DECRETO No. 0809 DE 2020

"Por el cual se reglamenta, precisa y desarrollan las condiciones de adopción, Implementación, operación y control del Sistema Estratégico de Transporte Público para el Municipio de Neiva y se dictan otras disposiciones"

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE NEIVA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las previstas en los artículos 315 y 365 de la Constitución Política, las Leyes 105 de 1993, 336 de 1996, 136 de 1994 modificada por la Ley 1551 de 2012, el Decreto Nacional 1079 de 2015, Decreto 948 de 2013 y

CONSIDERANDO

Que de conformidad al artículo 2 de la constitución política de Colombia son fines esenciales del Estado, servir a la comunidad garantizar y proteger a todas las personas residentes en Colombia la vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del estado de los particulares.

Que la Constitución Política en su artículo 209 establece que "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones"

Que de conformidad con el artículo 315 de la Constitución Política, se establece como atribución del Alcalde cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las ordenanzas, y los acuerdos del concejo, así como dirigir la acción administrativa del municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo.

Que el articulo 365 ibídem establece que Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que la Ley 105 de 1993 dispone que la operación del transporte público es regulada por el Estado, el cual a su vez ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación, en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad.

Que la Ley 105 de 1993 establece que la intervención del Estado es un principio fundamental en la actividad transportadora, lo cual le obliga a regular e intervenir en todo momento, para garantizar una adecuada prestación del servicio.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

Que la Ley 105 de 1993, en su artículo 2 literal d) reconoce el transporte como elemento básico para la unidad nacional y el desarrollo de todo el territorio colombiano. Adicionalmente, la Sala Tercera de Revisión de la Corte Constitucional de Colombia, en sentencia T-595 de 2002, recordó que en el contexto urbano el servicio de transporte público es un medio indispensable para poder ejercer la libertad de locomoción, derecho de rango constitucional y de carácter fundamental.

Que la Corte Constitucional de Colombia, en sentencia T-026 de 2006, expresó que "*el Estado debe regular y vigilar la industria del transporte Por las mismas razones constitucionales, el Estado colombiano interviene en la industria del transporte como suprema autoridad y, en tal virtud, surge para la Administración gozar de ciertos derechos y prerrogativas, con el fin de lograr la prevalencia del interés general en esta materia. Al igual que ocurre con el contrato estatal de concesión de servicios públicos, la Administración goza de ciertos derechos y prerrogativas ante los beneficiarios de las mismas como son, entre otros: 1) el derecho a introducir las modificaciones que considere necesarias para obtener una mejor organización y funcionamiento del servicio.*"

Que el artículo 2 de la Ley 105 de 1993, respecto a los principios fundamentales del transporte, establece en el literal b) respecto a la intervención del Estado, que *"Corresponde al Estado la planeación, el control, la regulación y la vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas"*. De igual manera en el literal e) ibídem, respecto a la seguridad, se establece que *"La seguridad de las personas constituye una prioridad del Sistema y del Sector Transporte"*.

Que el artículo 30 de la ley 1551 de 2012, modificatorio del artículo 92 de la Ley 136 de 1994, dispone que el Alcalde podrá delegar en las Secretarias de la Alcaldía y en los jefes de los Departamentos administrativos, las diferentes funciones a su cargo, excepto aquellas respecto de las cuales exista prohibición legal.

Que la Ley 336 de 1996, *"por la cual se adopta el Estatuto General de Transporte*", consagra en su artículo 1: *"La presente ley tiene por objeto unificar los principios y los criterios que servirán de fundamento para la regulación y reglamentación del transporte público aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre y su operación en el territorio nacional de conformidad con la Ley 105 de 1993, y con las normas que la modifiquen o sustituyan."* se establece como prioridad esencial del sector y del sistema de transporte, la seguridad de los usuarios, delegando a las autoridades competentes la obligación de exigir y verificar las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad, estableciendo el carácter de servicio público esencial bajo la regulación del estado, lo cual implica la prelación del interés general sobre el particular, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada modo; reafirmando que las autoridades que conforman el sector y el sistema de transporte serán encargadas de la organización, vigilancia y control de la actividad transportadora dentro de su jurisdicción.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

Que el articulo 2 ibídem establece que **"**La seguridad, especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del Sector y del Sistema de Transporte."

Que articulo 3 ibídem precisa que "Para los efectos pertinentes, en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarle a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada Modo, dándole prioridad a la utilización de medios de transporte masivo. En todo caso, el Estado regulará y vigilará la industria del transporte en los términos previstos en los Artículos 333 y 334 de la Constitución Política."

Que el articulo 5 ibídem señala que el "El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada Modo.

Que el articulo 8 ibídem indica que "Bajo la suprema Dirección y Tutela Administrativa del Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte, las autoridades que conforman el Sector y el Sistema de transporte serán las encargadas de la organización, vigilancia y control de la actividad transportadora dentro de su jurisdicción y ejercerán sus funciones con base en los criterios de colaboración y armonía propios de su pertenencia al orden estatal."

Que el transporte como ya se determinó debe ser prestado como servicio público en cabeza del Estado, de manera que la prioridad esencial en la actividad del sector y del sistema de transporte debe estar ligada a la satisfacción y protección de los usuarios, garantizando no solo la seguridad sino además la prestación eficiente del servicio, tal como lo establece el artículo 3 de la Ley 336 de 1996.

Que el Alcalde, como autoridad municipal de transporte y acorde a lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 336 de 1996, las autoridades que conforman el Sector y el Sistema de transporte, serán las encargadas de la organización, vigilancia y control de la actividad transportadora dentro de su jurisdicción y ejercerán sus funciones con base en los criterios de colaboración y armonía propios de su pertenencia al orden estatal. De esta manera el legislador determinó en el artículo 11 ibídem, la exigencia para que las empresas interesadas en prestar el servicio público de transporte, obtuvieran previamente la habilitación para operar, acreditando las condiciones que en materia de organización, capacidad económica y técnica, y demás, que fijará el Gobierno Nacional para el otorgamiento de la habilitación. Así mismo se estableció en el artículo 17 ibídem *"(...) En el transporte de pasajeros será la autoridad competente la que determine la demanda existente o potencial, según el caso para adoptar las medidas conducentes a*

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

satisfacer las necesidades de movilización"; e Igualmente el artículo 21 ibídem es claro al indicar que: *"(...) No podrá ordenarse la apertura de la licitación pública sin que previamente se haya comprobado la existencia de una demanda insatisfecha de movilización..."*

Que el Decreto 1079 de 2015 expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte, el cual reglamentó la implementación de los Sistemas Estratégicos de Transporte Público -SETP- del país y se aplica íntegramente en las ciudades que cuenten con la cofinanciación de la Nación.

Que el artículo 2.2.1.2.2.2 del Decreto 1079 de 2015 define los Sistemas Estratégicos de Transporte Público como *"....aquellos servicios de transporte colectivo integrados y accesibles para la población en radio de acción, que deberán ser prestados por empresas administradoras integrales de los equipos, con sistemas de recaudo centralizado y equipos apropiados, cuya operación será planeada, gestionada y controlada mediante el Sistema de Gestión y Control de Flota, SGCF, por la autoridad de transporte o por quien esta delegue y se estructurarán con base en los resultados de los estudios técnicos, económicos y financieros desarrollados por cada ente territorial y validados por la Nación a través del Departamento Nacional de Planeación"*.

Que el artículo 2.2.1.2.2.4. Del Decreto 1079 de 2015, señala que *"Son autoridades de transporte competentes los alcaldes municipales o distritales o en los que estos deleguen tal atribución. Dicha autoridad, tiene la función dentro de su jurisdicción de planear, diseñar, ejecutar y exigir las condiciones necesarias para la eficiente, segura y adecuada prestación del servicio de transporte público colectivo a través del sistema estratégico de transporte público, así como ejercer su inspección, vigilancia y control."*

Que el Decreto 1079 de 2015, en su artículo 2.2.1.2.2.8., define a los Agentes del Sistema Estratégico de Servicio Público así: 1. Empresas operadoras del servicio de transporte: son los organismos encargados de suministrar, administrar y mantener el parque automotor que presta el servicio del transporte público en el SETP. Lo anterior, bajo las condiciones de calidad del servicio y remuneración establecidas por la autoridad competente. Dicha prestación del servicio será monitoreada y controlada por la autoridad de transporte a través del Sistema de Gestión y Control de Flota. Por lo menos el 75% de las carrocerías deberán ser de producción nacional. 2. Recaudador y/o integrador tecnológico: es la entidad encargada de proporcionar la plataforma tecnológica para el Sistema Centralizado de Recaudo, SCR y de realizar la comercialización de los medios de pago. 3. Administrador financiero: es la entidad financiera debidamente autorizada por la autoridad competente que se encargará de la administración de los recursos provenientes de la actividad de recaudo realizada por la empresa recaudadora. Dicha administración, se realizará bajo los parámetros y condiciones definidos por la autoridad de transporte.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

Que el artículo 97 de la Ley 1955 de 2019 modificó el artículo 33 de la Ley 1753 de 2015, y definió lo siguiente: *"OTRAS FUENTES DE FINANCIACIÓN PARA LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE. Con el objeto de contribuir a la sostenibilidad de los sistemas de transporte, a la calidad del servicio y de su infraestructura, incrementar la seguridad ciudadana, la atención y protección al usuario, al mejoramiento continuo del sistema y contar con mecanismos de gestión de la demanda, las entidades territoriales podrán establecer recursos complementarios a los ingresos por recaudo de la tarifa al usuario, que podrán ser canalizados a través de fondos de estabilización y subvención."*

Que el artículo 117 de la Ley 1955 de 2019, define las condiciones particulares del Sistema de Recaudo y Sistema de Gestión y control de flota de transporte, para los esquemas del SETP bajo los siguientes parámetros: *"Para los sistemas estratégicos de transporte público una entidad pública, o el agente operador de transporte o sus vinculados podrán operar el sistema de recaudo centralizado, caso en el cual el Ministerio de Transporte reglamentará las condiciones, garantizando la estabilidad jurídica de los actos administrativos expedidos a la entrada en vigencia de la presente ley por las entidades territoriales."*

Que el Concejo Municipal de Neiva, mediante Acuerdo 034 de 2013, "*Por medio del cual se conceden unas autorizaciones pro tempore al alcalde municipal para la creación y puesta en marcha de una empresa del orden municipal, que será titular del ente gestor del sistema estratégico de transporte público SETP del municipio de Neiva y cuya naturaleza será de la de un sociedad por acciones simplificadas S.A.S., y se dictan otras disposiciones*", estableció en su artículo segundo lo siguiente: *"ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETO DE LA SOCIEDAD A CREAR: El ente societario a constituir se encargará de la administración, construcción, planeación, promoción, organización, gestión ejecución, ordenamiento, integración e implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público "SETP" de Neiva, en los términos establecidos por la Ley 1258 de 2008".*

Que mediante Decreto 0948 de fecha 22 de agosto de 2013, el municipio de Neiva, adoptó el Sistema Estratégico de Transporte Público –SETP- del Municipio de Neiva, estableciendo en su parágrafo primero del artículo 1, que: *"El Sistema Estratégico de Transporte Público se implementará y funcionará gradualmente de acuerdo con las especificaciones establecidas en el decreto 3422 del 9 de septiembre de 2009 y CONPES 3756 del 02 de agosto de 2013, en el cual se establecen acciones para la articulación, vinculación, operación, integración de las diferentes modalidades de transporte público terrestre, sistema centralizado de recaudo y gradualidad de la entrada en vigencia y declaración de importancia estratégica el SETP de Neiva".*

Que el artículo 3 del Decreto 0948 de 2013, estableció los Objetivos del Sistema Estratégico de Transporte Público, entre los cuales se encuentran *"(...) Mejorar la cobertura, accesibilidad y conectividad entre los diferentes sectores de la ciudad, periféricos y rurales, garantizando que la totalidad del sistema estratégico sea accesible*

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

a la población"; "(...) Consolidar una organización empresarial de conformidad con la ley, para la prestación del servicio en el sistema estratégico de transporte público por parte de los operadores, facilitando el cumplimiento de la programación de servicios y la adecuación de la oferta a las condiciones de la demanda."; "(...) Garantizar los mecanismos para la planeación, regulación, control y vigilancia de la operación de transporte y de los niveles de servicio bajo los cuales se ha diseñado e sistema, respondiendo a las necesidades de movilidad en su radio de acción".

Que mediante Decreto No. 986 de fecha 2 de septiembre de 2013, se constituye la sociedad por acciones simplificada, SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA S.A.S- SETP TRANSFEDERAL S.A.S, cuyo objeto principal es la planeación, ejecución, construcción e implementación del SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO de la ciudad de Neiva, así como la coordinación interinstitucional del proyecto.

Que el SETP Transfederal S.A.S. adelantó en el año 2017, el concurso de méritos abierto No. 001 de 2017, con el fin de contratar la "*Elaboración de la estructuración técnica, legal y financiera de detalle del Sistema Estratégico de Transporte (SETP) de la ciudad de Neiva"* el cual fue adjudicado al Consorcio Cal y Mayor Ikon.

Que en cumplimiento del objeto contratado, la consultoría presentó un diagnóstico y realizó informes de los distintos componentes del SETP de Neiva, concluyendo que se hace necesario la modificación del decreto de adopción del sistema para reorganizar los distintos componentes del mismo con base en los resultados de los estudios técnicos, legales y financieros presentados por la firma consultora.

Que el parágrafo primero del artículo 100 de la Ley 1955 de 2019 – por el cual se expide el PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022 "*PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD"* que modificó el artículo 2 de la ley 310 de 1996, introdujo un nuevo marco jurídico para la validación o aprobación de los estudios técnicos en los siguientes términos: *"ARTÍCULO 100º. COFINANCIACIÓN DE SISTEMAS DE TRANSPORTE, y en su PARAGRAFO PRIMERO. "Los estudios ambientales, técnicos, legales o financieros que sean realizados por parte de las entidades territoriales o quien estas deleguen hacen parte de su autonomía territorial; el Gobierno nacional, brindará el acompañamiento técnico necesario sin que esto implique su validación o aprobación a los estudios realizados. Los estudios a los que hace alusión este parágrafo deberán realizarse bajo el marco de la estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Colombia."*

Que el Departamento Nacional de Planeación – DNP, mediante comunicación del 10 de marzo de 2020, expresó con claridad las competencias relativas a la validación y adopción de la estructuración técnica, legal y financiera del Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP) de Neiva, en los siguientes términos:

"En relación con la emisión de validaciones por parte de la Subdirección de Movilidad y Transporte Urbano del DNP a los estudios técnicos, legales o financieros futuros o en ejecución de los SETP, de que tratan el Decreto 3422 de 2009. Consideramos que dicha facultad perdió vigencia, [...].

En virtud de las consideraciones jurídicas expuestas anteriormente, se concluye que actualmente el DNP no tiene dentro de sus competencias la emisión de validaciones a los estudios técnicos, legales o financieros futuros de los SETP. [...].

Respecto a la inquietud sobre la adopción del sistema, es importante aclarar que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.2.7. Del Decreto 1079 de 2015, será el alcalde de la ciudad donde se implementará el Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP) quien deberá mediante acto administrativo adoptar el mismo y sus respectivos componentes. Así las cosas, la administración municipal en el marco de sus competencias podrá expedir el acto administrativo que adopte el Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP) de acuerdo con los resultados de la estructuración técnica, legal y financiera.

No obstante lo anterior, el Departamento Nacional de Planeación de acuerdo con sus competencias y en el marco de la Política Nacional de Transporte Urbano continuará brindando acompañamiento técnico a las ciudades en la estructuración e implementación de los sistemas de transporte público cofinanciados por el Gobierno nacional".

Que se requiere que la adopción del Sistema Estratégico de Transporte Público –SETP- de la ciudad de Neiva, realizada mediante Decreto municipal 948 de 2013, incorpore los nuevos lineamientos definidos para los distintos componentes con base en los resultados de los estudios señalados.

Que para contar con un solo cuerpo normativo y facilitar la interpretación y aplicación del marco jurídico normativo del SETP de Neiva que incorpore los nuevos lineamientos definidos para los distintos componentes con base en los resultados de los estudios antes señalados, anexos técnicos que hacen parte integral del presente acto administrativo, se requiere reglamentar la regulación contenida en el Decreto municipal 948 de 2013, pero manteniendo la adopción del Sistema Estratégico de Transporte Público –SETP- con la misma filosofía y alcance en la gran mayoría de sus disposiciones y de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Decreto 1079 de 2015.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA

CAPÍTULO I
Aspectos Generales

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

ARTÍCULO 1. Objeto. El presente Decreto tiene como objeto reglamentar, precisar y desarrollar las condiciones de adopción, implementación, operación y control del Sistema Estratégico de Transporte Público del municipio de Neiva, adoptado mediante Decreto 948 de 2013, de conformidad con los estudios realizados para la estructuración Técnica, Legal y Financiera del sistema.

ARTÍCULO 2. Autoridad de transporte competente. El Sistema Estratégico de Transporte de Neiva "SETP" tendrá como autoridad de transporte competente a la Secretaría de Movilidad de Neiva.

La Secretaría de Movilidad de Neiva o quien haga sus veces, en el marco del SETP de Neiva ejercerá las funciones de autoridad de transporte, y será responsable, entre otras funciones, de otorgar y cancelar la habilitación para la operación de transporte y realizar el control a las actividades de transporte ilegal, e imponer las correspondientes sanciones a las empresas operadoras de transporte por el incumplimiento de los indicadores de servicio establecidos en el Anexo No. 2 del presente Decreto.

ARTÍCULO 3. Ente Gestor. De conformidad con su acto de creación y las demás normas concordantes y complementarias, Transfederal S.A.S. será el ente gestor del SETP de Neiva y tendrá las siguientes funciones a su cargo:

1. Coordinar, gestionar, construir, implementar y desarrollar el SETP de Neiva.
2. Administrar y ejecutar los recursos aportados por la Nación y el Municipio para la implementación del SETP.
3. Planear la operación de transporte del SETP.
4. Efectuar el control de la operación a través del seguimiento y evaluación al cumplimiento de los indicadores mínimos de calidad del servicio del SETP y reportar dicho seguimiento a la Secretaría de Movilidad de Neiva.
5. Llevar a cabo la operación del Sistema de Gestión y Control de Flota y contratar la provisión de los equipos necesarios para el Sistema, el cual está constituido por todos los equipos, infraestructura, aplicativos informáticos y procesos que permiten realizar las actividades de planeación, programación y control de la operación del SETP. Entendiendo por control, aquellas actividades que tienen como fin coordinar, vigilar, registrar y fiscalizar dicha operación, así como hacer seguimiento de los indicadores de servicio del sistema.
6. Expedir los reglamentos y manuales de transporte del Sistema Estratégico de Transporte de Neiva.
7. Realizar los estudios técnicos relacionados con las modificaciones a las condiciones operacionales de las rutas del SETP, soportadas en los respectivos estudios técnicos, para la revisión, aprobación y expedición de los actos administrativos a que haya lugar por parte de la Secretaría de Movilidad.

ARTÍCULO 4. Prioridad del SETP. De conformidad con el plan de desarrollo del municipio de Neiva, el proceso de implementación del SETP es criterio prioritario y

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

esencial para la adopción de políticas públicas de tránsito y transporte del municipio, para lo cual es necesario contar con una estructura institucional adecuada que permita garantizar su construcción, ejecución y puesta en funcionamiento.

ARTÍCULO 5. Estudios previos. Todas las medidas que se tomen dentro del proceso de reestructuración del servicio deberán fundamentarse en los respectivos estudios técnicos, jurídicos y financieros.

ARTÍCULO 6. Reorganización del servicio. De acuerdo con los resultados de la estructuración técnica, jurídica y financiera, la Secretaría de Movilidad de Neiva adoptará mediante acto administrativo la reorganización del servicio, para lo cual podrá suprimir, modificar, recortar, fusionar, empalmar o prolongar las actuales rutas, sin que para ello existan limitaciones de longitud, recorrido y/o nivel de servicio. Así mismo, en el mismo acto administrativo podrá modificar las frecuencias, horarios, clase, número de vehículos y capacidad transportadora, de conformidad con los estudios técnicos realizados para tal efecto, o declarar la vacancia de las rutas de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 1079 de 2015.

ARTÍCULO 7. Implementación del SETP. La implementación del SETP se hará de conformidad con el Plan de Implementación propuesto y que se encuentran en el Anexo No. 1 que forma parte integral del presente Decreto, el cual podrá ser modificado en cualquier momento, de conformidad con las necesidades del servicio y previa justificación técnica.

ARTÍCULO 8. Indicadores mínimos de calidad del servicio. Para el cumplimiento de los objetivos del SETP, establecidos en el artículo 2.2.1.2.2.3. del Decreto 1079 de 2015 o las normas que lo modifiquen o sustituyan, se adoptan los indicadores de calidad del servicio que se detallan en el Anexo No. 2 que forma parte integral del presente Decreto, y los cuales podrán ser modificados, ajustados o incrementados, en atención a las condiciones de la prestación del servicio, la evolución en tecnología de seguimiento o control o a las requeridas de manera especial para mejorar las condiciones de eficiencia y seguridad del esquema operacional del Sistema.

ARTÍCULO 9. Incumplimiento de los indicadores. De conformidad con lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 2.2.1.2.2.1.2. del Decreto 1079 de 2015, el incumplimiento de los indicadores mínimos de calidad del servicio establecidos en el Anexo No. 2 del presente Decreto dará lugar a la pérdida de la habilitación a las empresas de transporte incumplidas, previo agotamiento del debido proceso, en los términos previstos en los artículos 50 y 51 de la Ley 336 de 1996. En tal caso, se procederá a la apertura de la licitación pública correspondiente. Sin embargo, con anterioridad a la apertura de la licitación y con el fin de no interrumpir la prestación del servicio. En todo caso la Secretaría de Movilidad será quien podrá expedir los permisos especiales y transitorios con fundamento en el artículo 20 de la Ley 336 de 1996.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

En caso de adoptarse esquemas de cooperación para la programación, despacho, operación y remuneración del servicio, a través de la figura de convenio de colaboración empresarial, los indicadores de calidad del servicio relacionados con dichas funciones se medirán de manera conjunta para todas las empresas, según lo dispuesto en el Anexo No. 2 que constituye parte integral del presente Decreto.

ARTÍCULO 10. Duración de la habilitación del SETP. La habilitación de los operadores del Sistema Estratégico de Transporte de Neiva tendrá una duración de trece (13) años, el cual podrá prorrogarse por la Secretaría de Movilidad, siempre y cuando las empresas operadoras de transporte cumplan con los estándares de calidad superior establecidos en el Anexo No. 2 y las condiciones que en su momento fije la autoridad de transporte competente.

ARTICULO 11. Componentes del SETP. El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva estará integrado por:

1. Componente Operacional: El Sistema se ha diseñado para atender los distintos niveles de demanda, en rutas estructurantes, auxiliares, circulares, expresas y de alimentación, las cuales deberán estar integradas tarifaria y operacionalmente entre sí.

En cuanto a la flota, se emplearán las siguientes tipologías de vehículos:

a) Buses con capacidad para veinticuatro (24) pasajeros con las siguientes características:

- Longitud: 6,0-6,5 metros
- Número de Asientos: 19
- Capacidad Total: 24 pasajeros
- Número de Puertas de Servicio: Una puerta

b) Buses con capacidad para treinta y dos (32) pasajeros con las siguientes características:

- Longitud: 7,5-8,0 metros
- Número de Asientos: 24
- Capacidad Total: 32 pasajeros
- Número de Puertas de Servicio: Dos puertas

c) Buses con capacidad para cuarenta (40) pasajeros con las siguientes características:

- Longitud: 9,0-9,5 metros
- Número de Asientos: 28
- Capacidad Total: 40 pasajeros
- Número de Puertas de Servicio: Dos puertas

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

Toda la flota deberá contar con los dispositivos de comunicación, control de gestión e ingreso, requeridos para el recaudo electrónico y el sistema de gestión y control de flota, además de dispositivos de aire acondicionado y servicio de wifi a bordo. Adicionalmente, la totalidad de la flota nueva vinculada al sistema deberá contar con tecnologías de baja contaminación (con cumplimiento de estándares Euro V o Superiores, Gas Natural, Eléctrico o híbridos) y mecanismos de accesibilidad para personas con movilidad reducida.

Parágrafo. La flota actual será repuesta de manera gradual por la nueva tipología vehicular señalada en el presente artículo, de conformidad con lo previsto en el Plan de Implementación establecido en el Anexo No. 1 que forma parte integral del presente Decreto.

2. Componente Infraestructura: La infraestructura requerida para desarrollar el sistema contempla:

- Generación de nuevas vías y ampliación, pavimentación, mantenimiento y recuperación de la malla vial existente, adecuaciones de andenes y de los corredores estratégicos y soluciones a intersecciones viales congestionadas o conflictivas.
- Infraestructura que facilite la accesibilidad a las personas en condición de discapacidad y a los usuarios de bicicleta y peatones en general.
- Paraderos del sistema.
- La Secretaría de Movilidad de Neiva podrá definir carriles prioritarios preferenciales en la ciudad, de tal manera que se permita priorizar la infraestructura vial para la circulación de los vehículos del SETP de Neiva.
- La construcción de equipamiento urbano como estaciones de cabecera, patios talleres y terminales de ruta.
- Señalización horizontal, vertical, sistema semafórico que integre y opere intersecciones coordinadas y monitoreadas desde una misma central de control.

3. Componente Institucional: El SETP desarrollará un nuevo esquema institucional que propenderá por armonizar y mejorar las relaciones entre el sector público y el sector privado. El esquema institucional fomenta la participación privada en la prestación del servicio manteniendo en el sector público, a través de Transfederal S.A.S. y la Secretaría de Movilidad, las funciones de gestión, intervención, control y regulación del SETP para asegurar la eficiencia y calidad del mismo.

4. Administrador financiero. El agente recaudador deberá contratar una fiduciaria para constituir un patrimonio autónomo administrado por una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, para que realice la administración de los recursos provenientes de la actividad de recaudo.

Transfederal S.A.S como entidad responsable de la coordinación, implementación y gestión del SETP de Neiva deberá verificar si la sociedad administradora de los recursos del SETP que contratará el recaudador cumple con los requisitos establecidos en la ley y los previstos por la Secretaría de Movilidad.

CAPÍTULO II
Sistema de Recaudo Centralizado

ARTÍCULO 12. Sistema de Recaudo Centralizado. El Sistema de Recaudo Centralizado (SRC) es el conjunto de servicios, software, hardware, y demás mecanismos de control centralizados e integrados a dicho sistema, que permiten efectuar la operación de recaudo centralizado del dinero de los pasajes a través de medios electrónicos de pago y el registro de viajes del sistema.

Teniendo en cuenta que el recaudo centralizado es un requisito de orden legal y reglamentario para los SETP cofinanciados con recursos de la Nación, la administración municipal deberá adquirir los elementos del SRC y realizará la operación de recaudo a través de un tercero seleccionado por licitación pública. Sin embargo y en el marco de la Ley 1955 de 2019 – PND, Artículo 117 SISTEMA DE RECAUDO Y SISTEMA DE GESTON Y CONTROL DE FLOTA DE TRANSPORTE, y para los SETP, el agente operador de transporte podrá operar el sistema de recaudo centralizado, previa reglamentación de las condiciones para la estabilidad jurídica de los actos administrativos expedidas por las entidades territoriales, el cual estará a cargo del Ministerio de Transporte.

ARTÍCULO 13. Procedimiento para la implementación del SRC. Transfederal S.A.S. deberá realizar el proceso de selección del operador de SRC mediante proceso de selección de acuerdo con el Estatuto General de Contratación Pública, o podrá en el marco de la Ley 1955 de 2019, desarrollar los instrumentos legales para permitir la participación de los operadores del SETP de la ciudad de Neiva.

CAPÍTULO III
Sistema de Gestión y Control de Flota

ARTÍCULO 14. Definición. De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.2.4.1. del Decreto 1079 de 2015, el Sistema de Gestión y Control de Flota "SGCF" está constituido por todos los equipos, infraestructura, aplicativos informáticos y procesos que permiten realizar las actividades de planeación, programación y control de la operación del SETP.

Se entenderá por planeación y programación la especificación de las rutas, servicios y frecuencias del sistema, y se entenderá por control el conjunto de actividades que tienen como fin coordinar, vigilar, registrar y fiscalizar dicha operación, así como hacer seguimiento de los indicadores de servicio del sistema.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

ARTÍCULO 15. Operador del Sistema de Gestión y Control de Flota. Teniendo en cuenta que el SGCF es un componente financiable en sus elementos con recursos de la cofinanciación del SETP, corresponde a Transfederal S.A.S. proveer los insumos del Sistema de Gestión y Control de Flota. La operación se realizará directamente por Transfederal S.A.S. como ente gestor, según lo establecido en el artículo 2.2.1.2.2.4.2. del Decreto 1079 de 2015. En este sentido, se realizará el seguimiento y verificación al cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio y el mantenimiento de las condiciones de habilitación de las empresas de transporte del SETP directamente por el ente gestor.

Parágrafo. Transfederal S.A.S. deberá reportar a la Secretaría de Movilidad los incumplimientos detectados en el ejercicio de sus funciones, con los respectivos soportes, para que ésta inicie los procesos sancionatorios a que haya lugar.

CAPÍTULO IV
Otros Sistemas

ARTÍCULO 16. Sistema de Información al Usuario (SIU). Permite el acceso a la información en línea, por medio del portal *web* y la aplicación móvil de las rutas, servicios, horarios, tiempos de espera y paradas. Este sistema se integra con el Sistema de Gestión y Control de Flota para hacer el envío de mensajes instantáneos a los Paneles de Mensaje Variable instalados en los vehículos, así como mensajes sonoros que serán reproducidos por medio del sistema de amplificación de audio del vehículo.

ARTÍCULO 17. Sistema de Comunicaciones. Soporta el tráfico de envío de mensajes de voz entre (i) el centro de control y los terminales ubicados en los vehículos, (ii) los diferentes dispositivos que integran la solución tecnológica y el centro de control, así como (iii) las comunicaciones con los diferentes inspectores y/o supervisores en vía.

CAPÍTULO V
Incentivos a Fusiones y Colaboración Empresarial

ARTICULO 18. Incentivos. Las empresas que adopten figuras como la fusión o los convenios de colaboración empresarial en los que se establezcan esquemas de cooperación para la programación, despacho, operación y remuneración del servicio, deberán cumplir con los indicadores de calidad de servicio de conformidad con lo previsto en el Anexo No. 2 que hace parte integral del presente Decreto.

ARTÍCULO 19. Operación conjunta. En los casos en que se autorice una operación conjunta de la flota, bajo cualquiera de los esquemas señalados en el artículo anterior, su programación y control deberá hacerse de manera conjunta entre quienes conformen la respectiva asociación empresarial.

La versión vigente y controlada de este documento, sólo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

CAPÍTULO VI
Disposiciones Finales

ARTÍCULO 20. Reglamentos y manuales de operación. Los operadores del SETP asumirán y cumplirán integralmente los reglamentos y manuales que se emitan para la operación del SETP en referencia a la operación de transporte, el SRC y el SGCF, entendiéndose que dichos reglamentos y manuales expedidos por Transfederal S.A.S. harán parte integral de las habilitaciones otorgadas para la operación del SETP y podrán ser modificados en cualquier momento, si las necesidades del servicio así lo exigen. Esta condición se declarará conocida y aceptada por las empresas de transporte que presten el servicio en el SETP de Neiva, con la sola aceptación de la habilitación del operador.

ARTÍCULO 21. Tarifa. La tarifa adoptada para el Sistema Estratégico de Transporte Público -SETP- deberá ajustarse a la metodología establecida por el Ministerio de Transporte en la Resolución 4350 de 1998, teniendo en cuenta que las autoridades competentes en la determinación de los costos y las tarifas podrán utilizar otros factores de cálculo que contemplen la calidad del servicio en materia de seguridad, comodidad y operación, siempre y cuando estos factores formen parte del sistema de transporte y estén debidamente justificados técnica y económicamente. Con todo, la determinación de la tarifa del SETP atenderá a criterios de sostenibilidad financiera y costeabilidad, además de los establecidos en el Decreto 1079 de 2015.

ARTÍCULO 22. Documentos Anexos. Forman parte integral del presente Decreto, el **Anexo No. 1**, que contiene el Plan de implementación del SETP de Neiva; y el **Anexo No. 2**, que contiene los Indicadores de Seguimiento, de acuerdo a lo establecido en este decreto y a las demás normas pertinentes que regulan la materia.

ARTÍCULO 23. Vigencia y derogatoria. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Neiva (Huila), a los 21 SEP 2020

GORKY MUÑOZ CALDERON
Alcalde de Neiva

Eliberto Caravito Vargas
Secretario de Movilidad Alcaldía Neiva

Hernán Mauricio Paredes Riaño
Secretario Jurídico Alcaldía Neiva

Proyectó: Juan Manuel Escobar Guzmán – Líder Operaciones SETP - NEIVA

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SC www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

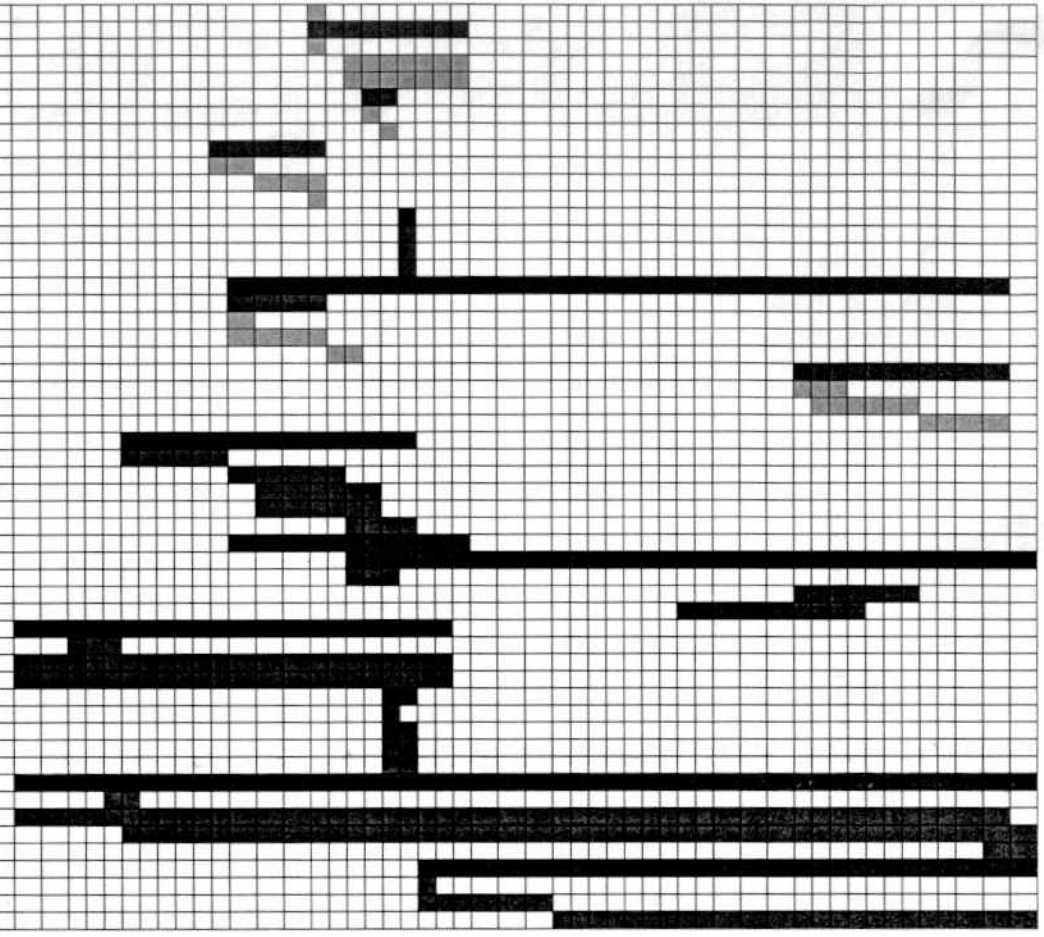
0809

ANEXO 1.

No.	Actividad	Responsable
	Inicio de etapa preoperativa	
1	**Aprobación de la Estructuración Técnica, Legal y Financiera**	
1,1	Aprobación por parte de Transfederal y radicación ante DNP	TRANSFEDERAL
1,2	Aval a los estudios técnicos	DNP
2	**Consecución de recursos para el SETP**	
2.1	Recomposición del CONPES 3756 de 2013	
2.1.1	Solicitud de recomposición de alcance ante el Ministerio de Transporte	TRANSFEDERAL
2.1.2	Verificación de la recomposición solicitada	Ministerio de transporte
2.1.3	Aprobación/Balances POA	TRANSFEDERAL
2.1.4	Modificación del convenio de cofinanción	Ministerios Hacienda y Transporte/Transfederal
2.2	Fondo de Estabilización	
2.2.1	Determinación de faltantes para el Fondo de acuerdo con la ETLF	TRANSFEDERAL
2.2.2	Consecución de recursos para el Fondo	TRANSFEDERAL/Municipio
2.2.3	Viabilización de fuentes alternativas para financiar el Fondo	TRANSFEDERAL/Municipio
3	**Acto administrativo que modifica el Decreto 948 de 2013 de adopción del SETP**	Municipio
4	**Contratación y ejecución de componentes del CONPES**	
4,1	Gestión predial para obras de patios y talleres y estaciones de cabecera	TRANSFEDERAL/Municipio
4,2	Proceso de contratación y construcción de patio talleres	TRANSFEDERAL
4,3	Proceso de contratación y construcción de andenes y vías peatonales - Fase I	TRANSFEDERAL
4,4	Proceso de contratación y construcción de andenes y vías peatonales - Fase II	TRANSFEDERAL
4,5	Proceso de contratación y construcción de andenes y vías peatonales - Fase III	TRANSFEDERAL
4,6	Proceso de contratación y construcción de estaciones de cabeceras	TRANSFEDERAL
4,7	Proceso de contratación y construcción de terminales de ruta	TRANSFEDERAL
4,8	Proceso de contratación y construcción de paraderos - Fase I	TRANSFEDERAL
4,9	Proceso de contratación y construcción de paraderos - Fase II	TRANSFEDERAL
4,10	Proceso de contratación y construcción de obras viales - Fase I	TRANSFEDERAL
4,11	Proceso de contratación y construcción de obras viales - Fase II	TRANSFEDERAL
4,12	Proceso de contratación y construcción de obras viales - Fase III	TRANSFEDERAL
4,13	Proceso de contratación e implementación de complementos semafóricos	TRANSFEDERAL
4,14	Proceso de vinculación del proveedor tecnológico del SGCF y SRC	TRANSFEDERAL
4,15	Proceso de vinculación del operador del SRC	TRANSFEDERAL
5	**Reorganización - Operadores de flota**	
5,1	Acto Administrativo de Reorganización	Municipio-Sec. Movilidad
5,2	Preparación interna de las actuales empresas para la reorganización	Operadores de flota
5,3	Presentación de documentación requerida reorganización - Operadores	Operadores de flota
5,4	Validación de documentación requerida reorganización - Operadores	TRANSFEDERAL/Sec. Movilidad
5,5	Consecución Cierre Financiero y revisión de documentación	Operador de Flota
5,6	Evaluación y otorgamiento de permiso de operación como empresas	Secretaría de Movilidad
	Inicio de la etapa de implementación operativa	
6	**Expedición de permisos de operación de rutas**	
6,1	Cancelación de permisos de operación anteriores	Secretaría de Movilidad
6,2	Expedición de nuevos permisos de operación	Secretaría de Movilidad
7	**Implementación gradual de rutas - Etapa de transición operativa**	
7,1	Subetapa I	Transfederal/Operadores
7,2	Subetapa II	Transfederal/Operadores
7,3	Subetapa III	Transfederal/Operadores
7,4	Subetapa IV	Transfederal/Operadores
8	**Inicio de la etapa de operación regular**	Transfederal
9	**Implementación del SRC y SGCF**	
9,1	Adjudicación	TRANSFEDERAL
9,2	Consecución Cierre Financiero	Proveedor Tecnológico
9,3	Firma Contrato	TRANSFEDERAL/Proveedor
9,4	Elaboración plan de implementación detallado	Proveedor Tecnológico
9,5	Compra de equipos no nacionales	
9.5.1	Adquisición equipos tecnológicos	Proveedor Tecnológico
9.5.2	Importación equipos tecnológicos	Proveedor Tecnológico
9.5.3	Nacionalización equipos	Proveedor Tecnológico
9,6	Implementación centro de control	
9.6.1	Adecuaciones físicas	Proveedor Tecnológico
9.6.2	Cableado estructurado	Proveedor Tecnológico
9.6.3	Instalación Rack - Servidores	Proveedor Tecnológico
9.6.4	Instalación y configuración equipos networking	Proveedor Tecnológico
9.6.5	Instalación servidores	Proveedor Tecnológico
9,7	Pruebas en equipos embarcados	Proveedor Tecnológico
9,8	Instalación y desinstalación de equipos embarcados en flota	
9.8.1	Instalación de equipos embarcados en flota existente	Proveedor Tecnológico
9.8.2	Instalación de equipos embarcados en flota nueva - 60 buses	Proveedor Tecnológico
9.8.3	Retiro de equipos en flota usada para vinculación de 12 buses y 88 busetas	Proveedor Tecnológico
9.8.4	Instalación de equipos embarcados - 12 buses y 88 busetas	Proveedor Tecnológico
9,9	Implementación SGCF	



9.9.1	Instalación Software y Base de datos Centro Control	Proveedor Tecnológico
9,10	Implementación SRC	
9.10.1	Instalación Software y Base de datos Centro Control	Operador Tecnológico
9.10.2	Inicialización y distribución TISC	Operador Tecnológico
9.10.3	Implementación de la red externa de recarga	Operador Tecnológico
9,11	Implementación Sistema de Información al Usuario	
9.11.1	Instalación Software y Base de datos Centro Control	Operador Tecnológico
9.11.2	Publicación sitio web	Operador Tecnológico
9,12	Implementación Sistema de Comunicaciones Trunking - DMR	
9.12.1	Solicitud asignación radiofrecuencias MinTIC	Proveedor Tecnológico
9.12.2	Alistamiento infraestructura propia comunicaciones	Proveedor Tecnológico
9.12.3	Integración con SGCF	Proveedor Tecnológico
9,13	**Implementación Tecnológica en Patios**	
9.13.1	Adecuaciones físicas	Operador Tecnológico
9.13.2	Instalación Wifi industrial	Operador Tecnológico
9.13.3	Instalación y configuración equipos networking	Operador Tecnológico
10	**Vinculación de flota nueva**	
10,1	Primer grupo de flota nuevos - 60 buses	
10.1.1	Pedido de Flota Nueva	Operadores de Flota
10.1.2	Llegada de Flota Nueva a Neiva	Operadores de Flota
10.1.3	Alistamiento Flota Nueva	Operadores de Flota/Tecnología
10,2	Segundo grupo de buses nuevos - 12 buses y 88 busetas	
10.2.1	Pedido de Flota Nueva	Operadores de Flota
10.2.2	Llegada de Flota Nueva	Operadores de Flota
10.2.3	Alistamiento Flota Nueva	Operadores de Flota/Tecnología
11	**Adecuación de flota usada**	
11,1	Diagnóstico tecnico-mecánico de flota actual y equipos tecnológicos embarcados	Operadores de Flota
11,2	Acuerdos de control total con propietarios	Operadores de Flota/Municipio
11,3	Adecuación elétrica y mecánica de flota usada para equipos tecnológicos	Operadores de Flota
11,4	Adecuación de imagen de flota usada bajo estándar SETP	Operadores de Flota
11,5	Implementación de equipos tecnológicos en flota usada (ver 9.8.1)	Proveedor Tecnológico
12	**Vinculación y capacitación de conductores**	Operadores de Flota
13	**Desvinculación y reposición de flota**	
13,1	Desvinculación de flota para reposición por 60 buses	Operadores de Flota
13,2	Desvinculación de flota para reposición por 12 buses y 88 busetas	Operadores de Flota
13,3	Consecución de recursos para indemnización	TRANSFEDERAL
14	**Control y restricción del transporte informal - Mototaxismo**	
14,1	Expedición de actos administrativos de restricción y control	Secretaría de Movilidad
14,2	Campañas de control	Secretaría de Movilidad
14,3	Gestión para la regulación del servicio de motocarro	TRANSFEDERAL/Gobierno/Municipio
15	**Dotación y arrendamiento de patios y talleres**	
15,1	Contrato de arrendamiento de patios y talleres	TRANSFEDERAL/Operadores
15,2	Dotación de patio taller Norte	Operador patio norte
15,3	Dotación de patio taller Sureste	Operador patio sureste
15,4	Dotación de patio taller Este	Operador patio este
16	**Ajustes del Ente Gestor en las diferentes etapas del proyecto**	
16,1	Acto administrativo de reestructuración de Transfederal	TRANSFEDERAL/Municipio
16,2	Funcionamiento de la gerencia de supervisión a la construcción	TRANSFEDERAL
16,3	Funcionamiento de la gerencia de operación para la planeación y supervisión del SETP	TRANSFEDERAL
16,4	Funcionamiento de la gerencia de mantenimiento - a partir de diciembre de 2022	TRANSFEDERAL
17	**Indicadores de seguimiento a la calidad de la operación**	
17,1	Inicio de medición de los indicadores de seguimiento a la calidad	TRANSFEDERAL
17,2	Periodo de transición en la medición de los indicadores de seguimiento a la calidad	TRANSFEDERAL
17,3	Acciones sancionatorias por incumplimiento de indicadores de calidad - Hasta 2032	TRANSFEDERAL/Sec. Movilidad



ANEXO 2 – INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Se adoptan los siguientes indicadores de seguimiento de la calidad del servicio para el Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo de Neiva, los cuales serán estimados de manera individual conforme se detalla más adelante y permitirán determinar un único indicador ponderado de seguimiento de la calidad del servicio, también presentado más adelante dentro del presente anexo.

Batería	Índice	Definición	Código	Fuente de información	Frecuencia de seguimiento	Ponderado
Usuario	Encuestas	Mide el nivel de conformidad del usuario con el sistema de transporte de 0 a 100%, conforme a los resultados de una encuesta realizados a una muestra de usuarios	UEN	Encuesta respondida por una muestra de los usuarios	Cada tres meses	10%
	Buzón de quejas y reclamos	Evalúa cualitativamente, según la cantidad y el nivel de gravedad de denuncias o quejas que se presenten a los operadores ante el Ente Gestor. Se determina una relación con el número de despachos por operador	UQR	Ente gestor	Cada tres meses	5%
Estado de la flota	Accidentalidad vial	Mide la cantidad de accidentes de tránsito por la cantidad de kilómetros ejecutados en el período de tiempo	EAV	Reportes de accidentalidad de la Secretaría de Movilidad y kilómetros ejecutados mensualmente	Cada tres meses	5%
	Mantenimiento mecánico y control de emisiones de Co2	Verifica la asistencia de cada vehículo a la revisión técnico-mecánicas, y se realiza una prueba de control de emisiones. Se mide en % de vehículos que aprueban la revisión	EME	informe listo de chequeo del ente gestor e informe de emisiones de flota por la secretaria de movilidad	Cada tres meses	10%

Batería	Índice	Definición	Código	Fuente de información	Frecuencia de seguimiento	Ponderado
	Limpieza, aseo y pintura	Verifica las condiciones fiscas y de higiene en las que se encuentra cada vehículo, así como el estado de la pintura de la carrocería tanto internas como externas	ELP	informe listo de chequeo del ente Gestor	Mensual	5%
Gestión de operación	Cumplimiento	Relación de kilómetros programados y ejecutados	GOC	sistema de gestión y control de flota SGCF	Promedio: (Diario/ Mensual)	35%
	Regularidad	Relación entre la cantidad de veces que el vehículo de transporte público pasa en punto por los puntos de control definidos por el SGCF y la cantidad total de pasos	GOR	sistema de gestión y control de flota SGCF	Promedio: (Diario/ Mensual)	25%

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

1 CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO

1.1 ENCUESTAS DE NIVEL DE CONFORMIDAD DE USUARIOS.

Definición

Mide el nivel de conformidad del usuario con el sistema de transporte conforme a los resultados de una encuesta de satisfacción realizados sobre una muestra de usuarios regulare de transporte público.

Formulación

Encuestas a usuario de nivel de conformidad (UEN): Mide todas características inherentes a los servicios ofrecidos que generan satisfacción al usuario, adicionan valor e influyen en su decisión de uso del Sistema. Ese indicador será medido a través de encuestas de nivel de conformidad realizadas periódicamente (cada tres meses) a partir del inicio de la operación regular.

La herramienta de evaluación del nivel de conformidad será un cuestionario estructurado que deberá permitir segmentar el mercado (edad, género, escolaridad, ingreso, etc.), determinar los requisitos básicos (manera espontánea y estimulada), y que será realizado por empresas especializadas, con credibilidad técnica, funcional y comercial de reconocimiento nacional, además de rigor estadístico en términos de diseño muestra y nivel de confianza.

El nivel de conformidad del usuario será visto como un proceso en función de varios parámetros evaluados en esta metodología (regularidad, puntualidad, estado de los vehículos y comportamiento de conductores), pero vistos desde la óptica del usuario. La evaluación se realizará por medio presencial y virtual utilizando los recursos del sistema de información al usuario y se otorgará por usuario una calificación de entre 0% y 100% de satisfacción con el servicio, discriminando la evaluación por empresa operadora. Finalmente, el valor medio de satisfacción se lleva de porcentaje a valor decimal entre 0 y 1.

1.2 BUZÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Definición

Evalúa cualitativamente, según la cantidad y el nivel de gravedad de denuncias o quejas que se presenten a los operadores ante el ente gestor.

Formulación

Para cuantificar el impacto de las quejas que se hagan en el sistema de información vía correo electrónico, página web oficial o llamada telefónica, en un periodo de tres meses, se utiliza la siguiente formulación para determinar el índice de buzón de quejas y reclamos (UQR), el cual será evaluado por operador:

$$UQR = \frac{(\#QUEJAS\ MES) * ((A * 0.4) + (B * 0.2) + (C * 0.4))}{\#\ DESPACHOS\ MES}$$

Donde:
UQR = Buzón de quejas y reclamos.
A= Número de quejas sobre el conductor
B= Número quejas por deterioro y falta de aseo
C=Número quejas por incumplimiento de paso de rutas o irregularidad.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

Así, entre menor sea la relación del número de quejas por cantidad de despachos se tendrá un servicio de mejor calidad percibido por el usuario, señalando que en ningún caso el indicador puede ser mayor a 1,0.

1.3 ÍNDICE DE ACCIDENTALIDAD VIAL

Definición

Mide la cantidad de accidentes presentados en la flota de cada operador como medida de la seguridad vial ofertada al usuario.

Formulación

Para calcular el nivel de servicio en términos de seguridad vial se medirá a través del SGCF la cantidad de accidentes ocurridos en la flota de cada operador de manera mensual y se dividirá en la cantidad de kilómetros comerciales recorridos (vía SGCF), de tal forma que se tenga una tasa de exposición a accidentes. Esta tasa ponderará los accidentes sin heridos, con heridos y sin víctimas fatales y accidentes con víctimas fatales, conforme sigue para cada operador, señalando que la severidad de los accidentes se obtendrá de los reportes de la Secretaría de Movilidad:

$$EAV = \frac{\#\,Accidentes\ sin\ heridos + \#\,Accidentes\ con\ heridos \cdot 3 + \#Accidentes\ con muertos \cdot 7}{\#\,kilómetros\ comerciales} \cdot \frac{12.000}{1}$$

Entre más bajo el valor del índice, significa que la flota tiene menos accidentes y de menor severidad, brindando un servicio más seguro y de mayor calidad a sus usuarios. El factor constante de 12.000 representa una forma de estandarizar el valor del cociente entre la sumatoria de accidentes y kilómetros comerciales, de tal forma que como máximo se esperarían un accidente cada 12.000 kilómetros por bus, que equivale a un accidente por trimestre. Este indicador puede ser mayor a la unidad con el fin de castigar valores excesivos de accidentalidad.

1.4 MANTENIMIENTO MECÁNICO Y CONTROL DE EMISIONES DE CO2

Definición

Verifica la asistencia de cada vehículo a la revisión técnico-mecánicas, (artículo 15 resolución 910 – artículo 91 del decreto 948 de 2008) y se realiza una prueba de control de emisiones, en un periodo no mayor a 3 meses. La prueba y la revisión del cumplimiento de estos elementos será realizada por la Secretaría de Movilidad como autoridad de transporte y enviada a Transfederal S.A. para su inclusión en el cálculo del indicador.

Formulación

Para estimar el índice de mantenimiento y emisiones (EME), expresado en un valor decimal entre 0 y 1, se hace una relación simpe entre el número de vehículos de la flota, los carros que cumplieron las especificaciones técnicas para aprobar las pruebas técnico-mecánicas y los niveles aceptables de emisiones.

$$EME = \frac{A}{B} + \frac{C}{B}$$

Donde:
A= Es el número de unidades que cumplen con el control tecno mecánica

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

B= Es el número de unidades de la flota
C= Es el número de unidades que cumplen con el nivel de emisiones contaminantes permitido
De esta manera se incluye parte de la responsabilidad ambiental de las empresas operadoras de transporte público.

1.5 ÍNDICE DE LIMPIEZA Y PINTURA

Definición

Verifica las condiciones fiscas y de higiene en las que se encuentra cada vehículo, así como el estado de la pintura de la carrocería tanto internas como externas, mediante una ficha técnica de chequeo.

Formulación:
En la determinación del índice (ELP), expresado en un valor decimal entre 0 y 1, se tienen en cuenta el aspecto físico de la carrocería de cada unidad de la flota así mismo se realiza una inspección de las condiciones de higiene y aseo en las que se encuentra lo elementos que componen el interior de los vehículos. Estos parámetros conforman el índice de limpieza y pintura.

$$ELP = \frac{A}{B} + \frac{C}{B}$$

Donde:
A= Número de unidades despachadas que presentan un buen estado de la pintura de la carrocería tanto exterior como interior
B= Número total de despachos en el período de análisis
C= Número de unidades despachadas que tienen buenas condiciones de aseo
Este indicador se medirá a través de la cantidad de despachos inspeccionados por los funcionarios del Ente Gestor localizados en patios que presenten deficiencias en las condiciones de limpieza y pintura sobre el total de despachos realizados.

1.6 ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO

Definición
El índice de cumplimiento (GOC) hace referencia a la relación de cantidad de kilómetros programados por el Ente Gestor en el Sistema de Gestión y Control de Flota y los kilómetros realmente ejecutados en el mismo periodo de tiempo por los operadores. Para esto se formula una relación simple así, expresada en un valor decimal entre 0 y 1:

$$GOC = \frac{km\ comerciales\ operados}{km\ comerciales\ programados}$$

Cuando el valor de GOC es bajo significa que existen fallas importantes a la hora de poner en funcionamiento el sistema de transporte público y se condiciona la calidad del servicio.

1.7 ÍNDICE DE REGULARIDAD

Definición

La cantidad de veces que pasa el vehículo de transporte público por puntos de control definidos SGCF, así como la frecuencia de paso y el orden en que pasan.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

Formulación

Es la razón entro los pasos de vehículos regulares del operador por las paradas de control, y la cantidad total de pasos de vehículos del operador por las paradas de control.

Se consideran pasos de vehículos regulares del operador si:
El intervalo de paso del vehículo es regular
El inventario de paso del vehículo anterior es irregular por atraso y el del vehículo evaluado es irregular por adelanto
El inventario de paso del vehículo anterior es irregular por adelanto y el del vehículo evaluado es irregular por atraso.
El intervalo de paso del vehículo es el tiempo transcurrido entre el paso del vehículo inmediatamente anterior y el paso del vehículo evaluado por la misma parada de control atendiendo la misma ruta en el mismo sentido.

Se considera intervalo de paso de vehículo como regular si es:
Mayor o igual a 0.5 veces el intervalo esperado
Mayor o igual al intervalo esperado a 3 minutos
Menor o igual a 1.5 veces el inventario esperado
Menor o igual al intervalo esperado más de 5 minutos
Como irregular por atraso si es:
Mayor a 1.5 veces el intervalo más de 3 minutos
Mayor al intervalo esperado más de 3 minutos
Y como irregular por adelanto si es:
Menor a 0.5 veces el intervalo esperado
Menor al intervalo esperado menos de 3 minutos
El intervalo esperado para el vehículo evaluado es la razón entre 1 hora y la cantidad de pasos de vehículos por la parada de control atendiendo la misma ruta en el mismo sentido del vehículo que hayan sido despachados en la misma franja horaria que el vehículo evaluado.

Cuando el tiempo de viaje de por lo menos 3 vehículos consecutivos supere 1.3 veces el tiempo de viaje programado o el tiempo de viaje programado más de 20 minutos, no se tendrá en cuenta en la medición de los pasos de los tres vehículos y el vehículo subsiguiente a los 3 referidos, Únicamente en los viajes se da esta condición.

Siguiendo los criterios anteriormente mencionados se puede determinar la cantidad de unidades regulares que pasan por los puntos de control (PR).

En ese orden de ideas la formulación del indice de regularidad (GOR) es:

$$GOR = \frac{PR}{CTV} + Fa$$

PR= Cantidad de unidades Regulares que pasan por los puntos de control.
CTV= Cantidad de unidades que pasan por los puntos de control
Fa = Factor de ajuste.

Ya que el índice de regularidad está sujeto a condiciones externas de transitó en el cálculo se incluye un factor que flexibiliza el resultado del índice conforme sigue, señalando que en ningún caso el GOR podrá ser superior a 1,0:

Tabla 1-1 Condición del factor de ajuste

Condición	Fa
$\frac{PR}{CTV} \leq 0,85$	0,15
$\frac{PR}{CTV} > 0,85$	$1,0 - \frac{PR}{CTV}$

Fuente: Elaboración propia

2 CÁLCULO DEL ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO PONDERADO

Una vez se determina los índices que conforman la estructura de evaluación, se procede a determinar el índice de calidad del servicio (IDC) por operador, expresado en un rango de 0 a 1. Se calcula un ponderado sumando los índices según los pesos de la Tabla 9-1, resaltando que el índice ponderado será calculado semanalmente tomando los últimos valores que apliquen esa semana de cada indicador según la periodicidad de evaluación de los mismos mostrada en la Tabla 9-4.

IDC = (UEN*0.15) + (UQR*0.05) + (EAV*0.05) + (EME*0.1) + (ELP*0.05) + (GOC*0.35) + (GOR*0.25)

Una vez se obtenga el índice de calidad IDC se compara el resultado con el siguiente cuadro para determinar la calidad de servicio de cada operador. La implicación de este índice de calidad en la operación y/o remuneración de los operadores se definirá en el componente legal y financiero de la estructuración del SETP de Neiva, mientras que en el plan de implementación se determinará su forma de aplicación y la gradualidad de la misma durante la ejecución del proyecto.

Tabla 2-1 Nivel de servicio según el IDC

Nivel de servicio		Rango de puntuación IDC
Altos Niveles de calidad	A	≥0.9
Buena calidad	B	0.76-0.9
Calidad regular	C	0.5-0.75
Calidad deficiente	D	<0.5

Fuente: Elaboración propia

3 NIVELES MÍIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Finalmente, a partir de los indicadores definidos anteriormente se determinan unos valores mínimos de calidad para habilitar la operación y prestación del servicio de transporte público colectivo en el marco del SETP de Neiva, señalando que el incumplimiento de cualquiera de estos valores admisibles en cada indicador por más de tres meses consecutivos de evaluación derivará en la cancelación del permiso de operación y que un indicador ponderado IDC menor al 0,75 de manera consecutiva durante tres meses continuos de evaluación también derivará en la cancelación del permiso de operación.

Si bien el indicador ponderado se calculará semanalmente tomando los datos más recientes de cada indicador que lo componen, el período de evaluación para fines de revisión de los permisos de operación se tomará como mensual.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del link SG www.alcaldianeiva.gov.co. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Neiva

Batería	Índice	Valor admisible
Usuario	Encuestas	>=0,80
	Buzón de quejas y reclamos	<=0,20
Estado de la flota	Accidentalidad vial	<=0,05
	Mantenimiento mecánico y control de emisiones de Co2	>=0,95
	Limpieza, aseo y pintura	>=0,90
Gestión de operación	Cumplimiento	>=0,90
	Regularidad	>=0,85
ÍNDICE DE CALIDAD PONDERADO		>=75%

ELBERTO GARAVITO VARGAS
Secretario de Movilidad.