

RESOLUCIÓN No. 1 2 4 9
(16 DIC 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



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

RESOLUCIÓN No. 1 2 4 9
(1 6 DIC 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.**

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 9º 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).

RESOLUCIÓN No. 1 2 4 9
(1 6 DIC 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.**

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 INTREGRADO DE OPERACIÓN DE FLOTA SI18 - CALLE 80 S.A.S.	697 de 2018
	SISTEMA INTREGRADO DE OPERACIÓN DE FLOTA SI18 - NORTE S.A.S.	695 de 2018



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

RESOLUCIÓN No. 1249
(16 DIC 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.

	SISTEMA INTEGRADO 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:

Anexo A	Anexo Técnico
Anexo B	Manual de Operaciones
Anexo C	Manual de Niveles de Servicio
Anexo D	Acuerdo Entre Privados
Anexo E	Proceso de Retoma
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"



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

RESOLUCIÓN No. 1 2 4 9
(1 6 DIC 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.**

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 TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del sistema, tiene a cargo la supervisión, control y seguimiento de los diferentes contratos de concesión para la prestación del servicio de transporte masivo, tanto del componente troncal como en el componente zonal. Con la inclusión del mecanismo de evaluación integral de calidad - EMIC y ETIC, no solo contará con una herramienta valiosa para medir el desempeño individual de cada concesionario, también podrá disponer de una herramienta



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

RESOLUCIÓN No. 1249
(16 DIC 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.**

con la que podrá comparar el desempeño entre diferentes concesionarios, las fases (caracterizadas por diferentes elementos contractuales) y los diferentes componentes del sistema (troncal, zonal).

Que para que esto último sea posible, es necesario desarrollar el esquema incluido en el Manual de Niveles de Servicio que normaliza y definen los periodos de evaluación adoptando los trimestres del año, con lo que se evita que cada concesionario sea evaluado en periodos diferentes impidiendo hacer comparables las evaluaciones entre concesionarios, fases y componentes.

Que el contrato de concesión establece en el acápite de definiciones: "*3.155. Periodo de Medición de la ETIC. Es el periodo de tres (3) meses consecutivos durante los cuales se medirán los Indicadores por parte de TMSA (directamente o a través del Interventor) vencido el cual TMSA determinara la ubicación del Concesionario de Operación en el Escalafón de Concesionarios de Operación y el valor de las Deducciones aplicables a la Retribución. **El primer Periodo de Medición de la ETIC iniciara el Dia Hábil siguiente a la Fecha de Declaración de Operación Comercial;** lo anterior, sin perjuicio de que se midan los Indicadores desde la Fecha de Inicio de la Etapa de Operación y Mantenimiento.*"

Que en el numeral 6 del Manual de Niveles de Servicio publicado en el proceso de licitación, se definieron los PERIODOS DE MEDICIÓN indicando "*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.*"

Que algunos concesionarios comenzaran su etapa de operación comercial una vez iniciado el trimestre de medición de niveles de servicio, razón por la cual se hace necesario incluir en el Manual de Servicios, las reglas para medir los niveles de servicio en esos casos.

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 segunda generación, suscritos en el año 2018.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

RESOLUCIÓN No. 1249
(16 DIC 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.

ARTÍCULO 2º. 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 3º. 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 4º. 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., 16 DIC 2019

MARÍA CONSUELO ARAÚJO CASTRO
Gerente General

Revisó y
Aprobó:

Sofía Zarama Valenzuela / Jefe Oficina Asesora de Planeación
Julia Rey Bonilla / Subgerente Jurídico
Jaime Enrique Monroy Garavito / Director Técnico de BRT