AÑO 51
NÚMERO 6098
2017 · JUNIO · 15

REGISTRO DISTRITAL

DECRETO DE 2017

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

Decreto Número 311
(Junio 14 de 2017)

"Por el cual se otorga un beneficio temporal para el pago de las multas impuestas a los infractores de las normas de tránsito y transporte cometidas en la Jurisdicción de Bogotá, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 del Acuerdo Distrital 671 de 2017"

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL,
En uso de sus facultades constitucionales y legales en especial, las conferidas por el numeral 1 del artículo 315 de la Constitución Política, los numerales 1 y 4 del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993 y el artículo 16 del Acuerdo 671 del 2017, y,

CONSIDERANDO:

Que a través del Decreto 567 de 2006, el Alcalde Mayor adoptó la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital de Movilidad, asignándole conforme al literal b) del artículo 4, la atribución de fungir como autoridad de tránsito y transporte.

Que la Secretaría Distrital de Movilidad, conforme a las competencias legales y reglamentarias ejerce dentro de la jurisdicción de Bogotá, D.C., como autoridad de tránsito y transporte, y le ha sido asignada por el legislador la facultad sancionatoria en dichas materias, conforme lo disponen las Leyes 336 de 1993 y 769 de 2002.

Que dentro del esquema sancionatorio, la Secretaría Distrital de Movilidad a través de sus Subdirecciones de Contravenciones de Tránsito y de Investigaciones de Transporte Público, impone a los infractores de dichos regímenes, multas como un mecanismo preventivo y correctivo para desincentivar las prácticas de los actores viales contrarias a las reglas de tránsito y transporte.

Que los dineros recaudados por concepto de multas por infracciones a las normas de tránsito y transporte corresponden a ingresos corrientes no tributarios, que hacen parte del presupuesto del Distrito Capital, y en lo referente a las sanciones pecuniarias a los contraventores del régimen de tránsito terrestre, conforme lo prevé el artículo 160 de la Ley 769 de 2002, tienen destinación específica para financiar planes de tránsito, educación, dotación de equipos, combustible y seguridad vial, en concordancia con lo señalado en el parágrafo segundo del artículo 159 de la mencionada ley.

Que el Distrito Capital de Bogotá, conforme al artículo 322 de la Constitución Política, se encuentra regulado a través de un régimen especial previsto en el Decreto Ley 1421 de 1993, en el cual se establece que el Concejo de Bogotá es la suprema autoridad del Distrito Capital en materia administrativa, por lo que, según el artículo 12, del decreto ley en cita, entre otras, le corresponde dictar las normas en materia de tránsito y transporte.

Que con iniciativa del Gobierno Distrital, fue promovido un proyecto de acuerdo a través del cual, entre otros aspectos, se preveía que se facultara al Alcalde Mayor para otorgar a los deudores de multas originadas en infracciones a las normas de tránsito y transporte, una condición especial para el pago de dichas obligaciones, orientada a mejorar la recuperación de cartera de vigencias anteriores, mediante la concesión de estímulos económicos a los deudores, consistente en la reducción porcentual de los intereses moratorios que se han causado desde la fecha de la exigibilidad de la obligación, hasta que se produzca la satisfacción total de las mismas.

Que bajo el interés superior de garantizar la recuperación de los recursos necesarios para el cumplimiento de los cometidos del Estado en la prestación de los servicios públicos a su cargo, para el Distrito de Bogotá, se planteó que hasta el 15 de diciembre de 2017 se establecieran tres periodos con descuentos porcentuales sobre el monto del interés de mora adeudado desde el año 2014 y anteriores, siempre que dentro de los respectivos plazos se pagara la totalidad del capital de la obligación principal.

Que con el firme propósito de honrar el principio de igualdad, al no situar a los sancionados que de forma oportuna y sin la intervención de la Administración, satisficieron las obligaciones a su cargo, con aquellos que ha incurrido en mora, se estableció que la reducción sobre los intereses moratorios, en ningún caso podría ser total.

Que el Concejo del Distrito de Bogotá en uso de sus facultades constitucionales y legales, profirió el Acuerdo Distrital 671 de 18 de mayo de 2017, *"Por el cual se modifica el régimen sancionatorio y procedimental tributario, se adopta un mecanismo reparativo para las víctimas de despojo o abandono forzado y se dictan otras disposiciones hacendarias en Bogotá Distrito Capital".*

Que dentro del texto del previamente citado acuerdo, se incluyó el artículo 16, el cual faculta a la Administración Distrital "para que, dentro del mes siguiente a la expedición del presente Acuerdo, se otorgue a los deudores por concepto de multas impuestas por infracciones a las normas de tránsito y transporte cometidas en la jurisdicción de Bogotá D.C. con corte a 31 de diciembre de 2014 el siguiente beneficio temporal:".

Que hace parte de las competencias legales y reglamentarias del Alcalde Mayor dar cumplimiento a lo previsto en los acuerdos del Concejo del Distrito Capital de Bogotá, en su calidad de suprema autoridad administrativa, por lo cual encontrándose dentro del término definido en el Acuerdo 671 de 2017 y atendiendo a la facultad conferida, se procede a otorgar el beneficio temporal para el pago de multas impuestas con ocasión de infracciones a las normas de transporte público y tránsito terrestre.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO 1°. Otorgar el benéfico temporal para el pago de multas impuestas por infracciones a las normas de tránsito y transporte cometidas en la jurisdicción de Bogotá D.C. con corte a 31 de diciembre de 2014, conforme a los siguientes presupuestos:

1. Los deudores que cancelen el ciento por ciento del valor del capital de la correspondiente multa, podrán acceder a los descuentos sobre los intereses de mora causados hasta la fecha en que se efectúe el pago total de la obligación, según los siguientes plazos y porcentajes:

BENEFICIO – descuento intereses moratorios	FECHA MÁXIMA DE PAGO
Ochenta por ciento 80%	30 de Julio de 2017
Cincuenta por ciento 50%	30 de Septiembre de 2017
Veinticinco por ciento 25%	15 de Diciembre de 2017

Artículo 2°. Procedimiento. El beneficio únicamente será otorgado a petición de parte, la cual se entenderá presentada cuando el deudor acceda al sitio WEB de la Secretaría Distrital de Movilidad y mediante el módulo de recibos de pago, genere y descargue el formato correspondiente, el cual tendrá reflejado el descuento aplicable al periodo respectivo.

De igual forma, los deudores podrán acudir de forma personal a la sede Paloquemao de la Secretaría Distrital de Movilidad y solicitar los formatos de pago correspondientes, con lo cual se entenderá surtida la manifestación de acceder al beneficio.

Para hacer efectivo el beneficio, el deudor deberá realizar el pago total de la obligación más los correspondientes intereses de mora en el porcentaje de descuento a que haya lugar, antes del vencimiento de los plazos antes definidos.

PARÁGRAFO: Las multas impuestas por cualquiera de los grados de embriaguez, no serán objeto del beneficio del que trata este decreto.

ARTÍCULO 3°. Aplicación del beneficio para obligaciones que se encuentren en facilidades de pago. La condición especial para el pago de multas por la infracción de las normas de tránsito y transporte, con corte a 31 de diciembre de 2014, será extensivo para las obligaciones que a la fecha de sanción de este Decreto se encuentren incluidas en una facilidad de pago, para lo cual se tendrá en cuenta el porcentaje de descuento vigente para la fecha en que se realice el pago. La condición para que se haga efectivo el beneficio será que se satisfaga en su totalidad la obligación antes del vencimiento de los plazos fijados en el artículo primero de este Decreto.

En todo caso, los beneficiaros de facilidades de pago, a su elección, podrán cancelar las obligaciones que lo integren y que se encuentren sujetas a la condición especial de pago, sin que se requiera de la satisfacción de aquellas que no tengan el beneficio.

ARTÍCULO 4°. Este Decreto rige a partir del día siguiente al de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los catorce (14) días del mes de junio de dos mil diecisiete (2017).

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO
Alcalde Mayor de Bogotá, D. C.

JUAN PABLO BOCAREJO SUESCÚN
Secretario Distrital de Movilidad

RESOLUCIONES DE 2017

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.

Resolución Número 242
(Mayo 30 de 2017)

"Por la cual se modifica la Resolución 078 del 31 de julio de 2000, con el fin de actualizar el Manual de Procedimientos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A"

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO "TRANSMILENIO S.A.", en ejercicio de sus facultades delegadas mediante la Resolución 271 de junio de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., según Resolución 078 de 2000.

Que mediante el Acuerdo 02 de 2016 se modifica la Estructura Organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – "TRANSMILENIO S.A."

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar el Manual de Procedimientos de la Entidad, con el objeto de ajustarlo a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema TransMilenio y fijar las directrices y lineamientos al personal de la Entidad y a los actores que intervienen en la Operación.

Que mediante el Contrato de Concesión para la explotación preferencial y no exclusiva para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros dentro del esquema del SITP en su Cláusula 64. Valor de los derechos de participación del concesionario y especialmente en su Parágrafo 3. Revisión de la vida útil de la flota vehicular. La vida útil máxima de cada uno de los vehículos del sistema integrado de transporte público - SITP es de doce (12) años. Sin embargo, una vez terminado este plazo, las partes, de mutuo acuerdo, podrán hacer una revisión de las condiciones técnico-mecánicas y de kilometraje de los vehículos, para que si cumple con las exigencias de los niveles del servicio, establecidas por el Ente Gestor, puedan operar por dos (2) años adicionales.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la Resolución 078 del 31 de julio de 2000 en lo que corresponde a la actualización del documento a la versión registrada en el siguiente cuadro:

Código	Versión	Nombre
T-DB-001	2	Protocolo para la extensión de la vida útil de la flota vinculada al Sistema Integrado de Transporte Público – SITP (Troncal Fase III y Zonal)

ARTÍCULO SEGUNDO: Derogar la Resolución 560 del 29 de septiembre de 2016, mediante la cual se había adoptado la versión 1 del documento T-DB-001.

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los treinta (30) días dle mes de mayo de dos mil diecisiete (2017).

CARLOS ARTURO FERRO ROJAS
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	PROTOCOLO PARA LA EXTENSIÓN DE LA VIDA ÚTIL DE LA FLOTA VINCULADA AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO – SITP (TRONCAL FASE III Y ZONAL)			
	Código	**Versión**	**Fecha**	**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTA**
	T-DB-001	**2**	**Mayo de 2017**	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. RESPONSABLE

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5. DEFINICIONES

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Establecimiento de la vida útil de un vehículo vinculado al SITP componente Zonal.

6.2 Revisión de la vida útil de la flota del SITP

6.3 Vinculación de flota usada al SITP

7. NORMAS PARA LA EXTENSIÓN DE VIDA ÚTIL DE LA FLOTA DEL SITP

7.1 Requisitos para la extensión de la vida útil

7.1.1 Manifiesto de Interés

7.1.2 Inspección Técnica del Estado del Vehículo

7.1.3 Inspección de verificación de novedades

7.1.4 Inspección Técnica del Sistema de Frenos

7.1.5 Inspección Técnica del Sistema Eléctrico

7.1.6 Revisión Técnico Mecánica adicional

7.1.7 Solicitud de ampliación de vida útil

7.2 Extensión de vida útil

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2016-09-20	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2016-09-23	Se modifica la definición de "Concesionario" para que el concepto cubra todos los concesionarios actuales y futuros que puedan llegar a hacer parte del Sistema. Además se busca que la definición se ajuste al glosario de términos de la entidad.	Director(a) Técnico(a) de Buses Director (a) Técnico(a) de BRT
2	2017-04-07	Existe la necesidad de modificar en el glosario de términos el concepto de "Concesionario" teniendo en cuenta la definición contenida en los contratos de concesión suscritos en virtud de la Licitación Pública TMSA-LP-004-2009, contratos sobre los cuales tiene efecto el protocolo	Director(a) Técnico(a) de Buses Director(a) Técnico(a) de BRT

1. OBJETO

Describir y recopilar todas las conductas y acciones normativas que se deben seguir para permitir la extensión de vida útil de los vehículos vinculados al Sistema Integrado de Transporte Público – SITP – Fase III.

2. ALCANCE

El alcance de este documento cubre todos los vehículos vinculados al Sistema Integrado de Transporte Público – SITP – Fase III.

Este protocolo es de conocimiento y aplicación de los Directores Técnicos de Buses y de BRT, de los Profe-

sionales Especializados Grado Seis (06) de Flota y de Vehículos de las direcciones Técnicas de Buses y de BRT, de los Técnicos - Administrativos y Operativos - de las Direcciones Técnicas de Buses y BRT, del personal de la Interventoría y de los Concesionarios de Operación del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP.

3. RESPONSABLE

Los Profesionales Especializados Grado Seis (06) de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses y de BRT, respectivamente, son los responsables de la elaboración, desarrollo, y aplicación de este protocolo, los Directores Técnicos de Buses y BRT velarán por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento.

La revisión y/o actualización de este protocolo debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contratos de Concesión para la explotación preferencial y no exclusiva para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros dentro del esquema del SITP.

5. DEFINICIONES

Auditor Técnico: Persona natural o jurídica previamente autorizada y acreditada por TRANSMILENIO S.A., para extender certificación sobre cada uno de los vehículos dando constancia de que (i) se han realizado los procedimientos de mantenimiento indicados por los proveedores, en las condiciones y periodicidad aconsejadas, indicando fecha, kilometraje, trabajos efectuados, repuestos utilizados y costo; y que (ii) la calidad de los trabajos de mantenimiento realizados son adecuados frente a las necesidades del vehículo para su funcionamiento óptimo en condiciones de regularidad y seguridad para los usuarios.

Certificado de vinculación al servicio (CVS): Es el documento que acredita el cumplimiento por parte del concesionario de los requisitos establecidos por el Contrato de Concesión para permitir la incorporación de un vehículo automotor a la operación, con el propósito de prestar el servicio de transporte de pasajeros en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá - SITP. El Certificado de Vinculación al Servicio será requisito indispensable para remunerar la actividad que desarrolle el operador dentro del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá a través de cada uno de los vehículos aportados.

Concesionario: Es el Adjudicatario de la licitación pública No. TMSA-LP-004-2009 con quien se suscribe el correspondiente Contrato de Concesión para la explotación preferencial y no exclusiva de cada una de las siguientes zonas en que se ha dividido la ciudad para efectos de la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros dentro del esquema del SITP: 1) USAQUÉN, 2) ENGATIVÁ, 3)FONTIBÓN, 4) SAN CRISTOBAL, 5) SUBA ORIENTAL, 6) SUBA CENTRO, 7) CALLE 80, 8) TINTAL - ZONA FRANCA, 9) KENNEDY, 10) BOSA, 11) PERDOMO, 12) CIUDAD BOLÍVAR Y 13) USME.

Concesionario del SIRCI: Es Recaudo Bogotá S.A.S., adjudicatario de la Licitación Pública TMSA-LP-003 de 2011, con quien se suscribió el contrato de concesión N° 001 de 2011 para la implementación del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario (SIRCI).

Ente Gestor: Corresponde a TRANSMILENIO S.A., empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.

Fecha de matrícula: Fecha de registro del vehículo, ante las autoridades de Tránsito y Transporte (Se verifica en el documento denominado Licencia de Tránsito o el que lo modifique o sustituya).

GESTSAE: Software aportado por el concesionario SIRCI que permite la administración de la base de datos de buses y conductores vinculados y desvinculados.

Operación troncal: Es la operación de los servicios que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del Sistema.

Operación zonal: Es la operación de las rutas no troncales (Auxiliares, Complementarias, Especiales y Alimentadoras) que circulan sobre el tráfico mixto.

Revisión Técnico – Mecánica (obligatoria) - RTM: Procedimiento unificado obligatorio para todos los vehículos automotores del país mediante el cual se verifican las condiciones mecánicas, ambientales y de seguridad a través de una inspección técnica realizada bajo los parámetros y criterios establecidos en la respectiva Normatividad Colombiana, en los Centros de Diagnóstico Automotor – CDA legalmente constituidos para tal fin.

SITP: Sistema Integrado de Transporte Público.

Tarjeta de operación: Documento expedido por el organismo regulador de transporte, con el cual, autoriza a un vehículo automotor para prestar el servicio público de transporte de pasajeros bajo la responsabilidad de una empresa de transporte, de acuerdo con el radio de acción autorizado.

Vehículo desvinculado o excluido: Vehículo que se excluye de la operación por solicitud del Concesionario de operación o por decisión de TRANSMILENIO S.A.

Vehículo vinculado al servicio: Vehículo que ha cumplido los requisitos de vinculación a la operación, estipulados en el Contrato de Concesión y el Manual de Operaciones (M-DO-001 Manual de Operaciones Sistema TransMilenio o M-DB-002 Manual de operaciones del Componente Zonal del SITP Componente Zonal) y que cuenta con el Certificado de Vinculación al servicio (CVS) (Formato R-DB-002).

Vida útil del vehículo: Es el periodo medido a partir de la fecha de matrícula del vehículo ante la autoridad de tránsito.

6. CONDICIONES GENERALES

Al interior de los contratos de concesión para la explotación preferencial y no exclusiva para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros dentro del esquema del SITP en su componente Zonal, se establece el criterio de vida útil máxima para cada uno de los vehículos del Sistema Integrado de Transporte Público.

6.1 Establecimiento de la vida útil de un vehículo vinculado al SITP componente Zonal.

La vida útil máxima de un vehículo automotor vinculado al SITP se establece como un periodo igual a doce (12) años contados a partir de la fecha de matrícula del vehículo ante la autoridad de tránsito competente.

6.2 Revisión de la vida útil de la flota del SITP

Aun cuando la vida útil máxima de cada uno de los vehículos del SITP es de doce (12) años; agotado este tiempo, medido a partir de la fecha de matrícula de cada vehículo, se podrá hacer una revisión de las condiciones técnico-mecánicas y de kilometraje de los vehículos para permitir, una vez cumpla con las exigencias del Manual de Operaciones (Manual de Operaciones M-DO-001 Manual de Operaciones Sistema Transmilenio o M-DB-002 Manual de operaciones del Componente Zonal del SITP Componente Zonal), su operación al interior del Sistema por dos (2) años adicionales a la vida útil inicial. En caso de extender la vida útil máxima del vehículo, ésta será de catorce (14) años contados a partir de la fecha de matrícula del automotor ante la respectiva autoridad de tránsito.

En este caso, para los vehículos a los que se les apruebe la extensión de vida útil se eliminará el pago por vehículo (TMVT para el caso de la operación troncal y TMVZ para el caso de la operación no troncal) y no tendrán valor de salvamento para el momento de su salida de operación regular.

6.3 Vinculación de flota usada al SITP

Los contratos de concesión para la explotación preferencial y no exclusiva para la prestación del servicio público de trasporte de pasajeros dentro del esquema Zonal y de alimentación, consideran que durante la implementación se aceptarán vehículos usados para su vinculación al SITP que a la fecha de vinculación al Sistema tengan una vida útil inferior a doce (12) años.

De manera paralela, para la flota del SITP vinculada al Sistema en condición “usada”, también rigen los lineamientos de vida útil máxima definidos en los contratos de concesión y en el presente protocolo.

7. NORMAS PARA LA EXTENSIÓN DE VIDA ÚTIL DE LA FLOTA DEL SITP

Para la extensión de vida útil de la flota vinculada al SITP, Transmilenio S.A., define los lineamientos a seguir por los interesados del proceso; Direcciones Técnicas de Buses y de BRT, Interventoría y Concesionarios solicitantes de la extensión.

7.1 Requisitos para la extensión de la vida útil

Para que TRANSMILENIO S.A., expida la ampliación de vida útil de cada vehículo se deberán cumplir con los requisitos siguientes:

7.1.1 <u>Manifiesto de Interés</u>

El concesionario de operación solicitante de extensión de vida útil deberá manifestar la intención de ampliar la vida útil de cada vehículo mediante un comunicado oficial dirigido a la Dirección Técnica de Buses o de BRT de TRANSMILENIO S.A., según caso particular, con anterioridad a la fecha de cumplimiento de vida útil del vehículo (con una antelación no mayor a 60 días calendario contados a partir de la fecha de vencimiento de la vida útil). Adicionalmente, se deberá anexar en medio digital la hoja de vida detallada de cada vehículo junto con el reporte de kilometraje total recorrido por el vehículo desde la fecha de recepción del mismo para el alistamiento de vinculación o desde la vinculación al Sistema (vehículos usados). Esta hoja de vida deberá contener como mínimo los detalles de las intervenciones (orden de trabajo, kilometraje, repuestos utilizados, falla, solución, entre otros), fechas de ejecución y costos.

7.1.2 <u>Inspección Técnica del Estado del Vehículo</u>

Una vez recibido el manifiesto de intención de extensión de vida útil del vehículo; TRANSMILENIO S.A., – TMSA, por intermedio de su personal o de quien éste designe, realizará conjuntamente con el Concesionario una inspección técnica del vehículo sujeto de extensión de vida útil. El objetivo de esta inspección es verificar

aspectos de imagen, seguridad y funcionalidad acordes a la tipología específica del móvil y establecer el estado del vehículo; y las acciones correctivas y de mejora a ejecutarse sobre el mismo. Esta inspección deberá estar acompañada del Auditor Técnico avalado por cada Dirección Técnica de TMSA para cada Concesionario.

7.1.3 Inspección de verificación de novedades

Una vez el Concesionario haya corregido y atendido la totalidad de novedades y acciones correctivas establecidas en la inspección técnica del estado del vehículo (numeral anterior), TRANSMILENIO S.A., por intermedio de su personal o de quien éste designe, realizará una nueva inspección técnica con la finalidad de corroborar y verificar las reparaciones y acciones de mejora efectuadas a cada vehículo, así como el diligenciamiento de las mismas en su respectiva hoja de vida. Una vez se constate o verifique la atención de novedades y mejoras solicitadas; TMSA, mediante el personal designado comunicará el aval de la condición operativa del vehículo.

7.1.4 Inspección Técnica del Sistema de Frenos

Efectuada la inspección de verificación de novedades y se cuente con el aval de las mismas; TMSA, por intermedio de su personal o de quien éste designe, realizará la inspección técnica del Sistema de frenos y dirección del vehículo sujeto de extensión de vida útil. El objetivo de esta inspección es verificar la condición operativa de los sistemas de frenos y de dirección, asegurando condiciones óptimas de seguridad y operación para el conductor, usuarios y demás agentes del Sistema.

El personal que realiza la revisión entregará al concesionario las novedades encontradas respecto a los sistemas inspeccionados; y coordinará la revisión del vehículo una vez el concesionario subsane los requerimientos hechos en la inspección inicial del sistema de frenos.

Verificada la atención de novedades y mejoras al sistema de frenos solicitadas; TMSA, mediante el personal designado comunicará el aval de la condición operativa del vehículo.

7.1.5 Inspección Técnica del Sistema Eléctrico

Una vez efectuada la inspección de verificación de novedades y se cuente con el aval de las mismas; TMSA, por intermedio de su personal o de quien éste designe, realizará la inspección técnica del Sistema eléctrico del vehículo sujeto de extensión de vida útil. El objetivo de esta inspección es verificar la condición física y operativa de los artefactos o dispositivos, el cableado y las conexiones eléctricas con las que está provisto el vehículo, asegurando condiciones óptimas de seguridad y operación para el conductor, usuarios y demás agentes del Sistema.

El personal que realiza la revisión entregará las novedades encontradas respecto a los sistemas inspeccionados; y coordinará la revisión del vehículo una vez el concesionario subsane los requerimientos hechos en la inspección inicial del sistema eléctrico del vehículo.

Verificada la atención de novedades y mejoras al sistema eléctrico solicitadas; TMSA, mediante el personal designado comunicará el aval de la condición operativa del vehículo.

7.1.6 Revisión Técnico Mecánica adicional

Posterior a las etapas arriba mencionadas, donde se han ejecutado los correctivos y mejoras (inspección técnica del estado del vehículo, inspección de verificación de novedades e inspección del sistema de frenos y del sistema eléctrico) y previa autorización de TRANSMILENIO S.A., o de quien éste designe, el vehículo debe ser enviado a un Centro de Diagnóstico Automotor - CDA debidamente avalado por la autoridad competente para la realización de una revisión técnico mecánica adicional. Los aspectos a cumplir en este punto se detallan enseguida:

- La inspección se debe realizar cumpliendo los mismos parámetros y contemplando los mismos ítems de la inspección técnico-mecánica anual obligatoria de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 5375 (Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes en Vehículos Automotores) o aquella norma que la adicione y/o sustituya.
- El Concesionario debe presentar el formato único de resultados de la revisión debidamente firmado y avalado por el Centro de Diagnóstico Automotor.
- El Centro de Diagnóstico Automotor debe emitir para cada vehículo inspeccionado un documento en papel membretado y debidamente firmado que certifique que la inspección se realizó bajo los parámetros de NTC 5375 o aquella norma que la adicione y/o sustituya, el cual debe contar con fecha de expedición posterior a la última inspección efectuada por el personal de TMSA, o quien este haya designado.
- Es responsabilidad solidaria entre el CDA y el concesionario emitir únicamente los certificados de los vehículos que aprueben la inspección de acuerdo con los parámetros de ley.
- La revisión técnico mecánica adicional tendrá una vigencia ante TRANSMILENIO S.A., de treinta

(30) días calendario, tiempo durante el cual el Concesionario deberá realizar todas las actividades necesarias para radicar la documentación completa para el respectivo trámite de ampliación de vida útil.

7.1.7 Solicitud de ampliación de vida útil

Una vez el vehículo al cual se solicita ampliar su vida útil supere satisfactoriamente todas las etapas anteriores, se deberá presentar ante la Dirección Técnica de Buses y/o Dirección Técnica de BRT de TRANSMILENIO S.A., según corresponda, la documentación y certificaciones técnicas que den constancia de que el vehículo se encuentra en condiciones de operatividad y seguridad. Las certificaciones y documentos que se deben presentar en medio digital se listan a continuación:

- Tarjeta de Operación vigente.
- Revisión técnico mecánica adicional (punto 7.1.6. del presente protocolo).
- Licencia de Tránsito a nombre del concesionario o en su defecto copia del contrato de arrendamiento o leasing que asegure la tenencia y control total sobre el vehículo.
- Pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual vigentes.
- Seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT) vigente.
- Certificación de auditor técnico avalado por cada dirección técnica donde se valide el mantenimiento, las acciones de mejora y estado operativo del vehículo. Esta certificación debe ir acompañada de un informe técnico emitido por el auditor técnico, donde exponga como mínimo sus hallazgos, observaciones, registro fotográfico o fílmico, entre otros, que aporten en la inspección de los componentes de chasis y carrocería.
- Reporte de kilometraje y las consideraciones a las que hace referencia el punto 7.1.1. del presente protocolo.
- Hoja de vida del vehículo, donde se relacionen cada uno de los datos del mismo desde su ingreso al Sistema fecha, kilometraje, trabajos efectuados, los correctivos y acciones de mejora realizados, repuestos utilizados y costo. (En formato digital).
- Certificado de conformidad de las inspecciones efectuadas y establecidas en los numerales 7.1.3, 7.1.4 y 7.1.5 del presente protocolo.

7.2 Extensión de vida útil

Una vez surtidos los pasos descritos anteriormente, y sí estos cumplen con los criterios establecidos por el Ente Gestor, se tramitará la renovación del Certificado de Vinculación al Servicio (CVS) y el vehículo podrá seguir operando por el término de dos (2) años adicionales a los doce (12) años establecidos como vida útil.

Por otra parte, sí durante la ejecución de las etapas arriba mencionadas (solicitud, inspecciones, revisión técnico mecánica y entrega de documentos) se cumple la fecha de vencimiento de la vida útil del vehículo (12 años) y sí existiera el manifiesto de interés por parte del Concesionario sobre la ampliación de la misma, el vehículo será inmovilizado en el sistema de ayuda a la explotación GESTSAE, al día siguiente de la fecha de vencimiento y se descontará del reporte de pago efectuado por las áreas técnicas, hasta tanto no se culmine el proceso y se extienda la vida útil del vehículo, este periodo no podrá ser superior a tres (3) meses contados a partir de la fecha de vencimiento de la vida útil del vehículo.

En caso tal que el vehículo no supere alguna de las etapas descritas anteriormente o que supere los tres meses inmovilizado por estar en proceso de extensión de vida útil, el vehículo será desvinculado del servicio y no podrá volver a ser vinculado, por lo cual el Concesionario de operación deberá coordinar con el Concesionario del SIRCI el retiro de los equipos de control y comunicación de flota para posteriormente, efectuar la desintegración física del vehículo.

Finalmente, en el caso que TMSA no reciba antes de la fecha de vencimiento de la vida útil de un vehículo la intensión del Concesionario de operación, en cuanto a la extensión de vida útil de un vehículo en particular, aquel vehículo quedará desvinculado del Sistema a partir de la fecha del vencimiento de su vida útil. Posterior a esto, TMSA, no aceptará ni gestionará alguna solicitud de extensión de vida útil sobre ese vehículo.

Resolución Número 250

(Junio 6 de 2017)

"Por la cual se modifica la Resolución 078 del 31 de julio de 2000, con el fin de actualizar el Manual de Procedimientos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A"

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO "TRANSMILENIO S.A.",

en ejercicio de sus facultades delegadas mediante la Resolución 271 de junio de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., según Resolución 078 de 2000.

Que mediante el Acuerdo 02 de 2016 se modifica la Estructura Organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – "TRANSMILENIO S.A."

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar el Manual de Procedimientos de la Entidad, con el objeto de ajustarlo a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema TransMilenio y fijar las directrices y lineamientos al personal de la Entidad y a los actores que intervienen en la operación.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la Resolución 078 de 2000 en lo que corresponde a la modificación del siguiente documento:

Código	Versión	Nombre
M-SC-002	2	Manual de atención al usuario en vía y cultura ciudadana

ARTÍCULO SEGUNDO: Derogar la Resolución 566 del 25 de septiembre de 2015, mediante la cual se había actualizado la versión 1 del documento M-SC-002.

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los seis (6) días del mes junio de dos mil diecisiete (2017).

CARLOS ARTURO FERRO ROJAS
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES (POLÌTICAS DE OPERACIÓN)
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Junio de 2014	Adopción Oficial del documento	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario
1	Septiembre de 2015	Ajuste General del procedimiento en lo referido a actividades desarrolladas y formatos soporte Ajuste de la denominación del manual	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario
2	Mayo de 2017	Se ajusta el documento, eliminando los puntos de atención al usuario – PAU y se modifican los formatos	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario

1. OBJETO

Definir las pautas generales para la implementación de las estrategias de intervención en materia de atención en vía y cultura ciudadana, describiendo los principios, etapas de planeación, organización, ejecución y control de los documentos y las actividades que soportan su desarrollo.

2. ALCANCE

El Manual de atención en vía y cultura ciudadana establece condiciones para la intervención en las Zonas Operacionales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como para la información y divulgación de su funcionamiento y el monitoreo de la información que se transmite a los usuarios en la vía en sus componentes troncal y zonal y en temas de cultura ciudadana.

El presente Manual es de conocimiento y aplicación para los profesionales de atención en vía y cultura ciudadana y de los contratistas adscritos a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario para este propósito.

3. RESPONSABLE

El responsable para la elaboración y actualización de este documento es el Profesional Especializado Grado 5 de Atención en Vía y Cultura ciudadana.

Por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento velará la (el) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

La revisión y/o actualización de este documento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Manual de Supervisión e Interventoría
- Manual de Contratación
- Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
- Ley 1150 de 2007: Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Decreto 1510 del 2013: Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Ley 734 del 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 190 de 1995: Por el cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Decreto 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del distrito capital.
- Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Manual de funciones de TRANSMILENIO S.A.

5. DEFINICIONES

- Activación: despliegue efectivo de los recursos destinados a un incidente.
- Altavoz: canal de comunicación masivo en portales y estaciones intermedias para brindar información de interés a los usuarios.
- Bloqueo: un bloqueo es una vía de hecho que afecta el normal desarrollo de la operación en el Sistema Integrado de Transporte Público, generando impactos importantes en la movilidad, repercusión en los ciudadanos (as) y, las respectivas consecuencias en los sectores de la economía y el comercio.
- Campaña: evento que se realiza a través de piezas comunicativas y guías en vía con el fin de activar acciones o propuestas que benefician al usuario en su tránsito por el sistema.
- Centro de Control: es uno o más sitios desde los cuales se efectúa el control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público en el componente troncal y zonal y donde se conjuga la responsabilidad de monitorear las redes en función de alarmas o condiciones que requieran atención especial para evitar la afectación en la operación.

- Código T: código de comunicaciones por el cual se optimiza el tiempo en las comunicaciones en la operación del esquema de atención en vía.

- Comunidad: grupo o conjunto de individuos, que comparten elementos en común como un idioma, costumbres, valores, tareas, ubicación geográfica, estatus social y roles. Por lo general en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades y se une bajo la necesidad o meta de un objetivo, como puede ser el bien común.

- Corresponsabilidad: capacidad de generar escenarios de discusión y concertación en los que los actores públicos, privados y comunitarios coadyuven al logro de los propósitos comunes y asuman la responsabilidad compartida frente al destino de la Ciudad.

- Cultura: es el conjunto de formas y expresiones que caracterizarán en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra.

- Feria Pilo: espacio lúdico pedagógico de divulgación y pedagogía en temas del Sistema Integrado de Transporte Público en el componente zonal y troncal que se desarrolla en las localidades de la ciudad.

- Material POP: material (Point of purchase) de publicidad utilizado en los puntos de atención.

- Monitor: funcionario encargado de coordinar y monitorear un grupo de orientadores asignados.

- Orientador: funcionario encargado de guiar a los usuarios en el Sistema con el fin de optimizar el servicio de transporte.

- PAU: punto de atención al usuario.

- Página web: es el nombre de documento o información electrónica con contenido tipo texto, o multimedia, con sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchos otros, adaptada para la World Wide WEB y que puede ser accedida mediante un navegador de internet.

- Participación ciudadana: conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

- Plegable: forma de publicidad impresa por ambas caras, a la que se le realizan diferentes pliegues, plegados o cuerpos, que transmite un mensaje de forma ágil, moderna y concreta, que generalmente refiere a otros documentos de mayor extensión.

- Red Social: sitio de internet que ofrece registrarse y contactarse con individuos a fin de compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.

- Reunión: es un acto o proceso por el que un grupo de personas se unen, como un conjunto, con un propósito común.

- Riesgo: probabilidad de exceder un valor específico de daños, en un lugar específico y durante un tiempo de exposición determinado.

- SAT (Sistema de alertas tempranas): consiste en la transmisión rápida de datos que activa los mecanismos de alarma en una organización previamente entrenada para reaccionar y se constituyen una herramienta para la prevención de emergencias.

- Divulgación: proceso mediante el cual el grupo de Atención al Usuario en Vía extiende o pone al alcance de los usuarios un conjunto de información, repertorio de normas y/o valores.

- Territorialidad: se relaciona con la obligatoriedad de tener en cuenta la especificidad, las formas diferenciales de habitar, y las condiciones geográficas, como elementos sustantivos de interacción en las diferentes dimensiones espaciales del Distrito Capital.

- Usuario: ciudadano o ciudadana a quien la Entidad le presta un servicio de transporte y la comunicación de información en la vía en caso de ser necesario.

- Visita técnica: actividad previa a un evento desarrollado por la Subgerencia de Comunicaciones en la cual tiene participación el área de atención en vía, con el fin de realizar la planeación técnica y logística del mismo.

6. CONDICIONES GENERALES (POLÌTICAS DE OPERACIÓN)

Las actividades de “Atención en Vía y Cultura Ciudadana” incluyen las acciones de interacción y comuni-

cación directa con el usuario en el territorio en el cual se presta el servicio de transporte, incluyendo portales, estaciones, buses del subsistema troncal y paraderos, buses del subsistema zonal. De igual manera, en las diferentes comunidades donde haya o se tenga prevista la prestación del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público.

Para adelantar estas actividades, se tiene el siguiente grupo de trabajo:

- El Profesional Especializado Grado 5 de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, que adelanta la coordinación y planeación de las actividades requeridas por la Entidad, encaminadas al usuario y a la oportunidad en la información que se le transmite al mismo en los diferentes escenarios de participación.

- Un Apoyo Operativo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana que adelanta el soporte a la coordinación operativa, a través del monitoreo e intervención en las actividades netamente operativas y la interlocución con el personal asignado a las funciones propias de ejecución en vía, su programación y la recopilación de los datos brindados por cada uno de ellos.

Nota: Este apoyo no es una función asignada dentro de la planta de personal aprobada para TRANSMILENIO S.A. Su vinculación se efectúa a través de contrato de prestación de servicios y está sujeta a la disponibilidad de recursos y aprobación dentro del Plan Anual de Adquisiciones.

- Un Grupo de Apoyo operativo de Atención en vía y cultura ciudadana que ejecutan las labores propias de monitoreo, supervisión y elaboración de informes de las actividades de divulgación y de cultura ciudadana programadas por la Entidad.

Nota: Este apoyo no es una función asignada dentro de la planta de personal aprobada para TRANSMILENIO S.A., su vinculación se efectúa a través de contrato de prestación de servicios y está sujeta a la disponibilidad de recursos y aprobación dentro del Plan Anual de Adquisiciones.

6.1 Principios de atención en vía y cultura ciudadana

- Comunicabilidad: es el instrumento básico que hace posible que los seres humanos puedan asociarse para lograr objetivos comunes. Comunicarse de manera eficiente y enriquecedora es el primer reto que debe enfrentarse donde quiera que se busque establecer relaciones que permitan transformar la realidad.

- Coordinación: combinación estratégica de personas para realizar una acción común, lograr un objetivo que beneficie, brinde oportunidad y satisfacción al usuario.

- Responsabilidad: es el conocimiento y difusión de la información a la ciudadanía, reconociendo y respondiendo a las inquietudes de los demás.

- Trabajo en equipo: coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí para lograr un resultado; es trabajar por una misma causa. El trabajo en equipo necesariamente exige solidaridad, vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo.

- Sinergia operativa: es aquella que se aplica a una función o recurso en que se manifiestan las consecuencias de esa colaboración, pueden haber sinergias en actividades logísticas comunes con otras entidades del sector.

- Solidaridad: este principio denota el trabajo coordinado y unificado de los miembros en beneficio propio, de la organización y de las acciones que ejecuta y desarrolla el equipo.

6.2 Fases para el desarrollo de la estrategia

Las actividades adelantadas por Atención en Vía y Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A., se desarrollan dentro de las fases de planeación, organización, capacitación, ejecución y registro, las cuales están interrelacionadas entre sí tal como se muestra en la gráfica siguiente:

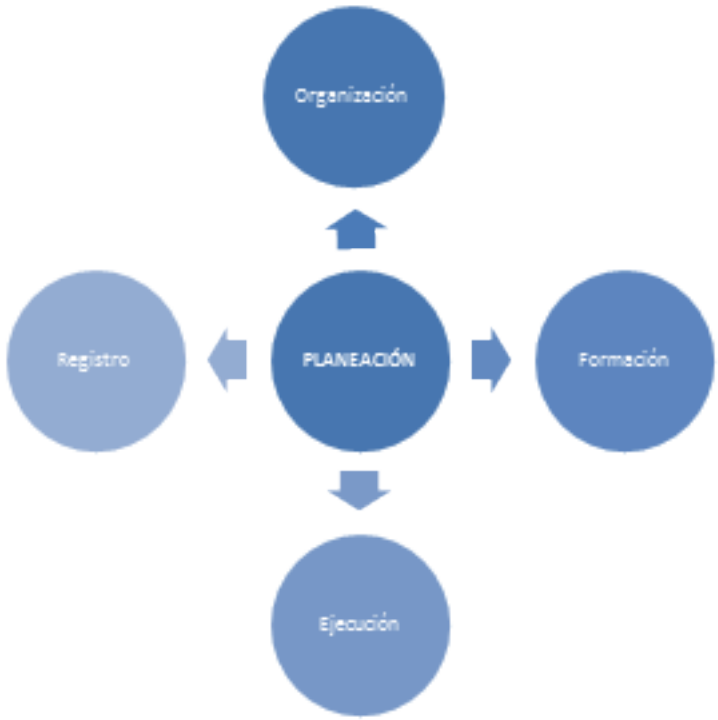

Figura 1: Fases Estrategia Atención en Vía y Cultura Ciudadana

6.2.1 Planeación

- Plan de Acción: como uno de los elementos para el desarrollo de la fase de planeación, se dispone del Plan de acción, dentro del cual se formulan los objetivos de la Atención en Vía y Cultura Ciudadana y se determinan las estrategias, actividades y recursos para lograrlos.
- Mapa Zonal de Atención en Vía: instrumento adicional de planeación y empoderamiento de temas relacionados con el territorio, el equipo de Atención en Vía actualiza por lo menos semestral (o cada vez que exista un cambio operacional en el sistema TransMilenio que exija su actualización) un documento de consulta denominado **Mapa Zonal de Atención en Vía,** en el cual se hace una descripción de las zonas del Sistema Integrado de Transporte Público con la siguiente información:

- Conceptos básicos del Sistema Integrado de Transporte Público
- Delimitación geográfica de cada zona del Sistema Integrado de Transporte Público
    - o Mapa
    - o Operador zonal
    - o Localidades comprendidas
    - o Portales Transmilenio
    - o Mapa plataformas
    - o Estaciones intermedias
    - o Mapa plataformas
- Servicios troncales
    - o Origen
    - o Destino
    - o Paradas
- Servicios alimentadores
    - o Operador
    - o Nombre
    - o Denominación numérica
    - o Paraderos
    - o Horarios
- Servicios Urbanos
    - o Operador
    - o Nombre

- Denominación numérica
- Paraderos
- Horarios

- Servicios Complementarios
  - Operador
  - Nombre
  - Denominación numérica
  - Paraderos
  - Horarios
- Servicios Especiales
  - Operador
  - Nombre
  - Denominación numérica
  - Paraderos
  - Horarios
- Servicios Duales
  - Operador
  - Nombre
  - Denominación numérica
  - Paraderos
  - Horarios
  - Puntos de personalización
  - Puntos de recarga Tu Llave

Este documento, se convierte también en un instrumento de consulta para quienes y por razón del ejercicio de sus funciones lo requieran.

6.2.2 Organización

El esquema dispuesto de relaciones para ordenar y dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos en el ámbito de Atención en vía y cultura ciudadana, se ha establecido a través de una organización vertical, representada gráficamente de la siguiente forma:

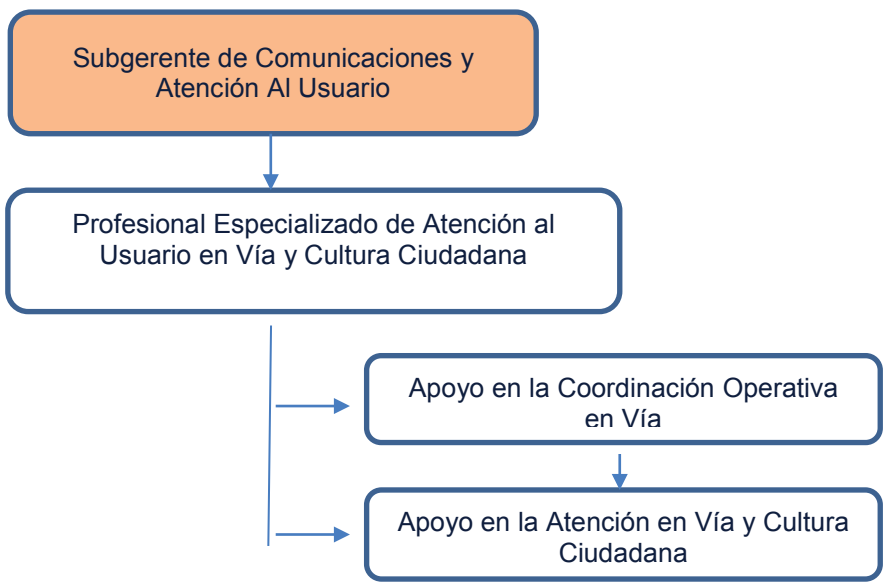

Figura 2: Organización Atención en Vía y Cultura Ciudadana

Es importante resaltar que las funciones de "Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía" y "Apoyo en la Atención en Vía y Cultura Ciudadana" no se encuentran dentro de la estructura de planta de personal de TRANSMILENIO S.A., su vinculación se efectúa a través de contrato de prestación de servicios y está sujeta a la determinación de su necesidad, disponibilidad de recursos y aprobación dentro del Plan Anual de Adquisiciones.

6.2.3 Formación

Como una necesidad primaria, el equipo de atención en vía debe recibir capacitaciones periódicas sobre

los cambios que afecten al usuario y a los funcionarios que tienen contacto con el mismo, en los diferentes espacios de interlocución.

Los espacios de capacitación están dispuestos para quienes interactúan con los usuarios en la vía y es responsabilidad del área de Atención en vía y cultura ciudadana generar los espacios y convocar al personal con el fin de garantizar la veracidad y oportunidad de la información que se socializa y divulga.

6.2.4 Ejecución

6.2.4.1 Divulgación del Sistema Integrado de Transporte Público en componente troncal y zonal al ciudadano

Es la actividad por medio de la cual a través de material POP (volantes y otros), voz a voz y demás canales de comunicación previstos para este fin, los funcionarios, contratistas y/o delegados adscritos, divulgan la información del Sistema Integrado de Transporte Público en componente troncal y zonal de interés y/o afectación al usuario.

6.2.4.1.1 Divulgación y atención en vía

Es la actividad de acercamiento con el usuario en el territorio de influencia del Sistema Integrado de Transporte Público a través de diferentes canales de comunicación dispuestos para la transmisión de la información. En esta actividad se informa sobre rutas, paraderos, puntos de recarga, manual del usuario e información de interés para el ciudadano. Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Delimitación del espacio en el cual se divulgará.
- Visita técnica al lugar para verificar la afluencia de ciudadanos y condiciones mínimas de seguridad para quienes intervendrán en este espacio.
- Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto para esta actividad.

Durante la actividad:

- Formación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
- Distribución del personal en puntos estratégicos del sector.
- Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad

- Diligenciamiento del formato **R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía,** adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades.

6.2.4.1.2 Acompañamiento de campañas

Es la actividad de acercamiento que se tiene con el usuario en el territorio de influencia del Sistema Integrado de Transporte Público a través de diferentes campañas diseñadas por la Subgerencia de Comunicaciones y atención al usuario. Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Delimitación del espacio en el cual se divulgará.
- Visita técnica al lugar para verificar afluencia de ciudadanos y condiciones mínimas de seguridad para quienes intervendrán en este espacio.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado.
- Formación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- Distribución del personal en puntos solicitados para la divulgación de la campaña o en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad:

- Diligenciamiento del formato **R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía,** adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades.

6.2.4.1.3 Acompañamiento a Ruedas de prensa

Es la actividad de intervención que se realiza en un lugar determinado por solicitud de la Subgerencia Comunicaciones en la que se brinda información a los asistentes y se apoya de manera protocolaria lo planeado previamente siguiendo las directrices que desde la misma se reciben. En este espacio se entrega información de interés e información del sector geográfico de influencia.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Visita técnica al lugar para identificar la estrategia de divulgación y distribución protocolaria del personal asistente por parte de TRANSMILENIO, como organizador del evento.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado.
- Formación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- Montaje de material POP solicitado para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de apoyar a la Subgerencia de Comunicaciones con la excelente calidad y presentación del evento.
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
- Distribución del personal en puntos solicitados para la divulgación de la campaña o en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad:

- Desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- Diligenciamiento del formato **R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía,** adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados divulgados durante la intervención y las novedades.

6.2.4.1.4 Acompañamiento a las Actividades de Divulgación Zonales con Líderes comunitarios

La participación en este espacio propende la capacitación de usuarios y el acompañamiento en temas de atención al usuario, instalación y entrega de material POP. Esta modalidad de eventos requiere al equipo de atención en vía como apoyo a la Subgerencia de Comunicaciones, quien es la promotora del mismo en cabeza del área de Gestión Social.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Visita técnica al lugar para identificar los puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de organización y espacio para el desarrollo del evento.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado.
- Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo.
- Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad.

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.
- Montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de

iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento.

- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
- Distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, socialización, y capacitación de los usuarios en el PAU móvil de TRANSMILENIO S.A. y del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Entrega personalizada de información de la zona, o cualquiera que el usuario que se acerque al punto pueda requerir. De la misma manera, se brindará la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral.
- Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.
- Diligenciamiento del formato **R-SC-013 Formato de Atención en Vía PAU Móvil Socialización Equipo Atención en Vía**

Después de la actividad:

- Desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades.

6.2.4.1.5 Acompañamiento a Jornadas de personalización

La participación en este espacio propende por la capacitación a los usuarios a través de la atención personalizada en el PAU móvil que se instala cerca de las móviles de personalización de Tarjetas TU LLAVE. Lo anterior, apoyado con material POP asignado para la entrega en estas jornadas.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de organización y espacio asignado por parte del anfitrión a TRANSMILENIO S.A.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado.
- Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo.
- Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.
- Montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento.
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
- Distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, divulgación, y capacitación de los usuarios en el stand de TRANSMILENIO S.A..
- Entrega personalizada de información de la zona. De la misma manera, se brindará la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral al usuario.
- Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.
- Diligenciamiento del formato **R-SC-013 Formato de Atención en Vía PAU Móvil Socialización Equipo Atención en Vía**

Después de la actividad:

- Desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), información acerca de la cantidad aproximada de usuarios socializados durante la intervención y las novedades.

6.2.4.2 Formación y acción lúdico pedagógica con el usuario SITP

A través de charlas, actividades personalizadas, volantes, material POP, voz a voz y demás canales de comunicación previstos para tal fin, los funcionarios, contratistas o delegados, capacitan a los usuarios del SITP en temas propios de la implementación y buen uso del mismo, a partir de los protocolos propuestos por la entidad y en el manual del usuario diseñado para los usuarios.

6.2.4.2.1 Feria Pilo

Este espacio está dispuesto para orientar e informar a los usuarios, especialmente menores de edad, a través del desarrollo de actividades lúdico- pedagógicas, encaminadas a la promoción del manual del usuario de TransMilenio y el buen uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá. En el marco de estas actividades se utilizan elementos didácticos como rompecabezas, escaleras, sopas de letras y también se realizan charlas en el aula móvil, entre otras.

En la FERIA PILO se adelantan actividades a través de los siguientes medios:

- En persona
- Correo electrónico
- En colaboración con otras Entidades de las zonas operacionales
- Por medio de comunicaciones dirigidas a la Entidad o redireccionados de otras Entidades.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado, con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de convocatoria y organización.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado.
- Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad.

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- Montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- Distribución del personal en puntos solicitados para la convocatoria, divulgación, y formación de los usuarios en la FERIA PILO en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- Desarrollo de juegos para niños en el cual puedan aprender sobre el Sistema Integrado de Transporte Público
- Desarrollo de una formación sobre normas de comportamiento y manual del usuario en el aula móvil de la FERIA PILO
- Desarrollo de un juego tipo rompecabezas con un equipo de niños determinado, bajo la supervisión de un funcionario de TRANSMILENIO S.A. quien se encargará de formar a los asistentes en temas propios de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público y las ventajas que este trae a los ciudadanos.
- Entrega de publicidad y material POP del Sistema Integrado de Transporte Público luego de su participación.
- Toma de asistencia de los usuarios que se acercaron a la FERIA PILO a través del formato Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.
- Diligenciamiento del formato **R-SC-017 Certificado de Capacitación.**
- Diligenciamiento del formato **R-SC-026 Formato de Capacitación en Institución Educativa.**

Después de la actividad:

- Desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades.

- Tabulación de los datos recopilados en las encuestas aplicadas de manera aleatoria a la muestra poblacional tomada en el evento para tal fin.

6.2.4.2.2 Feria de servicios

La participación en este espacio propende por la capacitación de usuarios a través de actividades lúdico – pedagógicas que van encaminadas a la promoción de la implementación y buen uso del SITP, a través de la instalación de PAU móvil, y entrega personalizada del material POP a los usuarios.

La participación en las Ferias de servicio se adelanta a través de los siguientes medios:

- En persona
- Correo Electrónico
- En colaboración con otras Entidades de las Zonas Operacionales
- Por medio de comunicaciones dirigidas a la Entidad o redireccionados de otras Entidades.
- Propiciado por TRANSMILENIO S.A., como parte de su estrategia de comunicaciones.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de organización y espacio asignado por parte del anfitrión a TRANSMILENIO S.A.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado.
- Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo.
- Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad.

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.
- Montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento.
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
- Distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, divulgación, y formación de los usuarios en el stand de TRANSMILENIO S.A. y del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Entrega personalizada de información de la zona. De la misma manera se brindará la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral al usuario.
- Toma de asistencia de los usuarios que se acercaron al evento a través del formato R-SC-013 Formato de Atención en Vía PAU Móvil Socialización Equipo Atención en Vía
- Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad:

- Desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades.

6.2.4.3 Eventos Culturales

Es el espacio en el cual por medio de actividades personalizadas, volantes, material POP, voz a voz y demás canales de comunicación previstos para este fin, los funcionarios, contratistas o delegados para este fin, forman y divulgan a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público en sus dos componentes de cultura y buen uso del mismo, a partir de los protocolos propuestos por la Entidad y los convenios interinstitucionales dispuestos para este fin. Así mismo, como herramienta base para el desarrollo de estas propuestas se trabajará con en el manual del usuario diseñado para los usuarios por parte de TRANSMILENIO S.A.

6.2.4.3.1 Acompañamiento actividades Fundalectura

Es la actividad de intervención que se realiza en los lugares donde haya Bibloestaciones o donde así se determine por solicitud de la Subgerencia de Comunicaciones en la que se brinda información a los asistentes y se apoya de manera protocolaria lo planeado

previamente. En este espacio se entrega información de interés e información del sector de influencia.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Visita técnica al lugar para identificar estrategia de divulgación y distribución protocolaria del personal asistente por parte de TRANSMILENIO, como organizador del evento.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado.
- Formación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.
- Montaje de material POP solicitado para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de apoyar a la Subgerencia de Comunicaciones, con la excelente calidad y presentación del evento.
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
- Se realizará la distribución del personal en puntos solicitados para la divulgación de la campaña o en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de las acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad:

- Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato **R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía,** adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades.

6.2.5 Bodegaje

Para realizar las actividades programadas en campo se dispone de material lúdico pedagógico y material impreso que está en custodia en la bodega dispuesta por TRANSMILENIO S.A., en el Portal 20 de Julio; el cual debe ser controlado por el área de Atención en vía y cultura ciudadana de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

Para lo anterior, se requiere de los siguientes elementos:

- Remisiones de elementos y materiales
- Libro bitácora de salida de material
- Cardex en Excel
- Rotulo “productos dañados o vencidos”

6.2.6 Registro

La fase de registro consiste en la regulación de las actividades adelantadas de acuerdo con lo establecido en los planes de acción y en la estrategia integral de comunicaciones. Dentro de los instrumentos de las actividades de Atención en Vía y Cultura Ciudadana se encuentran:

- Bitácora de registro: medio magnético para el registro de los diferentes eventos atendidos por el grupo de atención al usuario. (Formato R-SC-010).
- Actas de actividades (Formato R-SC-011).
- Listados de asistencia (Formato R-SC-013)
- Informe Diario de las actividades adelantadas por el equipo de trabajo.
- Informe mensual de las actividades adelantadas en las Zonas SITP
- Informes de gestión requeridos al interior de la Entidad u otros Organismos.

Verificación continúa:

La responsabilidad de controlar continuamente el cumplimiento y los compromisos del equipo de trabajo de atención en vía corresponde al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

Una forma adicional de control es a través de las reuniones bimestrales, las cuales son presididas por la (el) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario o por el Profesional Especializado grado 5, quienes a partir de una agenda establecida velan por el cumplimiento de los objetivos y determinan lineamientos para el desarrollo de las acciones que se deberán realizar en el corto plazo.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1 Socialización, divulgación y atención en vía al ciudadano

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	**Inicio**	
20	Determinar la meta de divulgación del Sistema Integrado de Transporte Público en sus dos componentes según el plan de acción aprobado por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario para el componente de Atención en Vía.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario y Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana
30	Determinar el tipo de actividad que se realizará con fines pertinentes de divulgación de información dentro de las comunidades y determinar la meta a cumplir en el desarrollo de la actividad	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana
15	Aprobar la actividad y la meta a cumplir. ¿El (la) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario aprobó la actividad y meta? **Si: Ir a etapa 40** **No: Ir a etapa 30**	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario
40	Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, sea esta socialización y /o acompañamiento de campañas informativas, de ruedas de prensa, otras actividades	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana
50	Acordar fecha, hora y asistentes para realizar la visita técnica previa al evento con el fin de determinar las necesidades para el buen desarrollo de la actividad	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
60	Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollara la actividad	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
70	Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de energía (si así se requiere) y condiciones generales del lugar	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
25	¿Existe condiciones requeridas para la realización de la actividad? **Si: Ir a etapa 80** **No: Ir a etapa Se replantea el lugar para tomar la decisión en qué punto se puede hacer la actividad en mesa de trabajo del equipo. Ir a etapa 40**	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
80	Verificar las rutas del Sistema Integrado de Transporte Público en sus dos componentes que transiten por el sector donde se determinó la realización de la actividad	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
90	Solicitar y confirmar al personal asistente y el alistamiento del material que se llevará al evento	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
35	¿Se cuenta con el personal asistente y el material para el evento? **Si: Ir a etapa 100** **No: Se elaboran volantes provisionales mientras llega el material definitivo. Ir a etapa 100**	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
100	Desarrollar formación inicial al equipo que intervendrá en el punto con el fin de manejar el mismo mensaje y en lo posible los mismos códigos	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
110	Distribuir el recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
120	Realizar monitoreo constante de la actividad realizada por el personal humano convocado y en general por el desarrollo de la actividad a través de registro fotográfico y elaboración de bitácoras e informes	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
130	Diligenciar el formato R-SC-011 Acta de Actividades Atención en Vía y Cultura Ciudadana	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
140	Ingresar información del evento en la bitácora de registro (Formato R-SC-010)	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
150	Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
160	**Fin**	

7.2 Capacitación y acción lúdico- pedagógica con el usuario SITP

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	**Inicio**	
20	Determinar la meta de divulgación del Sistema Integrado de Transporte Público en sus dos componentes según el plan de acción aprobado por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario para el componente de Atención en Vía	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario y Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana
30	Definir el esquema de atención de cada evento y generar un contacto directo con el anfitrión del mismo, en caso tal que haya sido solicitado.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
40	Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, sea esta Feria Pilo, Acompañamiento a jornadas de personalización, feria de servicios, acompañamiento a foros zonales, viernes cultural y/o acompañamiento de otras actividades	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana
15	Aprobar la actividad y la meta a cumplir. ¿El (la) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario aprobó la actividad y meta? **Si: Ir a etapa 50** **No: Ir a etapa 30**	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario
50	Acordar la fecha, hora y asistentes para realizar la visita técnica previa al evento con el fin de determinar las necesidades para el buen desarrollo de la actividad	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
60	Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollará la actividad	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
70	Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de energía (si así se requiere) y condiciones generales del lugar	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
25	¿Existe condiciones requeridas para la realización de la actividad? **Si: Ir a etapa 80** **No: Ir a etapa. Se replantea el lugar para tomar la decisión en qué punto se puede hacer la actividad en mesa de trabajo del equipo. Ir a etapa 40**	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
80	Verificar las rutas Sistema Integrado de Transporte Público que transiten por el sector donde se determinó la realización de la actividad	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
90	Confirmar el personal asistente y alistamiento de material que se llevará al evento	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
35	¿Se cuenta con el personal asistente y el material para el evento? **Si: Ir a etapa 100** **No: Se elaboran volantes provisionales mientras llega el material definitivo. Ir a etapa 100**	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
100	Desarrollar capacitación inicial al equipo que intervendrá en el punto con el fin de manejar el mismo mensaje y en lo posible los mismos códigos.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
110	Distribuir el recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
120	Realizar monitoreo permanente del evento para que se cumpla según lo planeado.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
130	Diligenciar el formato de listado de asistencias a los usuarios interesados en las actividades lúdicas - pedagógicas en el momento en que se acerquen al PAU MOVIL instalado en cada uno de los eventos.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
140	Diligenciar el formato R-SC-011 Acta de Actividades Atención en Vía y Cultura Ciudadana.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
150	Ingresar información del evento en la bitácora de registro (Formato R-SC-010).	Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
160	Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio	Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
170	**Fin**	

7.3 Eventos Culturales

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	**Inicio**	
20	Determinar la meta de divulgación del Sistema Integrado de Transporte Público en sus dos componentes según el plan de acción aprobado por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario para el componente de Atención en Vía	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario y Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
30	Definir el esquema de atención de cada evento y generar un contacto directo con el anfitrión del mismo, en caso tal que haya sido solicitado.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana
40	Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, viernes cultural y/o acompañamiento de otro tipo de actividades.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana
15	Aprobar la actividad y la meta a cumplir. ¿El (la) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario aprobó la actividad y meta? **Si: Ir a etapa 50** **No: Ir a etapa 30**	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario
50	Acordar la fecha, hora y asistentes para realizar la visita técnica previa al evento con el fin de determinar las necesidades para el buen desarrollo de la actividad	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
60	Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollara la actividad	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
70	Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de luz (si así se requiere) y condiciones generales del lugar	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
25	¿Existe condiciones requeridas para la realización de la actividad? **Si: Ir a etapa 80** **No: Se replantea el lugar para tomar la decisión en qué punto se puede hacer la actividad en mesa de trabajo del equipo. Ir a etapa 40**	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
80	Verificar las rutas Sistema Integrado de Transporte Público y de los servicios troncales que transiten por el sector y/o estaciones donde se determinó la realización de la actividad	Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90	Solicitar y confirmar el personal asistente y alistamiento de material que se llevará al evento	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
35	¿Se cuenta con el personal asistente y el material para el evento? **Si: Ir a etapa 100** **No: Se elaboran volantes provisionales mientras llega el material definitivo. Ir a etapa 100**	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
100	Desarrollar capacitación inicial al equipo que intervendrá en el punto con el fin de manejar el mismo mensaje y en lo posible los mismos códigos.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
110	Distribuir el recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
120	Realizar monitoreo permanente del evento para que se cumpla según lo planeado.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía
130	Diligenciar el formato de listado de asistencias a los usuarios interesados en las actividades lúdicas - pedagógicas en el momento en que se acerquen al PAU MOVIL instalado en cada uno de los eventos.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
140	Diligenciar el formato R-SC-011 Acta de Actividades Atención en Vía y Cultura Ciudadana.	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
150	Ingresar la información del evento en la bitácora de registro (Formato R-SC-010).	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
160	Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio	Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana y/o Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
170	**Fin**	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-010	Bitácora de registro (medio magnético)	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-011	Acta de actividades Atención en Vía y Cultura Ciudadana	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-013	Formato de Atención en Vía PAU Móvil Equipo Atención en Vía	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-017	Certificados de capacitación sobre el SITP	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-018	Informe de actividades y/o novedades Equipo atención al usuario en vía	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-026	Formato de Capacitación en Institución Educativa.	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana

DECRETOS LOCALES DE 2017

ALCALDÍA LOCAL DE TUNJUELITO

Decreto Local Número 003

(Mayo 18 de 2017)

POR EL CUAL SE CONVOCA A SESIONES EXTRAORDINARIAS A LA JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE TUNJUELTIO

EL ALCALDE LOCAL DE TUNJUELITO
En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las conferidas por el artículo 71 y 75 del Decreto Ley 1421 de 1993, y

CONSIDERANDO:

1. Que el inciso segundo del Artículo 71 del Decreto Ley 1421 de 1993 (Estatuto Orgánico de Bogotá D.C.), prevé que los ediles se reunirán extraordinariamente por convocatoria que les haga el respectivo Alcalde Local por el término que éste señale y únicamente se ocuparán de los asuntos que él mismo someta a su consideración.

2. Que el Decreto 372 de 2010 en su artículo 37º determina: "Excedentes Financieros": Se define el excedente financiero de cada F.D.L. como el saldo sin comprometer del presupuesto de gastos después de realizar el ajuste presupuestal por cierre. Los excedentes financieros de los Fondos de Desarrollo Local son de propiedad del Distrito. El Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal CONFIS, en cada vigencia fiscal determinará la cuantía de los excedentes financieros que entrarán a hacer parte de los recursos de capital del Presupuesto Distrital, con destinación a los mismos Fondos.

En mérito de lo anterior,

DECRETA:

ARTÍCULO 1º: convóquese a la Junta Administradora Local de Tunjuelito, a sesiones extraordinarias por el periodo comprendido entre el día diecinueve (19) y hasta el día veintitrés (23) de mayo de dos mil diecisiete (2017) inclusive.

ARTÍCULO 2º: En las sesiones extraordinarias la Junta Administradora Local de Tunjuelito se ocupará única y exclusivamente del Análisis, debate y aprobación de la adición de los excedentes financieros al presupuesto local para la vigencia fiscal 2017, de acuerdo con lo contemplado por el CONFIS en sesión N.º 03 celebrada el día 30 y 31 de marzo de 2017, y conforme a lo establecido en los artículos 37º y 38º del Decreto Distrital 372 de 2010.

ARTÍCULO 3º: El presente Decreto Local rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los dieciocho (18) días del mes de mayo de dos mil diecisiete (2017).

YEISONN ALEXÁNDER CHIPATECUA QUEVEDO
Alcalde Local de Tunjuelito

Decreto Local Número 004
(Mayo 25 de 2017)

"POR EL CUAL SE EFECTUA UNA ADICION AL PRESUPUESTO ANUAL DE RENTAS E INGRESOS Y DE GASTOS E INVERSIÓN DEL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE TUNJUELITO PARA LA VIGENCIA FISCAL DE 2017"

EL ALCALDE LOCAL DE TUNJUELITO
En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las que le confiere la Constitución Política en su artículo 324, Decreto Ley 1421 de 1993 y el Decreto 372 de 2010, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 31 Modificaciones Presupuestales del Decreto 372 de 2010, en el numeral 2 Créditos Adicionales, acápite C) Adición por Excedentes financieros, la adición presupuestal de cada Fondo de Desarrollo Local se hará "mediante Acuerdo de la JAL, de acuerdo con la distribución que efectué el CONFIS"

Que el FDL de Tunjuelito a 31 de diciembre de 2016 determinó un monto de excedentes Financieros de **CUATRO MIL CUATROCIENTOS DIECINUEVE MILLONES CIENTO OCHENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS DIECIOCHO PESOS ($4.419.187.518) M/CTE.**

Que mediante la Circular CONFIS N.º 02 del 04 de abril de 2017, se comunica que el CONFIS en sesión N.º 03, celebrada el 30 y 31 de marzo de 2017, conforme a lo establecido en los artículos 37 y 38 del Decreto 372 de 2010, determinó la distribución de los excedentes financieros generados por los veinte Fondos de Desarrollo Local al cierre de la vigencia 2016, por un total de **SESENTA MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y UN MIL DOSCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS ($60.452.231.233) M/CTE.,** los cuales se destinarán considerando los conceptos y propuestas de los Alcaldes Locales y las necesidades pertinentes que presenta la Ciudad.

Que, en concordancia con lo señalado por el CONFIS, asignó al Fondo de Desarrollo Local de Tunjuelito la suma de **VEINTIUN MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y TRES PESOS ($21.863.556.963) M/CTE,** los cuales serán asignados al proyecto 3-3-1-15-07-45.1521 "Por una sede administrativa Local, tecnológica e innovadora.

Que la Junta Administradora Local de Tunjuelito expidió el Acuerdo Local No.001 del 23 de mayo del 2017 y sancionado por el Alcalde, en el cual se aprueba el ajuste al presupuesto para la vigencia fiscal 2017 del Fondo de Desarrollo Local de Tunjuelito.

Que mediante comunicación No. 2-2017-20511 del 11 de mayo 2017, La Secretaria Distrital de Planeación emitió concepto favorable, e informa que el que el Fondo de Desarrollo Local incorporará los recursos recibidos al presupuesto de gastos de inversión de manera que estos recursos puedan ser ejecutados según el fin para el cual fueron destinados.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO 1°: Adicionar al Presupuesto de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones del Fondo de Desarrollo Local de Tunjuelito para la Vigencia Fiscal de 2017, la suma de VEINTIUNMIL OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y TRES PESOS ($21.863.556.963) M/CTE, conforme al siguiente detalle:

CODIGO	CONCEPTO	VALOR
2	**INGRESOS**	**21.863.556.963**
2-4	**RECURSOS DE CAPITAL**	**21.863.556.963**
2-4-5	**Excedentes financieros**	**21.863.556.963**
	TOTAL, INGRESOS + DISPONIBILIDAD INICIAL	**21.863.556.963**

CODIGO	CONCEPTO	VALOR
3	GASTOS	21.863.556.963
3-3	INVERSIÓN	21.863.556.963
3-3-1	DIRECTA	21.863.556.963
3-3-1-15	Bogotá Mejor para todos	21.863.556.963
3-3-1-15-07	Eje transversal Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	21.863.556.963
3-3-1-15-07-45	Gobernanza e influencia local, regional e internacional	21.863.556.963
3-3-1-15-07-45-1521	Por una sede administrativa local, tecnológica e innovadora	21.863.556.963
	TOTAL GASTOS + DISPONIBILIDAD FINAL	21.863.556.963

ARTÍCULO 2°: El presente Decreto Local rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, a los veinticinco (25) días del mes de mayo de dos mil diecisiete (2017).

YEISONN ALEXÁNDER CHIPATECUA QUEVEDO
Alcalde Local de Tunjuelito