio para la entrega del uso y control de la misma a TMSA”, con quien el Concesionario de Operación suscribió el Acuerdo Entre Privados.

“Contrato de Concesión de Operación”: Es cada contrato de concesión para la operación suscritos entre TMSA y cada uno de los Concesionarios.

“Criterio”: Tiene el significado que se le atribuye en el numeral 8 del presente Manual.

“ETIC”: es la Evaluación Trimestral Integral de la Calidad.

“ETIC Ajustada”: es la Evaluación Trimestral Integral de la Calidad ajustada para efectos del cálculo de las Deducciones y Bonificaciones aplicables a la Retribución del Concesionario.

“FETIC”: Factor de descuento o bonificación asociado al nivel de servicio y puntaje de la ETIC.

“Manual”: Es el presente documento preparado por TMSA que ha sido revisado y discutido con los Concesionarios de Operación, que forma parte integral del Contrato de Concesión de Operación como parte integral del mismo, según el mismo se modifique o adicione de tiempo en tiempo.

“Período de Medición de la ETIC”: Es el período de tres (3) meses consecutivos durante los cuales se medirán los Indicadores por parte de TMSA (directamente y/o a través del Interventor) vencido el cual TMSA determinará la ubicación del Concesionario de Operación en el Escalafón de Concesionarios de Operación y el valor de las Deducciones aplicables a la Retribución.

“Varado”: Afectación a la operación, que involucre la pérdida de un servicio y/o el trasbordo de usuarios, derivada de una falla técnica asociada al mantenimiento de un vehículo adscrito a un concesionario de operación, y que puede ocurrir en cualquier lugar de influencia del sistema, como las troncales del sistema o vías públicas de la ciudad.

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

6. PERIODOS DE MEDICIÓN

TRANSMILENIO S.A. publicará cada tres meses los resultados de la ETIC, y realizará los descuentos a los que haya lugar de acuerdo con la evaluación obtenida por cada uno de los Concesionarios de Operación Troncal basado en los periodos definidos en la siguiente tabla. De igual forma esta evaluación trimestral constituirá el ranking de desempeño para los incentivos descritos en los contratos de Operación.

Para efectos de normalizar los periodos de medición de la ETIC se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- Los periodos de evaluación de la ETIC para cada anualidad corresponderán a los estipulados en la siguiente tabla:

Tabla 1 Periodo trimestral de medición

Días	Quincena	Mes	Trimestre
1-14	1	Enero	1
15-31	2	Enero	1
1-14	3	Febrero	1
15-28/29 ¹	4	Febrero	1
1-14	5	Marzo	1
15-31	6	Marzo	1
1-14	7	Abril	2
15-30	8	Abril	2
1-14	9	Mayo	2
15-31	10	Mayo	2
1-14	11	Junio	2
1-30	12	Junio	2
1-14	13	Julio	3
15-31	14	Julio	3
1-14	15	Agosto	3

¹ Se tomará 29 para los años bisiestos

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

Días	Quincena	Mes	Trimestre
15-31	16	Agosto	3
1-14	17	Septiembre	3
15-30	18	Septiembre	3
1-14	19	Octubre	4
15-31	20	Octubre	4
1-14	21	Noviembre	4
15-30	22	Noviembre	4
1-14	23	Diciembre	4
15-31	24	Diciembre	4

Nota: El Mes 0 deberá corresponder únicamente a los meses de enero, abril, julio u octubre. El Mes 1 corresponderá al mes que transcurra entre el 1 y el 30/31 (28/29 para el mes de febrero) del mes siguiente al Mes 0 y sucesivamente.

- **Si la ETIC entra en vigencia durante el primer mes del periodo trimestral de evaluación:**

Para la medición de Indicadores y para el trámite del debido proceso de la EMIC y de la ETIC y para la aplicación de los descuentos y/o multas que de ello deriven, acorde con los periodos trimestrales de medición (Tabla 1), el Mes 0 corresponderá al mes o fracción de mes que transcurra entre: i) el siguiente día hábil a la fecha de declaración de operación comercial o ii) el siguiente día hábil a la fecha de finalización de los primeros seis (6) meses de la Etapa de Operación y Mantenimiento, lo que ocurre primero, y el último día calendario de dicho mes.

A manera de ejemplo, si la fecha de declaración de operación comercial o la fecha de finalización de los primeros seis (6) meses de la Etapa de Operación y Mantenimiento corresponde al 15 de enero, el periodo comprendido entre el 16 (día hábil) y el 31 de enero constituirá el mes cero (0) del primer periodo de medición de la ETIC.

- **Si la ETIC entra en vigencia entre el segundo y el tercer mes del periodo trimestral de evaluación:**

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

Para la medición de Indicadores, para el trámite del debido proceso de la EMIC y de la ETIC y para la aplicación de los descuentos y/o multas que de ello deriven, el Mes 0 corresponderá al primer mes del siguiente periodo trimestral de evaluación, acorde con los periodos trimestrales de medición (Tabla 1). En el entre tanto, el desempeño del concesionario será tenido en cuenta con fines de seguimiento (y por lo tanto no tendrá efecto en la remuneración ni conllevará multa).

A manera de ejemplo, si la fecha de declaración de operación comercial o la fecha de finalización de los primeros seis (6) meses de la Etapa de Operación y Mantenimiento corresponde al 15 de febrero, el periodo comprendido entre el 16 de febrero y el 31 de marzo será evaluado con fines de seguimiento (y por lo tanto no tendrá efecto en la remuneración ni conllevará multa) y el primer periodo de medición de ETIC, de conformidad con lo establecido en la tabla 1, comenzará el 01 de abril y concluirá el 30 de junio, en este caso el mes de abril corresponderá al Mes 0.

7. EVALUACIÓN TRIMESTRAL INTEGRAL DE LA CALIDAD - ETIC

La Evaluación Trimestral Integral de la Calidad (ETIC) es el proceso de evaluación asociado a Nivel de Servicio para el componente troncal del Sistema Integrado de Transporte público de Bogotá. Este sistema de evaluación está conformado por el promedio mensual de los trimestres referenciados en la tabla anterior. Dónde:

$$ETIC_T = \frac{\sum EMIC_M}{3}$$

ETIC: Evaluación Trimestral Integral de la Calidad

EMIC: Evaluación Mensual Integral de la Calidad

M: meses correspondientes al periodo T en evaluación

T: trimestre en evaluación

En función de este resultado y conforme a las reglas que se señalan en la siguiente tabla, se determinarán los incentivos/desincentivos trimestrales para cada Concesionario de Operación.

Tabla 2. Niveles de medición de la ETIC

Nivel	Resultado ETIC	FETIC
A	< 1.5	Bonificación

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

B	[1.5 – 2.5)	1.00
C	[2.5 - 3.0)	0.96
D	[3.0 – 3.5)	0.93
E	≥ 3.5	0.90

8. EVALUACIÓN MENSUAL INTEGRAL DE LA CALIDAD - EMIC

La EMIC es el conjunto de indicadores cuantitativos que miden la eficiencia y la calidad de la operación. Los indicadores que componen la EMIC se agrupan en cuatro criterios que permiten hacer seguimiento sobre el desempeño de cada uno de los Concesionarios de Operación, los cuales se listan a continuación (cada uno: un “Criterio”, conjuntamente los: “Criterios”):

- Gestión de seguridad vial
- Gestión operacional
- Gestión de mantenimiento
- Gestión de conductas operacionales

La estimación del puntaje total de la EMIC es el promedio de los puntajes obtenidos por el respectivo Concesionario de Operación en cada Criterio para un periodo mensual, de acuerdo con la siguiente formulación redondeada a un decimal.

- Formulación:

$$EMIC_M = \frac{Ia + Io + Im + Ic}{n}$$

Dónde:

- Ia*: Puntaje Criterio de Gestión de seguridad vial
Io: Puntaje Criterio de Gestión operacional
Im: Puntaje Criterio de Gestión de Mantenimiento
Ic: Puntaje Criterio de Gestión de conductas operacionales
M: Mes correspondiente a la medición

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

n: número de indicadores disponibles

El resultado del cálculo será un valor comprendido entre [1.0 – 5.0] y evidenciará el nivel de cumplimiento de los Niveles de Servicio de cada Concesionario de Operación.

Tabla 3. Niveles de medición de la EMIC

Nivel	Resultado
A	< 1.5
B	[1.5 – 2.5)
C	[2.5 - 3.0)
D	[3.0 – 3.5)
E	≥ 3.5

- Responsable de calcular el indicador

Será responsabilidad de la Dirección Técnica BRT o quien TMSA designe incluyendo sin limitación al Interventor de los Contratos de Concesión de Operación, el cálculo de todos los indicadores que componen la EMIC.

A continuación, se detalla cada uno de los criterios que conforman la EMIC.

8.1. GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL

Es la medición que tiene en cuenta los Accidentes de tránsito en los cuales se ven involucrados los vehículos que son operados por el respectivo Concesionario de Operación, sin importar si los Accidentes de tránsito ocurren durante la prestación de un Servicio o no.

Este indicador busca resguardar la seguridad de los usuarios y Agentes del Sistema evaluando la frecuencia de ocurrencia de Accidentes de tránsito clasificados en tres categorías: Accidentes de tránsito simples (donde no hay heridos ni fatalidades), Accidentes de tránsito con heridos (en los que se causa daño físico a personas) o Accidentes de tránsito con fatalidades (en los que personas pierden la vida como consecuencia del accidente). El nivel de cumplimiento será evaluado para

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

cada Concesionario – mes calendario de acuerdo con la tabla 1, sobre la base de la siguiente fórmula:

- Formulación:

$$Ia_M = \sum_{d \in M} \left(\frac{As_M * 1 + Ah_M * 3 + Af_M * 18}{Ks_M} * 10000 \right)$$

Donde:

- Ia: Índice de accidentalidad
- As: Accidentes de tránsito simples
- Ah: Accidentes de tránsito con heridos
- Af: Accidentes de tránsito con fatalidades
- Ks: Kilómetros en Servicio
- d: días del mes M
- M: Mes en evaluación

Al resultado de este indicador se le asignara un puntaje de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 4. Niveles de medición Índice de accidentalidad

Nivel	Valor Ia	Puntaje
A	< 0.12	1
B	[0.12 - 0.170)	2
C	[0.170 - 0.220)	3
D	[0.220 - 0.270)	4
E	≥ 0.270	5

- Periodicidad

La medición del indicador Gestión de seguridad vial se realizará mes calendario para la estimación de la EMIC.

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

8.2. GESTIÓN OPERACIONAL

La Gestión Operacional evalúa la eficacia de la operación por parte del Concesionario de Operación de manera que esta responda a las necesidades de los usuarios con base en parámetros establecidos de cumplimiento y puntualidad. La Gestión Operacional está compuesta por los siguientes indicadores, que se detallan más adelante, (i) Cumplimiento de Despachos; y (ii) Despachos Puntuales. Este indicador se medirá de acuerdo con la siguiente formulación:

- Formulación:

$$Io_M = Cd * 0.5 + Dp * 0.5$$

Donde:

- Io: Índice de gestión operacional
- Cd: Cumplimiento de despachos
- Dd: Despachos puntuales
- M: Mes correspondiente

8.2.1. INDICADOR CUMPLIMIENTO DE DESPACHOS

El indicador Cumplimiento de Despachos evalúa el cumplimiento por parte del respectivo Concesionario de Operación de los despachos programados por TMSA. Este indicador representa el desempeño global de cada Concesionario de Operación.

Para estos efectos se cuantificarán los despachos realizados en cada periodo P, para cada día d del periodo de medición mensual M ($d \in M$), cuantificando los despachos realizados con respecto de los planificados por TMSA.

- Formulación diaria:

$$d_{p,d,M} = \text{Mín} \left(1, \frac{Dpe_{p,d,M} + Dap_{p,d,M}}{Dp_{p,d,M} + Da_{p,d,M}} \right)$$

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

Donde:

- d: Índice de despachos
- Dpe*: Número de Despachos programados por TMSA ejecutados por el Concesionario de Operación respectivo
- Dap*: Número de Despachos programados por TMSA adicionales ejecutados por el Concesionario de Operación respectivo
- Dp*: Número de Despachos totales programados por TMSA para el Concesionario de Operación respectivo
- Da*: Número de Despachos totales adicionales asignados por TMSA al Concesionario de Operación respectivo
- P: Periodo (ver tablas 5, 6 y 7)
- d: Día calendario del periodo de medición T
- M : Mes en evaluación

El resultado del Indicador de Despachos entregará el nivel de cumplimiento, el cual debe ser siempre superior al 90% ($d > 0.9$), para todos los periodos de todos los días que componen el mes en evaluación. En caso de obtener valores inferiores se computará cada caso como un incumplimiento al P.S.O.

Al final del mes se adicionarán todos los incumplimientos para cada Concesionario de Operación y procederá aplicarse la evaluación que se presenta en la tabla 8.

$$Dd_i = \sum \text{Periodos Incumplidos}$$

- Periodicidad

La medición del indicador Cumplimiento de Despachos se realizará diariamente para cada uno de los periodos definidos a continuación. Al final del mes se agregarán todos los incumplimientos detectados y se procederá a la estimación del indicador de acuerdo con la tabla 8.

Serán referencia para la medición de los indicadores los siguientes periodos horarios.

Tabla 5. Franjas horarias para día hábil

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

Periodos diarios	Nombre	Hora Inicio	Hora Fin
1	Nocturno	00:00:00	04:29:59
2	Transición Nocturno	04:30:00	05:29:59
3	Punta Mañana	05:30:00	07:29:59
4	Transición Punta Mañana	07:30:00	08:59:59
5	Valle	09:00:00	15:29:59
6	Transición Valle	15:30:00	16:29:59
7	Punta Tarde	16:30:00	18:29:59
8	Transición Punta Tarde	18:30:00	21:29:59
9	Pre-Nocturno	21:30:00	23:59:59

Tabla 6. Franjas horarias para día sábado

Periodos diarios	Nombre	Hora Inicio	Hora Fin
1	Nocturno Sábado	00:00:00	04:29:59
2	Transición Nocturno	04:30:00	05:29:59
3	Punta Mañana	05:30:00	08:14:59
4	Transición Puntas	08:15:00	10:59:59
5	Punta Tarde	11:00:00	13:59:59
6	Transición Punta Tarde	14:00:00	14:59:59
7	Valle	15:00:00	17:59:59
8	Vespertino Sábado	18:00:00	19:59:59
9	Pre-Nocturno Sábado	20:00:00	23:59:59

Tabla 7. Franjas horarias para día domingo

Periodos diarios	Nombre	Hora Inicio	Hora Fin
1	Nocturno Domingo	00:00:00	04:59:59
2	Transición Nocturno Domingo	05:00:00	05:59:59

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

Periodos diarios	Nombre	Hora Inicio	Hora Fin
3	Mañana Domingo	06:00:00	07:29:59
4	Transición Mañana Domingo	07:30:00	09:29:59
5	Valle Mañana Domingo	09:30:00	10:59:59
6	Punta Mediodía Domingo	11:00:00	13:59:59
7	Valle Tarde Domingo	14:00:00	15:44:59
8	Punta Tarde Domingo	15:45:00	18:29:59
9	Transición Punta Tarde Domingo	18:30:00	19:59:59
10	Pre-Nocturno Domingo	20:00:00	23:59:59

Tabla 8. Niveles de medición Índice de cumplimiento de despachos

Nivel	Cdi	Puntaje
A	< 80	1
B	[80-100)	2
C	[100-130)	3
D	[130-150)	4
E	≥ 150	5

8.2.2. INDICADOR DESPACHOS PUNTUALES

El indicador Despachos Puntuales evaluará el cumplimiento puntual de los despachos iniciales que tengan como precedente salida de un patio, realizados por parte de cada Concesionario de Operación. Este indicador calcula la cantidad de eventos en que un despacho es ejecutado por el Concesionario de Operación de acuerdo con el itinerario planificado por TMSA.

- Formulación:

$$Dp_M = \sum_{deM} \frac{Dep_M}{De_M}$$

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

Donde:

- Dp*: Índice de despachos puntuales
- Dep*: Número de Despachos con precedente de salida de patio, ejecutados puntualmente por el Concesionario de operación respectivo sobre la base de la programación entregada por TMSA
- De*: Número de Despachos totales con precedente de salida de patio programados por TMSA
- d* : días correspondientes al mes M
- M* : mes en evaluación

Se definirá como un despacho puntual (*Dep*) todo aquél que cumpla con la siguiente regla de intervalo de hora de despacho:

[Hora despacho de referencia – 2 minutos, Hora despacho referencia + 2 minutos]

Al resultado de la medición de este indicador Despachos Puntuales se le asignará un puntaje de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 9. Niveles de medición Índice despachos puntuales

Nivel	Valor Dp	Puntaje
A	> 0.950	1
B	[0.950-0.900)	2
C	[0.900-0.870)	3
D	[0.870-0.850)	4
E	≤ 0.850	5

- Periodicidad

La medición del indicador Despachos puntuales realizará de forma mensual.

8.3. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

El indicador de Gestión de Mantenimiento evalúa la eficacia del Mantenimiento realizado a los vehículos por parte del Concesionario de Operación respectivo. Este indicador de Gestión de

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

Mantenimiento se puede evidenciar en el estado de los vehículos y en el desempeño en operación de los mismos mediante el seguimiento a las fallas técnicas de los vehículos.

Para estos efectos, se determinará el desempeño de cada concesionario, en cada mes M ($d \in M$), cuantificando la distancia promedio entre varadas efectivas (atribuibles al concesionario), sin importar que los vehículos se encuentren en cumplimiento de un servicio o no, de acuerdo con la siguiente formulación:

- Formulación:

$$Im_M = \sum_{d \in M} \frac{Ko_M}{F_M}$$

Donde:

- Im : Indicador de mantenimiento (Distancia promedio entre buses varados)
- Ko : Kilómetros odómetro
- F : Cantidad de fallas técnicas
- d : días correspondiente al mes M
- M : mes en evaluación

Al resultado de este indicador se le asignará un puntaje de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 10. Niveles de medición Índice de mantenimiento

Nivel	Valor Im	Puntaje
A	> 41000	1
B	[41000 - 31000)	2
C	[31000 - 25000)	3
D	[25000 - 21000)	4
E	≤ 21000	5

- Periodicidad

La medición del indicador Gestión de Mantenimiento se realizará mensualmente.

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

8.4. GESTIÓN DE CONDUCTAS OPERACIONALES

Evalúa las conductas operacionales que pueden afectar la calidad, evidenciadas durante la prestación de servicios, contabilizando la cantidad de eventos en el mes de medición M, de acuerdo a tres niveles de severidad de impacto sobre el servicio y hacia el usuario, ponderando los eventos de cada nivel de severidad con un valor según la escala de gravedad, como se relaciona enseguida.

Tabla 11. Tabla de categorización de Impactos conductas operacionales

IMPACTO	DESCRIPCIÓN	VALOR PONDERADO
TIPO 1	Corresponde a una situación que tiene un impacto bajo en la seguridad, operación o gestión del Sistema. Entiéndase por impacto bajo las situaciones manejables que presentan una afectación mínima dentro de la efectividad de la operación en el Sistema, pero que deberán ser enmendadas obligatoriamente en un tiempo prudencial.	10
TIPO 2	Corresponde a una situación que tiene un impacto medio en la seguridad, operación o gestión del Sistema. Entiéndase por impacto medio a una afectación de los estándares operacionales y de seguridad moderado y que puede ser controlada, que de no ser atendida prontamente, pueden afectar sensiblemente la efectividad en la seguridad, operación o gestión del Sistema. Se establece un tiempo corto de respuesta para corrección del hallazgo.	15
TIPO 3	Corresponde a una situación que tiene un impacto alto en la seguridad, operación o gestión del Sistema. Entiéndase por impacto alto a una afectación de la operación que trae como consecuencia una considerable disminución de los estándares de seguridad, operación o gestión del Sistema, establecidos en términos de calidad del servicio y seguridad. Es de atención prioritaria, su correctivo es estricto y su corrección es de carácter inmediato.	30

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

La medición del indicador se realiza de acuerdo con la siguiente fórmula:

- Formulación:

$$I_{CM} = \sum_{deM} \frac{Ec_M * Vp_M}{Ks_M} * 10000$$

Donde:

- Ic: Indicador de conductas operacionales
- Ec: Evento de conducta operacional inapropiada (por cada tipo de impacto)
- Vp: Valor ponderado según escala de gravedad (por cada tipo de impacto)
- M: Mes correspondiente al trimestre T
- T: Trimestre en evaluación
- Ks: Kilómetros en Servicio

Las conductas operacionales inapropiadas que serán contabilizadas dentro del indicador mencionado anteriormente, según su impacto, se presentan en el numeral 9.3 del Manual de Operaciones del Componente Troncal.

Al resultado de este indicador se le asignará un puntaje de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 12. Niveles de medición Índice de conducta operacional

Nivel	Valor Ic	Puntaje
A	< 5	1
B	[5-10)	2
C	[10-20)	3
D	[20-30)	4
E	≥ 30	5

- Periodicidad

La medición del indicador de Gestión de conductas operacionales se realizará mensualmente.

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

9. PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR DEBIDO PROCESO Y DERECHO DE DEFENSA

9.1. Introducción.

- 9.1.1. El seguimiento y medición de los Indicadores por parte de TMSA (directamente o a través del Interventor), se hará trimestralmente a través de la ETIC, cuyo resultado tiene dos efectos: (i) la clasificación del Concesionario de acuerdo con el Escalafón de Concesionarios de Operación y (ii) en la Retribución del Concesionario.
- 9.1.2. Para todos los efectos del presente Manual y del proceso de medición de Indicadores, el Mes 0 corresponderá al mes o fracción de mes que se indica según lo dispuesto en el numeral 6 “PERIODOS DE MEDICIÓN”.
- 9.1.3. Las Partes entienden que, desde el inicio de la Operación por parte del Concesionario, TMSA hará el seguimiento y medición de Indicadores, sin embargo, solamente a partir del momento en que se dé la fecha de declaración de operación comercial o la fecha de finalización de los primeros seis (6) meses de la Etapa de Operación y Mantenimiento, lo que primero ocurra conforme al Contrato de Concesión, se determinará el impacto del incumplimiento de los Indicadores en la Retribución y en el Escalafón de Concesionarios de Operación.

9.2. Procedimiento para Garantizar el Debido Proceso y Derecho de Defensa del Concesionario.

- 9.2.1. TMSA los días 1 y 15 de cada mes, enviará al Concesionario una relación de los Incidentes detectados con respecto a los Indicadores evaluados al Concesionario. La información remitida el 1 del mes (el Mes 1) corresponderá a los incidentes verificados entre el día 1 y el día 14 del Mes anterior (el Mes 0) y la información con corte al 15 de cada mes (Mes 1) corresponderá a los incidentes verificados entre el día 15 y el día 30/31 (28/29 para el mes de febrero) del mes anterior (el Mes 0).
- 9.2.2. Para fines de claridad, los incidentes del Mes 1 serán notificados al Concesionario los días 1 y 15 del Mes 2 conforme al procedimiento señalado en los numerales anteriores, los

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

incidentes del Mes 2 serán notificados al Concesionario los días 1 y 15 del Mes 3 y así sucesivamente durante la vigencia del Contrato de Concesión hasta concluir la Etapa de Operación y Mantenimiento.

9.3. Audiencia de Revisión de Incidentes.

9.3.1. En la misma comunicación en la que se relacionen los Incidentes, TMSA citará al Concesionario a una audiencia de revisión de incidentes (la “Audiencia de Revisión de Incidentes”) que se llevará a cabo todos los Días 5 y 20 de cada Mes en las oficinas de TMSA en el horario y dependencia que le sea notificado por TMSA. Dado que las Audiencias de Revisión de Incidentes para todas las concesiones troncales (salvo Fase 3) se llevarán a cabo conforme a estas reglas, puede ocurrir que deban aplazarse para el Día Hábil siguiente algunas audiencias dependiendo de la demora de cada una de las Audiencias de Revisión de Incidentes. Sin embargo, TMSA procurará que cada audiencia no tenga una duración superior a dos (2) horas.

9.3.2. Sobre la base de la información enviada por TMSA, en la Audiencia de Revisión de Incidentes el Concesionario podrá:

- (a) Aceptar la ocurrencia de los Incidentes o de algunos de ellos.
- (b) No aceptar la ocurrencia de los incidentes o de algunos de ellos caso en el cual los Incidentes no aceptados serán dirimidos conforme al procedimiento de Debido Proceso que se menciona en los numerales 9.4 y 9.5 siguientes.

9.3.3. Durante la Audiencia de Revisión de Incidentes TMSA también podrá, sobre la base de los argumentos presentados por el Concesionario, eliminar Incidentes del listado de Incidentes notificados para el correspondiente período.

9.3.4. Sobre la base de las conclusiones de la Audiencia de Revisión de Incidentes, se procederá de la siguiente manera:

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

- (a) Identificar el número de incidentes aceptados por el concesionario. Este valor corresponde a la variable β empleada en el cálculo de %DETIC descrito en el numeral 9.6.
- (b) Frente a los incidentes no aceptados, se llevará una relación para resolver el conflicto en el procedimiento mediante el cual se garantiza el debido proceso y derecho de defensa del Concesionario, que se describe más adelante.

9.4. Primer Procedimiento de Debido Proceso

- 9.4.1. Con el fin de garantizar el derecho de defensa y debido proceso del Concesionario, se llevará a cabo un procedimiento al que le serán aplicables las disposiciones previstas en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.
- 9.4.2. El primer procedimiento de Debido Proceso durante la Etapa de Operación y Mantenimiento versará sobre los incidentes de los Meses 0 a 2 no aceptados por el Concesionario. Este procedimiento será citado por TMSA a más tardar el último Día Hábil del Mes 3 y la audiencia deberá llevarse a cabo al menos diez (10) Días después de la fecha de la correspondiente citación.
- 9.4.3. Antes de iniciar la audiencia de descargos o antes de presentar los descargos en la audiencia, el Concesionario podrá aceptar la ocurrencia de los Incidentes o de algunos de ellos. El número de Incidentes aceptados corresponderá a la variable θ empleada en el cálculo de %DETIC descrito en el numeral 9.6.
- 9.4.4. Si el Concesionario acepta la totalidad de los incidentes en los términos del numeral anterior, se terminará la audiencia.
- 9.4.5. Si, por el contrario, siguen incidentes objeto de imputación por parte del Concesionario, TMSA oír los descargos del Concesionario y seguirá el proceso en los términos del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

9.4.6. Los incidentes que no hayan sido reconocidos por el Concesionario en los términos de los numerales anteriores corresponderán a la variable π .

9.4.7. El procedimiento de Debido Proceso no podrá tener una duración superior a cuarenta y cinco (45) Días contados desde la fecha en que TMSA debe citar al Concesionario conforme a lo señalado en el numeral 9.4.2 anterior.

9.4.8. Si durante el debido proceso se demuestra por parte del Concesionario la no responsabilidad del(los) incidente(s), TMSA procederá a eliminar los mismos del listado inicial, y a recalcular la ETIC para la publicación del escalafón y del desincentivo correspondiente.

9.5. Demás Procedimientos de Debido Proceso.

9.5.1. El procedimiento de Debido Proceso para los incidentes de los Meses 3 a 5 iniciará el último Día Hábil del Mes 6 con la notificación de que trata el numeral 9.4.2 y seguirá el procedimiento señalado en el numeral 9.4 anterior.

9.5.2. El procedimiento de Debido Proceso para los incidentes de los Meses 6 a 8 iniciará el último Día Hábil del Mes 9 con la notificación de que trata el numeral 9.4.2 y seguirá el procedimiento señalado en el numeral 9.4 anterior.

9.5.3. Sucesivamente se llevarán a cabo los procedimientos de Debido Proceso cada tres (3) Meses.

9.6. Cálculo de %DETIC.

9.6.1. La variable %DETIC que hace referencia a el numeral 6.8 de la minuta del contrato, Deducciones y Bonificaciones aplicables al Concesionario, se calculará a través de la siguiente formula:

$$\%DETIC_T = FETIC_T + \frac{0.5 * \beta_T + 0.3 * \theta_T + 0.0 * \pi_T}{\Omega_T - \mu_T} * (1 - FETIC_T)$$

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

Donde,

%DETIC: Factor de descuento aplicable al desincentivo producto de la evaluación ETIC.

FETIC: Factor de descuento o bonificación asociado al nivel de servicio y puntaje de la ETIC

β : sumatoria de incidentes aceptados en la etapa 1 de todas las quincenas de revisión del trimestre T

θ : sumatoria de incidentes aceptados en la etapa 2 de todas las quincenas de revisión del trimestre T

π : sumatoria de incidentes no aceptados en todas las quincenas de revisión del trimestre T

Ω : incidentes totales del trimestre T

μ : incidentes eliminados por TMSA del trimestre T

T: trimestre en evaluación de acuerdo con la tabla 1 del Manual de Niveles de Servicio

9.7. Impacto Económico del Debido Proceso y de los Incidentes.

9.7.1. El impacto económico de los Incidentes será aplicado a la Retribución del Concesionario trimestralmente a partir del Mes 4 de Operación.

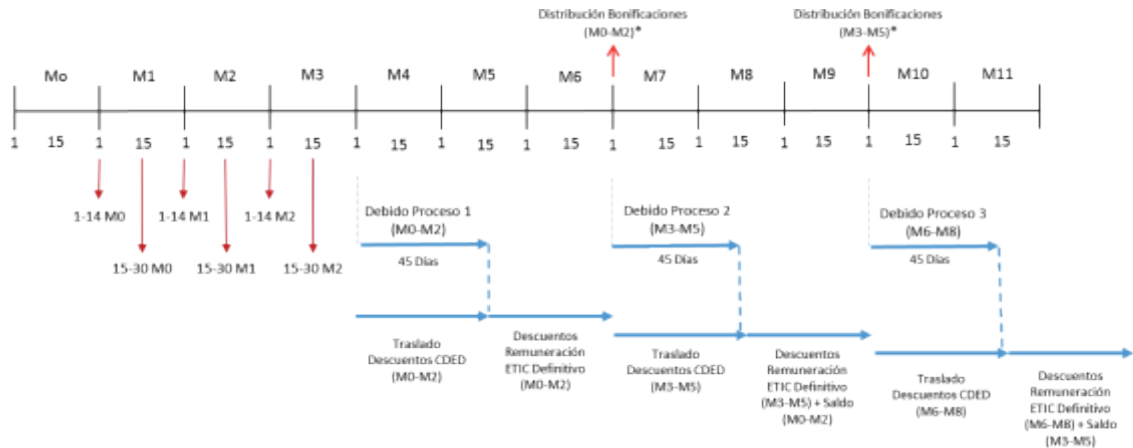
9.7.2. El %DETIC aplicable a la Retribución durante los Meses 4, 5 y 6 corresponderá al resultado de la medición ETIC del Concesionario de los Meses 0, 1 y 2.

9.7.3. El impacto económico en la Retribución del Concesionario para los Meses 7, 8 y 9 corresponderá a (i) la Retribución calculada con el %DETIC resultado de la medición ETIC del Concesionario de los Meses 3, 4 y 5; más (ii) el saldo, si lo hubiere, de la Retribución de los Meses 4, 5 y 6 según lo explicado en el numeral 9.8.

9.7.4. La siguiente figura se muestra a título de ejemplo la forma de Retribución.

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

Figura 1. Línea de Tiempo Notificación de Incidentes, Debido Proceso y Descuentos



*sujeta a cumplimiento de requisitos del Manual de Niveles de Servicio (terminar todos los debidos procesos del periodo correspondiente y estar en A en el Escalafón de Concesionarios de Operación).

9.8. Recursos en Disputa.

9.8.1. TMSA al terminar el período de medición de la ETIC (v.gr. M0-M2) hará una medición preliminar de la ETIC sobre la base de los incidentes notificados por TMSA y calculará el impacto en la Retribución del Concesionario sobre dicha base, estas sumas serán depositadas por TMSA en la Subcuenta Recursos en Garantía ETIC del respectivo Patrimonio Autónomo del Proyecto, siempre sujeto a que solamente podrá hacer deducciones de la Retribución del Concesionario hasta por el monto máximo de deducciones mensuales previsto en el respectivo Contrato de Concesión. Estos traslados se harán en las mismas fechas de pago de la Retribución en el período trimestral correspondiente (p.ej. las sumas correspondientes a los Meses 0-2 serán depositadas durante los Meses 4-6).

9.8.2. Si el resultado de aplicar %DETIC a la retribución excede el porcentaje máximo previsto de deducciones en el respectivo Contrato de Concesión, al terminar el período trimestral, TMSA calculará los “Saldos” y sumará al valor a descontar en el trimestre siguiente distribuyéndolo uniformemente semanalmente de la Retribución (ver Figura 1 a título de ejemplo).

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

9.8.3. Los recursos que sean depositados de tiempo en tiempo en la Cuenta Deducciones en Disputa TMSA tendrán la siguiente destinación, una vez concluya el procedimiento de Debido Proceso y TMSA haga el cálculo del EMIC Definitivo:

- (a) Los valores que TMSA determine que deben ser descontados de la Retribución serán trasladados a la Subcuenta de Bonificaciones Concesionarios de Operación del Patrimonio Autónomo Proyecto correspondiente para ser distribuido a todos los Concesionarios que tengan derecho a Bonificaciones en los plazos previstos en el presente Manual y en el Contrato de Concesión.
- (b) Los valores que TMSA determine que no deben ser descontados serán trasladados por la Fiduciaria, previa instrucción de TMSA a la Cuenta Concesionario.
- (c) Para estos efectos, TMSA, dentro de los tres (3) Días Hábiles siguientes a la conclusión del procedimiento de Debido Proceso enviará una notificación escrita a la Fiduciaria con las instrucciones de giro correspondientes. La Fiduciaria contará con no más de tres (3) Días Hábiles contados a partir de esta notificación para hacer el traslado correspondiente.
- (d) Para todos los efectos, se entenderá que los recursos de la Subcuenta Recursos en Garantía ETIC son parte de la Retribución del Concesionario que se encuentran en garantía a TMSA de las resultas del procedimiento de Debido Proceso.

9.9. Disposiciones Comunes al Procedimiento de Debido Proceso.

- 9.9.1. Cuando un determinado Día no sea un Día Hábil, la Audiencia de Revisión de Incidentes o la Notificación de Incidentes por parte de TMSA se hará el Día Hábil inmediatamente siguiente.
- 9.9.2. En ningún caso TMSA podrá incluir Incidentes de períodos diferentes a los que corresponden a la secuencia de notificación de Incidentes. En otras palabras, un incidente ocurrido entre el Día 1 y 14 del Mes 0 solamente puede notificarse por parte de TMSA el Día 1 del Mes 1, si no lo hace, TMSA perderá la oportunidad de notificar el Incidente.

	TÍTULO: MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO TRONCAL FASES 1 Y 2 SEGUNDA GENERACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-DO-007	Versión 0	Fecha Diciembre de 2019	

9.9.3. Los términos en mayúscula inicial que no se hayan definido en el presente capítulo del Manual tendrán el significado que se les atribuya en el Manual o en el Contrato de Concesión.

9.9.4. Mensualmente TMSA consignará los resultados de las mediciones de los Indicadores, sin embargo, para el procedimiento de Debido Proceso TMSA tomará el promedio de los resultados del período objeto de medición.

Resolución Número 1332 (Diciembre 24 de 2019)

Por la cual se adoptan procedimientos del esquema de Evaluación Integral de Calidad - EIC - de los contratos de concesión troncal Fase 1 y 2 segunda generación del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá.

LA GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.

En uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas por el Decreto Distrital 831 de 1999, el artículo 8º del Acuerdo de Junta Directiva 7 de 2017, la Resolución 661 de 2017 y los Contratos de Concesión de servicio troncal de las Fases 1 y 2 Segunda Generación del Sistema Integrado de Transporte Público y,

CONSIDERANDO:

Que según el artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber de éste asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que el artículo 2º de la Ley 105 de 1993 establece que, por su carácter de servicio público, la operación de transporte público estará bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y vigilancia necesarios para su adecuada prestación, en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad, así como el artículo 3º ibidem señala que la prestación del servicio de transporte público estará sujeto a la expedición de un permiso o contrato de concesión u operación por parte de la autoridad competente.

Que de conformidad con el artículo 2º del Acuerdo 4º de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo de pasajeros en el Distrito Capital.

Que de acuerdo con el artículo 8º del Decreto Distrital 831 de 1999, TRANSMILENIO S.A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce