

NIT.899.999.055-4

RESOLUCIÓN NÚMERO**DE 2016**

()

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

LA MINISTRA DE TRANSPORTE

En uso de las facultades conferidas por los artículos 2 y 3 de la Ley 105 de 1993; 3, 5, 23 y 31 de la Ley 336 de 1996, 1, 2 y 3 de la Ley 769 de 2002 y los numerales 6.1, y 6.2 del artículo 6 del Decreto 087 de 2011, y

CONSIDERANDO

Que los artículos 24 y 100 de la Constitución Política, establecen que toda persona puede circular libremente por el territorio nacional, el espacio aéreo y el mar territorial, con las limitaciones que establezca la ley.

Que el artículo 2 de la ley 105 de 1993 señala los principios rectores del transporte, e indica que le corresponde al Estado la planeación, el control, la regulación y la vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas y que la seguridad de las personas se constituye en prioridad del sistema y del sector transporte, elemento básico para la unidad nacional y el desarrollo de todo el territorio colombiano.

Que el artículo 3 de la misma norma, señala que el transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios, lo cual implica entre otros aspectos, que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja, siempre que se encuentre bajo el marco normativo vigente.

Que así mismo se señala en la Ley 336 de 1996, que el Estado planea, regula y controla la actividad y que existirá un nivel básico accesible a todos los usuarios, permitiéndose uno de lujo, lo que conlleva a que existan niveles dentro de alguna de las modalidades reguladas, donde deben primar condiciones de accesibilidad, comodidad, calidad y seguridad.

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996, establece que 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, implica 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 y modalidad.

Que el artículo 23 de la Ley 336 de 1996, dispone que las empresas habilitadas para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros, sólo podrán hacerlo con equipos matriculados o registrados para dicho servicio, previamente homologados ante el Ministerio de Transporte, sus entidades adscritas, vinculadas o con relación de coordinación y que cumplan con las especificaciones y requisitos técnicos de acuerdo con la infraestructura de cada modo de transporte.

Que el artículo 31 de la ley en comento, ordena que los equipos destinados al servicio público de transporte, deberán cumplir con las condiciones de peso, dimensiones, capacidad, comodidad, de control gráfico o electrónico de velocidad máxima, de control a la contaminación del medio ambiente, y otras especificaciones técnicas, como las relacionadas con el uso de tecnologías, sistemas de información y comunicación, que contribuya a la prestación de un servicio competitivo, dinámico, seguro, cómodo y de fácil acceso, y a minimizar los tiempos de espera del servicio de transporte, de acuerdo con lo que se señale en el reglamento respectivo, para efectos de la homologación correspondiente.

Que el empleo, utilización de equipos y tecnologías de la información y las comunicaciones son herramientas que deben ser vinculadas al servicio público de transporte, al amparo de lo

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

establecido en la Ley 527 de 1997 o Ley de Comercio Electrónico y en el Decreto Ley 019 de 2012.

Que el párrafo 6 del artículo 32 del Plan Nacional de Desarrollo (Ley 1753 de 2015), dispuso la necesidad de reglamentar un servicio de lujo dentro de la modalidad del servicio público de transporte individual de pasajeros, lo que se dispuso mediante el Decreto 2297 de 2015.

Que el Gobierno Nacional emitió el Decreto 2060 de 2015, mediante el cual reglamentó los Sistemas Inteligentes de Transporte (SIT), que son considerados “como un conjunto de soluciones tecnológicas, informáticas y de telecomunicaciones que recolectan, almacenan, procesan y distribuyen información, que se deben diseñar para mejorar la operación, la gestión y la seguridad del transporte y el tránsito”, lo que permite que sus principios sean acogidos y aplicados en la presente Resolución.

Que el servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxi, puede prestarse en el nivel básico y ahora en el de lujo, según lo establecido en el Decreto 2297 de 2015. La atención, operación y prestación del servicio deberá realizarse de acuerdo con las condiciones requeridas en la Ley y los reglamentos. Bajo ninguna circunstancia los vehículos de servicio particular pueden prestar o atender algún tipo de servicio público de transporte de pasajeros.

Que el Decreto 2297 del 27 de noviembre de 2015, al reglamentar el nivel de lujo dentro del transporte terrestre automotor individual tipo taxi, estableció las condiciones para que una empresa pueda ser habilitada para atender dicho nivel o modificar su habilitación y así realizar dicha labor. Así mismo, determinó la utilización de plataformas tecnológicas como medios técnicos que sirven de soporte o herramienta, las cuales deberán obtener del Ministerio de Transporte la respectiva habilitación.

Que la utilización de medios técnicos y tecnológicos para la atención y prestación de servicios de transporte, son una realidad, por ello el Ministerio de Transporte, ha venido contemplado su utilización en varios de los modos establecidos, como lo son en el transporte masivo, integrado, estratégico, especial entre otros, lo que hace necesario su uso y aplicación en las diferentes modalidades.

Que en el servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad del individual se han venido utilizando herramientas tecnológicas sin que tenga una reglamentación clara lo que ha permitido distorsiones del servicio, siendo por ello necesario incorporar las plataformas o aplicaciones como herramientas para atender las necesidades de los usuarios facilitando aún más el acceso al servicio.

Que la utilización de aplicaciones tecnológicas en el servicio público de transporte terrestre automotor individual tipo taxi en el nivel básico y lujo debe tender a cumplir con los principios que rigen la prestación del servicio y parámetros, funcionalidades e interoperabilidad de dichos sistemas para el debido y adecuado control de las autoridades competentes.

Que el contenido de la presente resolución fue publicado en la página Web del Ministerio de Transporte, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8° de la Ley 1437 de 2011, desde el día XXXXXX, hasta el día XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.

Que los comentarios recibidos fueron revisados, evaluados y los pertinentes fueron incorporados en el contenido del presente acto administrativo.

Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO Y PRINCIPIOS: Reglamentar la debida atención del servicio público de transporte terrestre automotor en la modalidad individual en el nivel básico y/o de lujo definido en el Decreto 2297 de 2015, en aspectos como las características de los vehículos, la formación de los conductores y los indicadores de servicio a cargo de las empresas legalmente habilitadas. Así mismo se reglamentarán y definirán las características generales y funcionalidades que deben cumplir las plataformas tecnológicas que soporten la prestación del

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

servicio de Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en el nivel básico y/o de lujo.

Los principios bajo los cuales debe ser concebido el servicio en el nivel de lujo, están ligados a seguridad, comodidad, accesibilidad y asequibilidad, lo mismo que la adecuada atención al usuario y la efectiva prestación del servicio.

La implementación y uso de la plataforma será de carácter obligatorio por parte de las empresas interesadas en obtener y mantener la habilitación para prestar el servicio en el nivel de lujo y opcional para las interesadas en prestar el servicio en el nivel básico, sin perjuicio de lo que dispongan las autoridades locales al respecto.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Las disposiciones contenidas en la presente Resolución son aplicables en todo el territorio nacional y de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas que cuenten con la respectiva habilitación por parte de las autoridades locales para el nivel básico y/o de lujo.

CAPITULO I

CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS EQUIPOS

ARTÍCULO 3. TIPOLOGÍA VEHICULAR. Los vehículos autorizados para prestar el servicio público de transporte de pasajeros en el nivel de lujo dentro de la modalidad individual, deberán cumplir todas las condiciones técnicas descritas en el Decreto 2297 de 2015 y las que sean consideradas por el Ministerio de Transporte en el trámite de homologación de vehículos de servicio público, y nunca menores a mil seiscientos centímetros cúbicos o su equivalente en motores eléctricos, así como lo dispuesto en materia de accesibilidad y asequibilidad para las personas con discapacidad.

Parágrafo: Los vehículos de transporte terrestre automotor autorizados para atender la prestación del servicio en el nivel básico que cumplan con las condiciones establecidas en el Decreto 2297 de 2015, y en la presente resolución, podrán pasar al nivel de lujo una vez cuenten con la vinculación a la empresa debidamente habilitada para el servicio individual en el nivel de lujo y realizado el cambio de color de conformidad con las disposiciones vigentes que regulan dicho trámite.

CAPÍTULO II

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

ARTÍCULO 4. PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS: Las plataformas tecnológicas que se utilicen para la atención del servicio de transporte público individual en el nivel de lujo, deberán integrarse y migrar la información generada por la prestación del servicio al Sistema Inteligente Nacional para la Infraestructura, el Tránsito y el Transporte - SINITT, una vez éste entre en operación y de conformidad con la normatividad y disposiciones sobre estándares, protocolos y fechas que defina el Ministerio de Transporte para tal fin.

Efectuada la migración, la información generada por la prestación del servicio en las plataformas tecnológicas, deberá estar disponible para ser utilizada por el Ministerio de Transporte y las autoridades locales.

ARTÍCULO 5. HABILITACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA: Es la autorización otorgada por el Ministerio de Transporte a la persona natural o jurídica propietaria de la plataforma tecnológica con la que las empresas de transporte terrestre automotor individual debidamente habilitadas en el nivel básico o las que pretendan hacerlo en el nivel de lujo, podrán gestionar y administrar la prestación del servicio.

Parágrafo 1: La habilitación es intransferible a cualquier título y no podrá ser utilizada para atender otras modalidades del transporte de pasajeros.

Parágrafo 2: Para mantener la habilitación que se obtenga mediante la presente disposición, deberán i) acreditar en cualquier momento, cuando así lo requiera la autoridad competente, que conservan los requisitos exigidos para el momento de la habilitación. ii) garantizar que los pagos se efectúen por medios electrónicos, atendiendo lo establecido por el Régimen de Responsabilidad de la Actividad Financiera, la Ley 527 de 1999 y las normas reglamentarias y

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

concordantes en la materia. Este aspecto será vigilado por la autoridad competente, y iii) cumplir las condiciones y mecanismos de interoperabilidad y de migración de información que disponga el Ministerio de Transporte en desarrollo del Sistema Inteligente Nacional para la Infraestructura, el Tránsito y el Transporte - SINITT, realizando los ajustes y cambios tecnológicos que sean necesarios para cumplir con esta condición.

Parágrafo 3: La empresa de transporte terrestre automotor en la modalidad individual, podrá contratar una o más plataformas para que los vehículos vinculados a ella, tengan acceso a las diferentes opciones del mercado.

Parágrafo 4: La plataforma tecnológica habilitada por el Ministerio de Transporte para entrar en operación debe acreditar ante la Autoridad Local su relación con la empresa de transporte terrestre automotor individual en el nivel de lujo.

ARTÍCULO 6: PROCEDIMIENTO PARA LA HABILITACIÓN: Con el fin de dar trámite a la solicitud presentada por la persona natural o jurídica que requiera habilitar la plataforma tecnológica, el interesado deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Paso 1: Documentos. Radicar en el Ministerio de Transporte - Subdirección de Transporte:

- a. Carta de solicitud de habilitación de la plataforma tecnológica.
- b. Copia del recibo de consignación del costo del trámite.
- c. Certificado de Cámara de Comercio no mayor a treinta (30) días.
- d. Copia de la cédula de ciudadanía y RUT para persona natural.
- e. Constancia del set de pruebas de software, donde certifique que se cumplen todos los ítems de la lista de chequeo mínima (Anexo 1) requerida con sus respectivos soportes de las pruebas aplicadas en cada funcionalidad de la plataforma tecnológica. La empresa que expida la constancia del set de pruebas de software, deberá estar certificada en la norma ISO 9001: 2008.
- f. Instructivo o manual que contenga los pasos que deben atender los actores de la plataforma tecnológica; usuarios (pasajeros), conductores, empresa de transporte terrestre automotor individual debidamente habilitadas en el nivel básico y/o de lujo para la prestación del servicio.

Paso 2: Procedimiento. Con el fin de dar trámite a la solicitud presentada el Ministerio de Transporte deberá:

- a. Resolver en un máximo de 15 días hábiles, en dicho período se publicará en la página web del Ministerio de Transporte, el resultado del proceso de aprobación de la habilitación de la plataforma tecnológica.
- b. El solicitante deberá atender los requerimientos de información que el Ministerio de Transporte efectúe para la verificación de las funcionalidades de la plataforma y poder proceder a expedir el acto administrativo de habilitación.
- c. Una vez requerido y allegada la respuesta, el Ministerio de Transporte expedirá una Resolución donde resuelve la solicitud de habilitación, contra la decisión proceden los recursos de la vía administrativa.
- d. El Ministerio de Transporte publicará en la página web las plataformas tecnológicas debidamente habilitadas, que pueden ofrecer el servicio de soporte a las empresas de transporte terrestre automotor en la modalidad individual para atender el nivel básico y/o de lujo.

ARTÍCULO 7. VALOR TRÁMITE HABILITACIÓN. El costo del trámite de la habilitación será de uno punto cinco (1.5) salarios mínimos mensuales legales vigentes, los cuales se cancelarán de conformidad con el procedimiento establecido para todos los trámites o autorizaciones que se realizan ante el Ministerio de Transporte.

ARTÍCULO 8. CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA: La plataforma deberá tener funcionalidad independiente para nivel de servicio básico y/o de lujo, para lo cual contará con perfiles de validación diferentes.

Para la gestión de la prestación del servicio público individual de pasajeros, la plataforma debe implementar herramientas web (aplicaciones móviles o interfaces web) a los que se pueda

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

acceder directamente desde un teléfono fijo, móvil o desde algún otro dispositivo electrónico, de acuerdo a las funcionalidades mínimas, que se describen en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 9. FUNCIONALIDADES: La plataforma deberá garantizar como mínimo las siguientes condiciones y estructura para su operación:

- a) Permitir la solicitud del servicio por parte del pasajero, consultando y filtrando por modelo, clase del vehículo y calificación del conductor y del vehículo.
- b) Cancelar la solicitud del servicio.
- c) Aceptar el servicio por parte del conductor.
- d) Registrar la información de conductores y vehículos en la plataforma.
- e) Estimar, presentar y registrar la tarifa con base en el origen y destino requerido por el usuario, al igual que el tiempo promedio de viaje.
- f) Mantener la trazabilidad de georeferenciación y longitud de los trayectos, tarifas aplicadas y tiempos de recorrido.
- g) Gestionar pagos por medios electrónicos.
- h) Calificar la calidad del servicio prestado, que integra la calificación del conductor y del vehículo.
- i) Calificar al pasajero.
- j) Generar indicadores de operación.
- k) Recepcionar, gestionar y dar respuesta a los PQRS.
- l) Reportar información generada por la prestación del servicio, como la cantidad de servicios prestados, trayectos recorridos, tarifas aplicadas, calificaciones de los servicios prestados y demás variables de la operación.
- m) Presentar al pasajero los vehículos disponibles para el servicio solicitado y el tiempo estimado de llegada al punto de origen.

Parágrafo: La información generada por la prestación del servicio deberá estar disponible para las autoridades de control locales y nacionales y, otras entidades que defina el Ministerio de Transporte, atendiendo las condiciones de calidad, protocolos de publicación, seguridad y procesamiento de los datos relacionados que se establezcan.

ARTÍCULO 10. INTEROPERABILIDAD DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS: Es la capacidad de la plataforma tecnológica de interactuar e intercambiar datos y servicios en línea con otros sistemas de información, de acuerdo con los estándares y protocolos definidos por el Ministerio de Transporte para estos efectos, en el momento en que el Sistema Inteligente Nacional para la Infraestructura, el Tránsito y el Transporte - SINITT esté en operación.

ARTÍCULO 11. ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO: La plataforma para su habilitación deberá cumplir con una estructura de campos definidos en el anexo 2 de la presente resolución.

ARTÍCULO 12. ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DEL CONDUCTOR Y DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN: La plataforma para su habilitación deberá cumplir con una estructura de campos definidos en el anexo 2 de la presente resolución.

ARTÍCULO 13. ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DE LA TARJETA DE OPERACIÓN: La plataforma para su habilitación deberá tener una estructura mínima de campo definidos en el anexo 2 de la presente Resolución.

ARTÍCULO 14. ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO: La plataforma para su habilitación deberá tener una estructura mínima de campo definidos en el anexo 2 de la presente Resolución.

ARTÍCULO 15. ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DE LA PLANILLA DE VIAJE OCASIONAL: La plataforma para su habilitación deberá tener una estructura mínima de campo definidos en el anexo 2 de la presente Resolución.

ARTÍCULO 16. REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA: La plataforma tecnológica debe atender y cumplir con los requerimientos técnicos, funcionales y operacionales, mínimos a saber:

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

1. Debe contar con un sitio web de fácil acceso y rápido cargue o visualización del contenido, y con una aplicación móvil de fácil uso y navegación, en idioma español, sin perjuicio de utilizarse otros idiomas.
2. Debe ser una plataforma de carácter independiente y de fácil portabilidad, permitiendo el registro de información sobre la prestación del servicio en las condiciones técnicas y operativas de los sistemas de gestión que para tal fin defina e implemente el Ministerio de Transporte, cuando entre a operar el Sistema Inteligente Nacional para la Infraestructura, el Tránsito y el Transporte - SINITT.
3. Debe ser parametrizable (variables del negocio accedidas por el usuario), de tal manera que cualquier cambio en la ley de transporte, tránsito e infraestructura puedan ser atendidas mediante opciones y/o procedimientos.
4. Debe garantizar la protección de la información sensible, contra acceso y divulgación no autorizado.
5. Debe generar las herramientas, procesos y procedimientos para asegurar que la información permanezca inalterable; para cumplir con esto, es necesario que las operaciones de registro y mantenimiento de datos incorporen mecanismos de validación que impidan el ingreso de valores que violen las reglas del negocio y, así mismo, tendrán LOGS o registros de las actividades que se desarrollen en el sistema, relacionadas con la inserción, modificación, borrado y consulta de la información.
6. Debe contener ayudas en línea, en donde se implementen los manuales de usuario.
7. Debe tener consistencia de los datos garantizando que aquellos que se encuentren almacenados en sistemas transitorios sean migrados o integrados al Sistema Inteligente Nacional para la Infraestructura, el Tránsito y el Transporte - SINITT, cuando así lo determine el Ministerio de Transporte.
8. Deberá contar con un módulo que permita almacenar la información de las fórmulas aplicadas según lo dispuesto por la autoridad local en cuanto a definición de la tarifa, discriminando los valores por cada variable que conforma la tarifa del servicio prestado por las empresas de servicio de Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en los niveles básico y/o de lujo. Este módulo y/o funcionalidad en la plataforma, hará las veces de taxímetro.
9. Deberá permitir al conductor calificar el comportamiento del usuario del servicio. El sistema seguirá un modelo de calificación del usuario del servicio, definido por estrellas de 1 a 5, donde uno es la calificación más baja y cinco es la calificación más alta, así mismo que permita realizar un comentario al usuario del servicio que genera la calificación.
10. Deberá permitir al usuario del servicio calificar la atención del servicio, teniendo como referente la puntualidad del conductor, comportamiento en la vía del conductor, estado del vehículo, respeto por las normas de tránsito y demás relacionadas con el servicio. El sistema seguirá un modelo de calificación de la prestación del servicio, definido por estrellas de 1 a 5, donde uno es la calificación más baja y cinco es la calificación más alta, así mismo que permita realizar un comentario al usuario que genera la calificación.
11. Deberá permitir visualizar el trayecto, distancia y tiempo de recorrido, tiempo estimado de llegada.
12. Deberá contar con un módulo que permita gestionar y generar indicadores sobre la prestación del servicio, asociados a tiempo de respuesta, tarifas cobradas y demás que defina el Ministerio de Transporte.
13. Deberá permitir registrar los indicadores de gestión del servicio de las empresas de Transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en los niveles básico y/o de lujo, y permitir acceso remoto a la plataforma por parte del Ministerio de Transporte y de las autoridades locales o a quienes éstas designen.

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

14. Deberá contar con un módulo que permita generar reportes sobre la prestación del servicio de transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en los niveles básico y/o de lujo, estos reportes deberán ser entregados por el mecanismo que para tal fin establezca el Ministerio de Transporte o quien este designe, la información deber ser: exacta, precisa, completa, confiable, oportuna, verificable, documentada y sin ningún costo, estos reportes deberán ser almacenados en el sistema de información que para tal fin defina el Ministerio de Transporte, sin generar ningún tipo de costo.
15. Deberá tener una estructura mínima de campo definidos en el anexo 2 de la presente Resolución para cada uno de ellos.

ARTÍCULO 17. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN. Las plataformas tecnológicas que sean debidamente habilitadas para soportar la prestación del servicio público individual de pasajeros en nivel de servicio básico y/o de lujo, deberán tener en todo momento y a disposición de las entidades de inspección, vigilancia y control y demás autoridades, las estadísticas, libros, documentos y demás productos que permitan validar y verificar los requisitos e información suministrada, de forma electrónica.

CAPÍTULO III

TARIFA Y PAGO DEL SERVICIO

ARTÍCULO 18. TARIFAS: La tarifa en el nivel de lujo del servicio público de transporte terrestre automotor de la modalidad individual, será fijada por la autoridad local de conformidad con el numeral 2, del párrafo 1 del artículo 2 del Decreto 2297 de 2015, en concordancia con lo establecido en la Resolución 4350 de 1998, o la que la modifique o sustituya.

ARTÍCULO 19. PAGOS. La plataforma tecnológica deberá parametrizar y garantizar el porcentaje de pago correspondiente a cada uno de los actores involucrados en la prestación del servicio (empresa de transporte, plataforma tecnológica y propietario y/o conductor del vehículo) por concepto de la tarifa aplicada al usuario, el cual se hará de acuerdo a los contratos establecidos entre las partes.

CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS E INGRESO DE VEHÍCULOS

ARTÍCULO 20. FRANJA LATERAL. La franja lateral debe comprender la totalidad del largo del vehículo, tener un ancho de diez (10) centímetros, a cuadros blanco y gris intercalados de dos punto cinco (2.5) centímetros cada uno.

CAPÍTULO V

COMPETENCIAS LABORALES E INDICADORES DE SERVICIO

ARTÍCULO 21. COMPETENCIAS LABORALES. Las empresas deberán demostrar que los conductores para el servicio individual del nivel de lujo cuentan con la certificación en competencias laboral para el transporte de pasajeros, de conformidad con lo señalado en el numeral 3 del artículo 5 del Decreto 2297 de 2015.

Lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, en cuanto a las normas en competencias laborales existentes a la fecha, 280601040 2; 280601041 2, 280601042 2. Dicha certificación debe ser expedida por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA o por una Institución de Educación Superior debidamente acreditada por la ONAC como ente certificador de personas.

Así mismo, los conductores anexarán la certificarán con la que se acredita que han completado las 50 horas del curso de atención al usuario. Cuando se acredita que el conductor está certificado en competencias laborales, según la norma 280601042 2, se entiende que ha

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

cumplido con la certificación de las 50 horas.

Parágrafo transitorio. Para efectos de facilitar el proceso de certificación en competencias laborales y garantizar el servicio de transporte de pasajeros individual en el nivel de lujo, si una vez transcurridos los 6 meses de habilitada la empresa no puede acreditar la certificación de sus conductores, según lo dispuesto en el parágrafo primero y segundo del artículo 5 del Decreto 2297 del 2015, podrán acogerse al proceso transitorio que se regula en el presente artículo, solicitando a la autoridad local respectiva que se acepte la acreditación que el conductor se encuentra en proceso de formación de acuerdo con el contenido de las normas de competencia laboral precitadas.

La constancia que señale que el conductor está en proceso de formación será expedida por el SENA o una Institución de Educación Superior debidamente acreditada, con licencia de funcionamiento y programas reconocidos, por las Secretarías de Educación, de conformidad con lo que las normas en esta materia dispongan.

Las empresas de transporte habilitadas para la prestación del servicio individual en el nivel de lujo, tendrán máximo dos (2) años para presentar los certificados de competencias laborales de los conductores que acogen la transitoriedad antes señalada.

ARTÍCULO 22. INDICADORES DE SERVICIO. Las empresas de transporte público en la modalidad individual en el nivel de lujo y los conductores de este tipo de servicio deberán atender entre otros y sin que sean los únicos indicadores de servicio, lo siguientes:

Indicador	Formula	Regularidad	Porcentaje (%) Incumplimiento
Quejas totales por el servicio	Número de quejas totales mes / número de servicio prestados	Mensual	0,5
Quejas por atención del conductor	Número de quejas totales mes / número de conductores	Mensual	0,5
Quejas totales	Número de quejas totales / número de vehículos vinculados.	Mensual	0,5
Capacitaciones a conductores	Número de conductores capacitados (certificados) / número de vehículos vinculados.	Semestral	0,1
Seguridad Social	Número de conductores contratados / número de vehículos afiliados.	Mensual	0,00
Comparendos por infracciones de tránsito	Número de comparendos / número de vehículos vinculados.	Mensual	0,01

Parágrafo: Las autoridades locales, responsables de la inspección, control y vigilancia de las empresas prestadoras del servicio individual en el nivel de lujo deberán implementar los mecanismos que sean necesarios para garantizar el control de los niveles de servicio antes mencionados.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

ARTÍCULO 23. CAPACIDAD GLOBAL. Las Autoridades Locales cuando consideren incrementar la capacidad transportadora global de su jurisdicción para el servicio público de transporte terrestre automotor en la modalidad individual, deberán realizar un estudio técnico que así lo determine, el cual para su aplicación, debe ser revisado y aprobado por el Ministerio de Transporte. Esta previsión debe ser atendida de la misma forma para cuando se establezcan programas o planes pilotos con vehículos eléctricos, a gas natural u otro medio de tecnologías limpias.

ARTÍCULO 24. INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES. En el evento en que se evidencie por parte del Ministerio de Transporte que una plataforma tecnológica no cumple con las condiciones establecidas en la presente resolución no podrá continuar prestando el servicio.

En este caso, la Subdirección de Transporte del Ministerio de Transporte, requerirá a la plataforma tecnológica por el medio idóneo, para que en un periodo de cinco (5) días calendario se ajuste. Si dentro del plazo se acredita que cumple con las condiciones establecidas en la presente resolución, esta podrá continuar prestando el servicio.

De lo contrario, no podrá seguir operando y copia de la evidencia del incumplimiento se remitirá a la Superintendencia de Puertos y Transporte para que se adelante la investigación respectiva.

ARTÍCULO 25. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Bogotá D.C., a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

NATALIA ABELLO VIVES
Ministra de Transporte.

Pío Adolfo Barcena Villareal – Viceministro de Transporte (e)
Daniel Antonio Hinestrosa G. - Jefe Oficina Asesora de Jurídica
Ayda Lucy Ospina Arias – Asesora de Despacho Ministra de Transporte – Directora de Transporte y Tránsito (E)
Italo Fabian Crespo Lorza – Subdirector de Tránsito – Subdirector Transporte (e)
Walid David Jalil Nasser - Coordinador Grupo ITS
Gustavo Hernando Cortes Valestt – Asesor Despacho Viceministro de Transporte
Javier José Martínez Arroyo – Asesor Despacho Viceministro de Transporte

ANEXO 1

LISTA DE CHEQUEO MÍNIMA DE FUNCIONALIDAD EXIGIDA A LA PLATAFORMA

Funcionalidades	Lista de chequeo mínima de funcionalidad exigida a la plataforma
-----------------	--

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

		Ítem	Usuario / Actor	Descripción	Cumple	No Cumple	Evidencia / soporte
1	Permitir la solicitud del servicio por parte del usuario, quien podrá consultar modelo y clase de vehículo, lo mismo que la calificación del conductor o del servicio.	1	Pasajero	La plataforma permite registrar el origen (punto de partida)			
		2	Pasajero	La plataforma permite registrar el destino.			
		3	Pasajero	La plataforma permite seleccionar la clase de vehículo, el modelo del vehículo y cualificación del conductor del servicio.			
		4	Conductor	La plataforma permite registrar la información de la planilla de viaje ocasional			
		5	Pasajero	La plataforma permite solicitar un servicio por horas			
		6	Pasajero	La plataforma genera un código único del servicio y notifica al pasajero.			
		7	Pasajero	La plataforma presenta los vehículos con los criterios seleccionados (clase de vehículo, el modelo del vehículo y calificación del conductor)			
2	Cancelar la solicitud del servicio	8	Pasajero	La plataforma permite cancelar el servicio y el motivo de cancelación, sin generar multa y/o sanción al pasajero			
		9	Conductor	La plataforma permite cancelar el servicio y el motivo de cancelación, sin generar multa y/o sanción al conductor			
		10	Conductor	La plataforma le notifica al conductor sobre la cancelación del servicio y el motivo registrado por el pasajero			
		11	Pasajero	La plataforma le notifica al pasajero sobre la			

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

				cancelación del servicio y el motivo registrado por el conductor			
3	Aceptar el servicio por parte del conductor	12	Conductor	La plataforma permite al conductor consultar la información del servicio y aceptar el servicio, incluir origen, destino y calificación del pasajero			
		13	Conductor	La plataforma le notifica al conductor sobre el servicio requerido por el pasajero			
		14	Pasajero	La plataforma le notifica al pasajero sobre la aceptación del servicio por parte del conductor y presenta el tiempo estimado del vehículo.			
		15	Pasajero	La plataforma le notifica al conductor sobre el servicio requerido por el pasajero			
		16	Conductor	La plataforma permite registrar el código único del servicio del pasajero y verificar el servicio requerido			
4	Registrar la información de conductores y vehículos en la plataforma	17	Empresa Transporte Individual	La plataforma permite registrar y modificar la información del conductor según el artículo 13, según la presente resolución			
		18	Empresa Transporte Individual	La plataforma permite registrar y modificar la información del vehículo según el artículo 12, según la presente resolución			
		19	Empresa Transporte Individual	La plataforma permite activar e inactivar los vehículos y conductores para la prestación del servicio.			
5	Permitir el registro de la información del pasajero	20	Pasajero	La plataforma permite al pasajero registrar la			

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

				información del pasajero según artículo 15 , según la presente resolución			
		21	Pasajero	La plataforma permite registrar y asociar el medio de pago			
		22	Pasajero	La plataforma permite restablecer la contraseña del pasajero y enviar al correo electrónico la nueva contraseña.			
6	Calcular la tarifa estimada con base en el origen y destino requerido por el pasajero, lo mismo que el tiempo estimado del viaje.	23	Empresa Transporte Individual	La plataforma permite registrar los valores de la tarifa por vigencia			
		24	Empresa Transporte Individual	La plataforma permite registra la distribución del valor de la tarifa (empresa de transporte, plataforma tecnológica y propietario y/o conductor del vehículo)			
		25	Empresa Transporte Individual	La plataforma permite registrar los valores de la tarifa por horas del servicio por vigencia			
		26	Empresa Transporte Individual	La plataforma permite registrar los valores de la tarifa de viajes ocasionales por vigencia			
		27	Conductor	La plataforma presenta al conductor la tarifa estimada del servicio, incluyendo el tiempo de llegada al destino y los kilómetros recorridos			
		28	Pasajero	La plataforma presenta al pasajero la tarifa estimada del servicio, incluyendo el tiempo de llegada al destino y los kilómetros recorridos			
7	Mantener la trazabilidad de georeferenciación	29	Pasajero	La plataforma presenta al pasajero la			

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

	y longitud de los trayectos, tarifas aplicadas y tiempos de recorrido			ubicación, distancia, tiempo estimado para el inicio del trayecto y la georeferenciación del vehículo.			
		30	Conductor	La plataforma presenta al conductor la ubicación, distancia, tiempo estimado para el inicio del trayecto y la georeferenciación del pasajero			
		31	Pasajero	La plataforma presenta al pasajero la mejor ruta y tiempo del recorrido			
		32	Conductor	La plataforma presenta al conductor la mejor ruta y tiempo del recorrido.			
		33	Pasajero	La plataforma presenta al pasajero la georeferenciación de todo el trayecto, permitiendo enviar la ubicación actual por medio de una correo electrónico			
		34	Conductor	La plataforma presenta al conductor la georeferenciación de todo el trayecto, permitiendo enviar la ubicación actual por medio de una correo electrónico			
8	Gestionar pagos por medios electrónicos	35	Pasajero	La plataforma permite al pasajero realizar el pago por medio electrónico			
		36	Pasajero	La plataforma notifica al pasajero de forma detallada el pago del servicio,			
		37	Conductor	La plataforma presenta al conductor la confirmación del pago realizado por medio electrónicos.			
9	Calificar la calidad del servicio prestado, que integra la calificación del	38	Pasajero	La plataforma debe permitir al pasajero calificar la atención del servicio definido de uno a cinco,			

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

	conductor, del vehículo y del servicio			siendo uno la calificación más baja y cinco la calificación más alta.			
10	Calificar al pasajero	39	Conductor	La plataforma debe permitir al conductor calificar el comportamiento del pasajero definido de uno a cinco, siendo uno la calificación más baja y cinco la calificación más alta.			
11	Generar indicadores de operación	40	Ministerio de Transporte	La plataforma permite consultar los indicadores del servicio según artículo 23 , según la presente resolución			
12	Decepcionar, gestionar y dar respuesta a los PQRS	41	Pasajero	La plataforma permite al pasajero registrar PQRS y consultar la respuestas de las PQRS			
13	Reportar información generada por la prestación del servicio, como la cantidad de servicios prestados, trayectos recorridos, tarifas aplicadas, calificaciones de los servicios prestados y demás variables de la operación.	42	Pasajero	La plataforma debe permitir al pasajero ver su historial de los servicios			
		43	Conductor	La plataforma debe permitir al conductor ver su historial de los servicios			
		44	Ministerio de Transporte	La plataforma permite consultar la información del vehículo (información general, modificaciones del registro, fecha ingreso a la plataforma, estado del registro, servicios prestados y cancelados, motivo de cancelación, y demás variables de operación)			
		45	Ministerio de Transporte	La plataforma permite consultar la información del conductor (información general, modificaciones del registro, fecha ingreso a la			

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

			plataforma, estado del registro, calificación del conductor y demás variables de operación)			
	46	Ministerio de Transporte	La plataforma permite consultar la información del servicio (información general, fecha del servicio, trayecto, tarifa aplicada y demás variables de operación)			
	47	Ministerio de Transporte	La plataforma permite consultar la información del servicio con plantilla de viaje ocasional (información general, fecha del servicio, trayecto, tarifa aplicada y demás variables de operación)			
	48	Ministerio de Transporte	La plataforma permite consultar la información del pasajero (información general, modificaciones del registro, fecha registro en la plataforma, estado del registro, cantidad de servicios solicitados, forma de pago y demás variables de operación)			
	49	Ministerio de Transporte	La plataforma permite consultar la información de la tarifa (información general, tarifas por vigencia, detalle de las variables por vigencia y demás variables de operación)			

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

ANEXO 2

ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO

TABLA - INFORMACIÓN VEHÍCULOS		
Campo	Nivel de Servicio Básico	Nivel de Servicio Lujo
Número de Placa	Obligatorio	Obligatorio
Modelo	Obligatorio	Obligatorio
Motor o Numero de Motor	Obligatorio	Obligatorio
Serie o Número de Serie	Obligatorio	Obligatorio
Número VIN	Obligatorio	Obligatorio
Tipo Clase Vehículo	Obligatorio	Obligatorio
Tipo vehículo	Obligatorio	Obligatorio
Tipo Marca	Obligatorio	Obligatorio
Tipo Color	Obligatorio	Obligatorio
Tipo Línea	Obligatorio	Obligatorio
Nivel de servicio: público individual de lujo o público individual básico	Obligatorio	Obligatorio
Tipo de frenos ABS	Opcional	Obligatorio
Sistema de Posicionamiento Global GPS	Opcional	Obligatorio

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

Cantidad de Air Bags frontales	Opcional	Obligatorio
Tiene Apoyacabezas.	Opcional	Obligatorio
Cantidad de puertas laterales		Obligatorio
Tipo de cabina	Opcional	Obligatorio
Capacidad de pasajeros	Opcional	Obligatorio
Espacio mínimo por pasajero - ancho – alto	Opcional	Obligatorio
Módulo de silletería de 750 milímetros	Opcional	Obligatorio
Capacidad o bodega para el equipaje	Opcional	Obligatorio
Tipo de carrocería	Opcional	Obligatorio
Cilindraje	Opcional	Obligatorio
Potencia	Opcional	Obligatorio

ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DEL CONDUCTOR

TABLA - INFORMACIÓN CONDUCTOR		
Campo	Nivel de Servicio Básico	Nivel de Servicio Lujo
Número de documento de identificación	Obligatorio	Obligatorio
Tipo documento de identificación	Obligatorio	Obligatorio
Nombre(s) conductor	Obligatorio	Obligatorio
Apellido(s) del conductor	Obligatorio	Obligatorio
Dirección de residencia principal (Domicilio)	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono de residencia	Obligatorio	Obligatorio
Número de celular - teléfono móvil	Obligatorio	Obligatorio

ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DE LA TARJETA DE OPERACIÓN

TABLA - INFORMACIÓN TARJETA DE OPERACIÓN		
Campo	Nivel de Servicio Básico	Nivel de Servicio Lujo
Número de Tarjeta de Operación	Obligatorio	Obligatorio
Número de Placa	Obligatorio	Obligatorio
Radio de acción	Obligatorio	Obligatorio
Fecha Expedición Tarjeta de Operación	Obligatorio	Obligatorio
Fecha Vencimiento Tarjeta de Operación	Obligatorio	Obligatorio

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

NIT Empresa	Obligatorio	Obligatorio
-------------	-------------	-------------

ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN

TABLA - INFORMACIÓN LICENCIA DE CONDUCCIÓN		
Campo	Nivel de Servicio Básico	Nivel de Servicio Lujo
Número de documento conductor	Obligatorio	Obligatorio
Tipo de identificación del conductor	Obligatorio	Obligatorio
Número de Licencia de Conducción	Obligatorio	Obligatorio
Categoría de la Licencia de Conducción	Obligatorio	Obligatorio
Vigencia de la Licencia de Conducción	Obligatorio	Obligatorio
Tipo Servicio Licencia de Conducción	Obligatorio	Obligatorio
Número de Licencia de Conducción	Obligatorio	Obligatorio
Categoría de la Licencia de Conducción	Obligatorio	Obligatorio

ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO

TABLA - INFORMACIÓN USUARIO DEL SERVICIO		
Campo	Nivel de Servicio Básico	Nivel de Servicio Lujo
Nombre de usuario del sistema	Obligatorio	Obligatorio
Correo electrónico del usuario del servicio	Obligatorio	Obligatorio
Número móvil del usuario del servicio	Obligatorio	Obligatorio
Número de documento de identificación del usuario del servicio	Opcional	Opcional
Información de pago electrónico	Opcional	Obligatorio
Tipo documento de identificación del usuario del servicio	opcional	opcional
Nombre(s) del usuario del servicio	opcional	opcional
Apellido(s) del usuario del servicio	opcional	opcional
Dirección de residencia principal (Domicilio) del usuario del servicio	opcional	opcional

“Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones”

Teléfono de residencia del usuario del servicio	opcional	opcional
---	----------	----------

ESTRUCTURA MÍNIMA PARA EL CARGUE DE INFORMACIÓN DE LA PLANILLA DE VIAJE OCASIONAL

TABLA - INFORMACIÓN PLANILLA DE VIAJE OCASIONAL		
Campo	Nivel de Servicio Básico	Nivel de Servicio Lujo
Número único de planilla ocasional	Obligatorio	Obligatorio
NIT ó Cédula de la empresa	Obligatorio	Obligatorio
Nombre de la empresa	Obligatorio	Obligatorio
Ciudad Origen	Obligatorio	Obligatorio
Ciudad Destino	Obligatorio	Obligatorio
Fecha inicio Viaje	Obligatorio	Obligatorio
Fecha Fin Viaje	Obligatorio	Obligatorio
Contratante- NIT o Cedula	Obligatorio	Obligatorio
Contratante – Dirección	Obligatorio	Obligatorio
Contratante - Número de Pasajero	Obligatorio	Obligatorio
Contratante – Teléfono	Obligatorio	Obligatorio
Vehículo – Placa	Obligatorio	Obligatorio
Vehículo - Tipo Clase	Obligatorio	Obligatorio
Vehículo – Modelo	Obligatorio	Obligatorio
Vehículo - Tipo Marca	Obligatorio	Obligatorio
Vehículo - Póliza SOAT	Obligatorio	Obligatorio
Vehículo - NIT Compañía de Seguro	Obligatorio	Obligatorio
Vehículo - Número de la Tarjeta de Operación	Obligatorio	Obligatorio
Conductor- Número de Identificación	Obligatorio	Obligatorio
Conductor- Categoría de la Licencia de Conducción	Obligatorio	Obligatorio
Conductor- Número de la Licencia de Conducción	Obligatorio	Obligatorio
Conductor- Nombre (S)	Obligatorio	Obligatorio