

# REGISTRO DISTRITAL

## ACUERDO DE 2017

CONCEJO DE BOGOTÁ, D. C.

### Acuerdo Número 686 (Septiembre 11 de 2017)

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ORDENA EFECTUAR EL ESTUDIO Y SE INCLUYE LA VACUNA CONTRA MENINGOCOCO DE MANERA GRATUITA DENTRO DEL ESQUEMA DE VACUNACIÓN EN EL DISTRITO CAPITAL”**

**EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D. C.**

**En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el Decreto Ley 1421 de 1993, artículo 12 numeral 1.**

#### ACUERDA:

**ARTÍCULO PRIMERO:** La Secretaría Distrital de Salud incorporará dentro del esquema de vacunación del Distrito Capital la vacuna contra el meningococo por *Neisseria Meningitidis* de manera gratuita a la población que la Secretaria Distrital de Salud considere conveniente. En el caso de los menores de edad, para su aplicación se requerirá la autorización previa de los padres de familia o quien tenga su custodia.

**PARÁGRAFO.** La incorporación de la vacuna en el Programa Ampliado de Inmunización –PAI- se condiciona a que el resultado del estudio de costo efectividad sea favorable y cuente con la revisión y aprobación del Ministerio de Salud y Protección Social, a través del Comité Nacional de Prácticas de Inmunización CNPI.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La incorporación de la vacuna en el Programa Ampliado de Inmunización -PAI- se efectuará paulatinamente de acuerdo a la disponibilidad presupuestal y teniendo en cuenta las necesidades de la población que por enfermedades adquiridas

o genéticas sean más propensos a afectaciones por la bacteria *Neisseria Meningitidis*.

**ARTÍCULO TERCERO:** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

#### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**HORACIO JOSÉ SERPA MONCADA**  
Presidente

**LUIS ALBERTO DONOSO RINCÓN**  
Secretario General de Organismo de Control

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL**

**PUBLÍQUESE Y EJECÚTESE**  
**ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO**  
Alcalde Mayor de Bogotá, D.C.  
**Septiembre 11 de 2017**

## RESOLUCIONES DE 2017

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

### Resolución Número 0292 (Septiembre 4 de 2017)

**“Por la cual se efectúa un nombramiento provisional en una vacante definitiva”**

**LA SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER**  
**En uso de las facultades otorgadas en el numeral 1° del artículo 1° del Decreto Distrital 101 de 2004, y**

#### CONSIDERANDO:

Que el párrafo transitorio del artículo 1° del Decreto Nacional 4968 de 2007, “Por el cual se modifica el

artículo 8º del Decreto Nacional 1227 de 2005”, establece: “La Comisión Nacional del Servicio Civil, podrá autorizar encargos o nombramientos provisionales, sin previa convocatoria a concurso, cuando (...) o por razones de estricta necesidad del servicio lo justifique el Jefe de la entidad (...)”.

Que la Circular 005 de junio de 2012, emitida por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), señala los criterios que deben tener en cuenta las (os) nominadoras (es) y las unidades de personal de las entidades que tramiten autorizaciones de provisión transitoria de empleos en las modalidades de encargo, nombramiento en provisionalidad o sus prórrogas.

Que mediante Auto del 5 de mayo de 2014, el H. Consejo de Estado declaró: “la suspensión provisional de los apartes acusados del artículo 1º del Decreto No. 4968 de 2005 “Por el cual se modifica el parágrafo transitorio del artículo 8 del Decreto 1227 de 2005, modificado por los artículos 1º de los Decretos 3820 de 2005 y 1937 de 2007” y la Circular No. 005 de 23 de julio de 2012 expedida por la Comisión Nacional del Servicio Civil, CNSC”.

Que mediante Circular 003 del 11 de junio de 2014, la Comisión Nacional del Servicio Civil estableció lo siguiente: “(...) la Comisión Nacional del Servicio Civil, informa que a partir del 12 de junio de 2014, no otorgará autorizaciones para proveer transitoriamente los empleos de carrera a través de encargo o nombramiento en provisionalidad, mientras la suspensión provisional ordenada por el Consejo de Estado continúe vigente.

En consecuencia, todas aquellas entidades destinatarias de la Ley 909 de 2004 y aquellas que se encuentran provistas de normas aplicables a los sistemas específicos de carrera, tienen el deber de dar estricto cumplimiento a lo normado en los artículos 24 y 25 de la normatividad citada y a las reglas especiales de cada sistema”.

Que el fallo del Consejo de Estado, declaró la suspensión provisional de los apartes subrayados del artículo 1º del Decreto Nacional No. 4968 de 2007, dentro de los cuales se encuentra:

“(...) Cuando circunstancias especiales impidan la realización de la convocatoria a concurso en el término señalado, la Comisión Nacional del Servicio Civil podrá autorizar la prórroga de los encargos y de los nombramientos provisionales hasta cuando esta pueda ser realizada (...)”.

Que el mismo fallo establece: “Finalmente, se destaca que no es posible que la CNSC so pretexto de ejercer sus funciones de administración y vigilancia se atribuya la facultad de inmiscuirse en temas regulados específicamente por la normativa especial, adicionando los procedimientos para determinar la procedencia de los

encargos, el nombramiento en provisionalidad y su prórrogas, así como la delegar la facultad nominadora en las entidades públicas”.

Que en la planta de empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer, se encuentra una vacante definitiva en el cargo de Profesional Especializado, Código 222 - Grado 24, asignado a la Oficina de Control Interno, de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Que Claudia Cuesta Hernández, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.074.614 cumple con las condiciones y reúne los requisitos previstos en el Manual de Funciones Competencias Laborales, adoptado mediante Resolución No. 0484 del 21 de diciembre de 2015, adicionado por la Resolución No. 0017 del 15 de enero de 2016 y conforme a lo establecido en el Decreto Distrital No. 367 de 2014, “Por el cual se actualiza el Manual General de Requisitos para los empleos públicos correspondientes a los Organismos pertenecientes al Sector Central de la Administración Distrital de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”, para desempeñar el empleo de Profesional Especializado, Código 222- Grado 24, asignado a la Oficina de Control Interno, de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Que de acuerdo con lo expuesto, no se requerirá autorización de la Comisión Nacional del Servicio Civil para proveer empleos a través de nombramientos en provisionalidad, que se encuentren en vacancia definitiva.

Que en mérito de lo expuesto, este Despacho

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Nombrar en provisionalidad en una vacante definitiva a Claudia Cuesta Hernández, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.074.614, hasta por el término de seis (6) meses, en el cargo de Profesional Especializado, Código 222 - Grado 24, asignado a la Oficina de Control Interno, de la Secretaría Distrital de la Mujer.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** El nombramiento provisional, tiene vigencia por el término señalado en el artículo anterior y no genera derechos de carrera administrativa.

**ARTÍCULO TERCERO.-** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y surte efectos fiscales a partir de la posesión.

#### **PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**Dada en Bogotá, D.C., a los cuatro (4) días del mes de septiembre de dos mil diecisiete (2017).**

**CRISTINA VÉLEZ VALENCIA**  
Secretaria Distrital de la Mujer

## Resolución Número 279 (Agosto 16 de 2017)

**“Por la cual se conforma el Equipo de Gestores de Ética de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”**

**LA SECRETARIA GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial las conferidas por los Acuerdos No. 010 y No. 011 de 12 de octubre de 2010 del Consejo Directivo de la UAERMV en ejercicio de las facultades delegadas mediante Resolución 331 de 17 de junio de 2016 y demás disposiciones concordantes,**

### CONSIDERANDO:

Que los numerales 10 y 11 del artículo 19 del Acuerdo del Consejo Directivo No. 010 del 12 de 2010, señaló como funciones del Director General las siguientes: *“Expedir los actos administrativos que por su naturaleza correspondan a la Unidad....”*

Que el Artículo 2° de la Resolución 331 de 2016 delega la función del Director General en el (la) Secretario(a) General, de *“Suscribir los actos administrativos que sean necesarios dentro de la labor propia de la administración de personal”*.

Que mediante la Resolución No. 256 del 29 de julio de 2008, se conformó el Equipo de Gestores de Ética de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, de conformidad con el Artículo Octavo del Acuerdo del Concejo de Bogotá D.C. No. 244 de 26 de septiembre de 2006 *“por medio del cual se establecen y desarrollan los principios y valores éticos para el ejercicio de la función pública en el Distrito Capital”*.

Que el Decreto 489 de 09 de noviembre de 2009 “Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital y se dictan otras disposicio-

nes”, establece la conformación de los Gestores de Ética en el Distrito Capital.

Que se realizó la convocatoria para conformar el nuevo Equipo de Gestores de Ética en la Entidad, mediante el correo institucional “laUMVteinforma” a partir del día 02 hasta el 07 de junio de 2017, que trabajará por fortalecer los valores éticos de la Entidad durante la vigencia 2017-2019 y quienes debían cumplir el “Perfil de los Gestores de Ética” requerido para todas las entidades distritales, según lo dispuesto en el Artículo No. 8 del Decreto 489 de 2009:

- *Tiempo para el servicio*
- *Reconocimiento de sus compañeros como una persona responsable y proba.*
- *Actitud de servicio.*
- *Compromiso con el fortalecimiento de la identidad distrital.*
- *Capacidad de liderazgo.*
- *Buenas relaciones interpersonales.*
- *Competencia para comunicarse con los demás.*
- *Aptitud para trabajar en equipo.*
- *Capacidad organizativa y ejecutiva.*
- *Interés en el tema de ética.*
- *Interés por capacitarse en el tema.*
- *Formación y habilidades pedagógicas o disposición para fortalecer sus competencias en este aspecto*

Que en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.** Conformar el Equipo de Gestores de Ética de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, para la vigencia 2017-2019, con los Servidores(as) Públicos de la Entidad que se acogieron a la convocatoria para su establecimiento. Ellos son:

No.	NOMBRES	C.C.	DEPENDENCIA
1	ANGELA MARÍA CORREA COVELLI	63.496.614	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
2	CLARA INÉS SALCEDO ROJAS	39.532.025	SECRETARÍA GENERAL
3	DEYANIRA QUINTERO HERNÁNDEZ	20.886.320	SECRETARÍA GENERAL
4	ELIAS PARMENIO JACOME VILLARREAL	17.588.507	SECRETARÍA GENERAL

5	GLORIA ESPERANZA PULGA PÁEZ	52.226.887	SECRETARÍA GENERAL
6	GLORIA FANNY ÁVILA DE ACEVEDO	24.079.217	SECRETARÍA GENERAL
7	HILDA CASTELBLANCO IBAÑEZ	51.740.062	SECRETARÍA GENERAL
8	JUAN CARLOS ALBA ALBARRACÍN	79.306.337	SECRETARÍA GENERAL
9	LEDA NELFY GARCÍA SARMIENTO	20.686.366	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
10	MARTHA INES RODRÍGUEZ GALINDO	52.883.278	DIRECCIÓN GENERAL
11	MARCELA CAMACHO BENAVIDES	51.901.092	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
12	MERY ELSY HERNÁNDEZ MONTOYA	51.729.019	SECRETARÍA GENERAL
13	OLGA PATRICIA MENDOZA NAVARRO	52.102.343	OFICINA ASESORA JURÍDICA

**ARTÍCULO 2. COORDINACIÓN:** Para la presente vigencia, el Equipo de Gestores de Ética conforma-

do, eligió por unanimidad para coordinar y orientar la Gestión Ética en la Entidad, en los siguientes cargos a:

CARGO	NOMBRES
COORDINADORA:	OLGA PATRICIA MENDOZA NAVARRO - Profesional Especializada OAJ
COORDINADORA SUPLENTE:	ANGELA MARÍA CORREA COVELLI - Profesional Especializada OAP
SECRETARIA TÉCNICA:	MARTHA INES RODRÍGUEZ GALINDO - Auxiliar Administrativa DG

**ARTÍCULO 3. DEFINICIÓN DE LOS GESTORES DE ÉTICA:** son servidores(as) públicos que como líderes naturales trabajan en las actividades de promoción, coordinación, divulgación, sensibilización y capacitación, para la implantación y conocimiento de valores éticos consignados en el MANUAL DE ÉTICA UAERMV al interior de la Entidad, para incentivar el diálogo, promover reflexiones y ejecutar acciones tendientes a fortalecer la Gestión Ética en la Entidad.

**ARTÍCULO 4. MISIÓN DE LOS GESTORES DE ÉTICA:** Liderar la sensibilización y motivación para el arraigo de la cultura ética y de servicio en las prácticas cotidianas de la Administración Distrital y de la Entidad.

**ARTÍCULO 5. RESPONSABILIDADES DE LOS GESTORES DE ÉTICA:** De conformidad con el Decreto 489 de 2009 "Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", tendrán a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Construir referentes éticos específicos y participativos basados en el Ideario Ético Distrital vigente, que orienten la toma de decisiones.
2. Promover el diálogo y la concertación, como medios para la resolución de conflictos.
3. Promover la articulación de la Gestión Ética del Distrito Capital, con la del nivel interno.
4. Compartir conocimientos y experiencias que permitan fortalecer la Gestión Ética.

5. Velar por la concordancia de las decisiones y actos de la Entidad con los principios y valores distritales y hacer recomendaciones para el efecto.
6. Coordinar la acción de los grupos de trabajo para prácticas éticas.
7. Diagnosticar la Gestión Ética de la Entidad, elaborar planes de mejoramiento con base en los mismos y verificar su cumplimiento.

**ARTÍCULO 6. APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO:** El Equipo de Gestores de Ética contará con el apoyo de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Además recibirán el acompañamiento de Talento de Humano de la Secretaría General UAERMV (Artículo No. 11 del Decreto 489 de 2009) para apoyar las diferentes actividades de los Gestores de Ética tendientes a fortalecer la Gestión Ética en la Entidad.

**ARTÍCULO 7. VIGENCIA:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición por dos (2) años y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

#### COMUNÍQUESE PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**Dado en Bogotá, D.C., a los dieciséis (16) días del mes de agosto de dos mil diecisiete (2017).**

**BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO**  
Secretaria General UAERMV

# Resolución Número 281

(Agosto 17 de 2017)

**“Por la cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación vigencia 2017 para los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”**

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL**  
En ejercicio de las facultades conferidas por el numeral 10 del artículo 19 del Acuerdo del Consejo Directivo No. 010 del 12 de octubre de 2010 y,

### CONSIDERANDO:

- 1.- Que el numeral 10 del artículo 19 del Acuerdo del Consejo Directivo No. 010 del 12 de octubre de 2010, señaló como funciones del Director General entre otras, la siguiente: *“Expedir los actos administrativos que por su naturaleza correspondan a la Unidad (...).”*
- 2.- Que mediante Decreto 1567 de 1998, se crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado.
- 3.- Que según lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 909 de 2004, el diseño de cada empleo debe contener la descripción del contenido funcional, el perfil de competencias y la duración del mismo. Así mismo, el Numeral 1 del Artículo 36 de la citada Ley, señala que la capacitación y la formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades y destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional de manera que es posible el desarrollo profesional de los empleados, y el mejoramiento en la prestación de los servicios.
- 4.- Que de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 4665 del 29 de noviembre de 2007, se adoptó la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los servidores públicos.
- 4.- Que la Secretaría General – Talento Humano de acuerdo a los instrumentos establecidos en la

normativa sobre el tema, consultó las necesidades de cada uno de los funcionarios con derecho a capacitación y a los Jefes de las dependencias, con el fin de incorporar prioridades y propuestas en las orientaciones y estrategias de la formación y capacitación.

- 5.- Que en el marco de sus funciones la Comisión de Personal, en sesión ordinaria y extraordinaria tuvo conocimiento y participó en la elaboración del Plan Institucional de Capacitación para la presente vigencia.
- 6.- Que es necesario adoptar el Plan Institucional de Capacitación, ya que la capacitación de los servidores públicos se constituye en una inversión perceptiva e invaluable para la vida institucional, el logro de la misión y el alcance de la visión de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.

Que en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Plan Institucional de Capacitación de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial vigencia 2017, el cual forma parte integral de esta Resolución, para todos los funcionarios de la Entidad, como lo establece el Decreto Ley 1567 de 1998.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La Secretaría General – Talento Humano deberá adelantar las acciones pertinentes para el cumplimiento y ejecución del Plan Institucional de Capacitación.

**ARTÍCULO TERCERO:** De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 909 de 2004, la Comisión de Personal participará en la evaluación y seguimiento del Plan de Capacitación.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**Dada en Bogotá, D.C., a los diecisiete (17) días del mes de agosto de dos mil diecisiete (2017).**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**ÁLVARO SANDOVAL REYES**  
Director General



## PLAN INSTITUCIONAL CAPACITACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

2017

Calle 26 No. 57-41 Torre 8 Pisos 7-8 CEMSA -- C.P. 111321  
Pbx: 3779555 - Información: Línea 195  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)

GDO-FM-004  
Página 1 de 16

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



## Contenido

1. Introducción
2. Objetivos
3. Principios
4. Marco Legal
5. Línea de base
6. Diagnóstico de necesidades
7. Indicadores
8. Propuesta
9. Cronograma
10. Presupuesto
11. Evaluación de impacto

Calle 26 No. 57-41 Torre 8 Pisos 7-8 CEMSA – C.P. 111321  
Pbx: 3779555 - Información: Línea 195  
[www.urmv.gov.co](http://www.urmv.gov.co)

GDO-FM-004  
Página 2 de 15

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



## 1. Introducción

El presente documento tiene como propósito presentar el Plan Institucional de Capacitación de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial vigencia 2017.

En la primera parte se encuentran la generalidades del plan: objetivos, principios y marco legal.

En la segunda parte se presentan los resultados de la línea de base y el diagnóstico de necesidades abordado desde diferentes metodologías definidas de acuerdo al nivel jerárquico y las áreas. Para el nivel directivo la consulta de las necesidades se hizo a través de memorando, para los niveles profesional, técnico y auxiliar se realizó a través de la metodología "un café para conversar" y se hizo un análisis de las disciplinas profesionales de la entidad.

En la tercera parte se presenta la propuesta de las acciones para desarrollar el plan, el cronograma, el presupuesto, los indicadores y los resultados de las necesidades de los funcionarios de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción de la Entidad que sustentan el plan.

## 2. Objetivos

### General

Desarrollar en los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial capacidades y competencias que permitan realizar una gestión eficaz, eficiente y efectiva para el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

### Específicos

Según Artículo 5º del Decreto Ley 1567 de 1998- Objetivos de la Capacitación, son objetivos de la capacitación:

- Contribuir al mejoramiento institucional fortaleciendo la capacidad de sus entidades y organismos;
- Promover el desarrollo integral del recurso humano y el financiamiento de una ética del servicio público;
- Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos del Estado y de sus respectivas entidades;
- Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales;
- Facilitar la preparación pertinente de los empleados con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral, así como de incrementar sus posibilidades de ascenso dentro de la carrera administrativa.

### 3. Principios

Según el artículo 6 del Decreto Ley 1567 de 1998- Principios Rectores de la Capacitación, las entidades administrarán la capacitación aplicando estos principios:

- Complementariedad. La capacitación se concibe como un proceso complementario de la planeación, por lo cual debe consultarla y orientar sus propios objetivos en función de los propósitos institucionales;
- Integralidad. La capacitación debe contribuir al desarrollo del potencial de los empleados en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual con el aprendizaje en equipo y el aprendizaje organizacional;
- Objetividad. La formulación de políticas, planes y programas de capacitación debe ser la respuesta a diagnósticos de necesidades de capacitación previamente realizados utilizando procedimientos e instrumentos técnicos propios de las ciencias sociales y administrativas;
- Participación. Todos los procesos que hacen parte de la gestión de la capacitación, tales como detección de necesidades, formulación, ejecución y evaluación de planes y programas, deben contar con la participación activa de los empleados;
- Prevalencia del Interés de la Organización. Las políticas y los programas responderán fundamentalmente a las necesidades de la organización;
- Integración a la Carrera Administrativa. La capacitación recibida por los empleados debe ser valorada como antecedentes en los procesos de selección, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia.
- Prelación de los Empleados de Carrera. Para aquellos casos en los cuales la capacitación busque adquirir y dejar instaladas capacidades que la entidad requiera más allá del mediano plazo, tendrá prelación los empleados de carrera. Los empleados vinculados mediante nombramiento provisional, dada la temporalidad de su vinculación, sólo se beneficiarán de los programas de inducción y de la modalidad de entrenamiento en el puesto de trabajo.
- Economía. En todo caso se buscará el manejo óptimo de los recursos destinados a la capacitación, mediante acciones que pueden incluir el apoyo interinstitucional.
- Énfasis en la Práctica. La capacitación se impartirá privilegiando el uso de metodologías que hagan énfasis en la práctica, en el análisis de casos concretos y en la solución de problemas específicos de la entidad.
- Continuidad. Especialmente en aquellos programas y actividades que por estar dirigidos a impactar en la formación ética y a producir cambios de actitudes, requieren acciones a largo plazo.

### 4. Marco Legal

De conformidad con los parámetros señalados por el gobierno en materia de capacitación se presenta la normatividad que soporta los planes de capacitación.

- Constitución Política de Colombia de 1991, en especial el artículo 53.
- Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de educación superior.
- Ley 115 de 1994, Ley General de Educación.



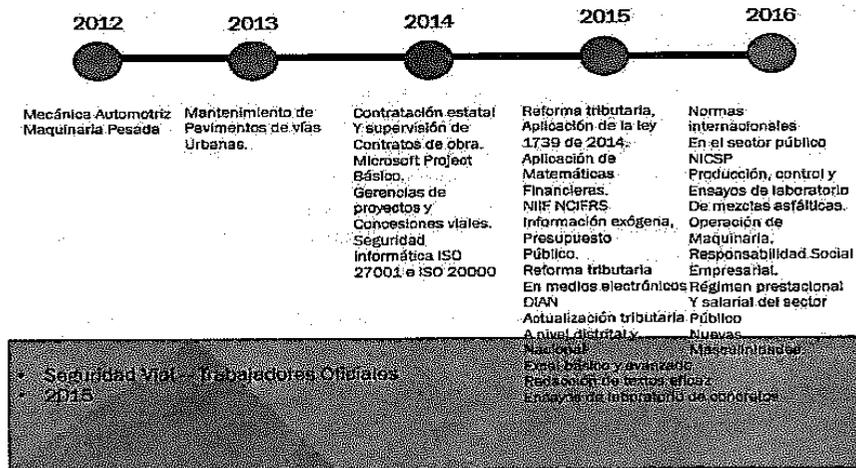
- Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario, que en su artículo 33 señala, entre otros derechos, de los servidores públicos, recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- Ley 1064 de 2006, por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación.
- Ley 909 de 2004, en su artículo 19 "el diseño de cada empleo debe contener la descripción del contenido funcional, el perfil de competencias y la duración del mismo. Así mismo, el Numeral 1 del Artículo 36 de la citada Ley, señala que la capacitación y la formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades y destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional de manera que es posible el desarrollo profesional de los empleados, y el mejoramiento en la prestación de los servicios."
- Decreto 1567 de 1998, por el cual se crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado.
- Decreto 4665 del 29 de noviembre de 2007, en el cual se adoptó la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los servidores públicos.
- Decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Acuerdo 645 de 2016, por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016-2020. "Bogotá Mejor para Todos".
- Decreto 160 de 2014, Por el cual se reglamenta la Ley 411 de 1997 aprobatoria del Convenio 151 de la OIT, en los relativo a los procedimientos de negociación y solución de controversias con las organizaciones de empleados públicos.

##### 5. Línea de Base

El propósito de la línea de base es proporcionar una base de información que la cual permita monitorear y evaluar el progreso y eficacia de una actividad durante la implementación de la misma y después de que se haya completado.

Para definir los temas a trabajar se recolectaron los temas abordados en los Planes Institucionales de Capacitación de las últimas cinco vigencias, es decir, del 2012 al 2016 presentados en la siguiente línea del tiempo:

### Temas desarrollados en los Planes Institucionales de Capacitación de las vigencias 2012 a 2016



Los temas trabajados en los últimos 5 años estuvieron dirigidos a los procesos misionales para los trabajadores oficiales con maquinaria pesada, mecánica automotriz y seguridad vial; también para los profesionales con los temas de mantenimiento de pavimentos de vías urbanas, microsoft project, concesiones viales y producción, control y ensayos de laboratorios de mezclas asfálticas.

Para los procesos de apoyo se dio énfasis a los temas financieros como la reforma tributaria, Normas Internacionales para Contabilidad para el sector público (NICSP), presupuesto público y régimen prestacional y salarial y Seguridad Informática.

Los temas transversales para todos los servidores públicos fueron contratación estatal, responsabilidad social, excel básico y avanzado, redacción de textos eficaz y nuevas masculinidades.

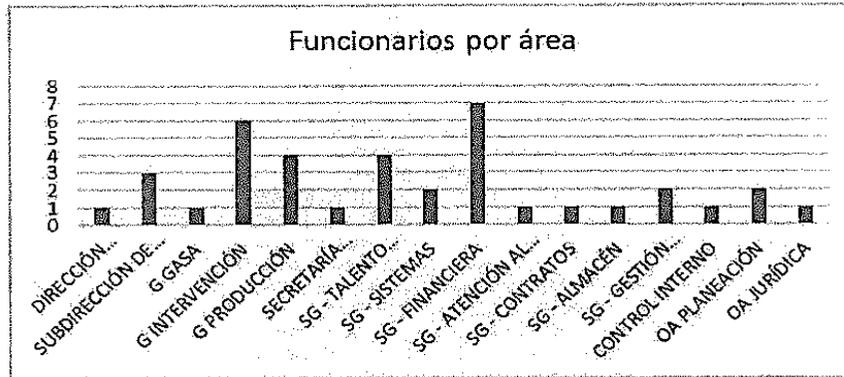
#### 6. Diagnóstico de Necesidades

##### Identificación de actores

##### 6.1. Funcionarios Públicos

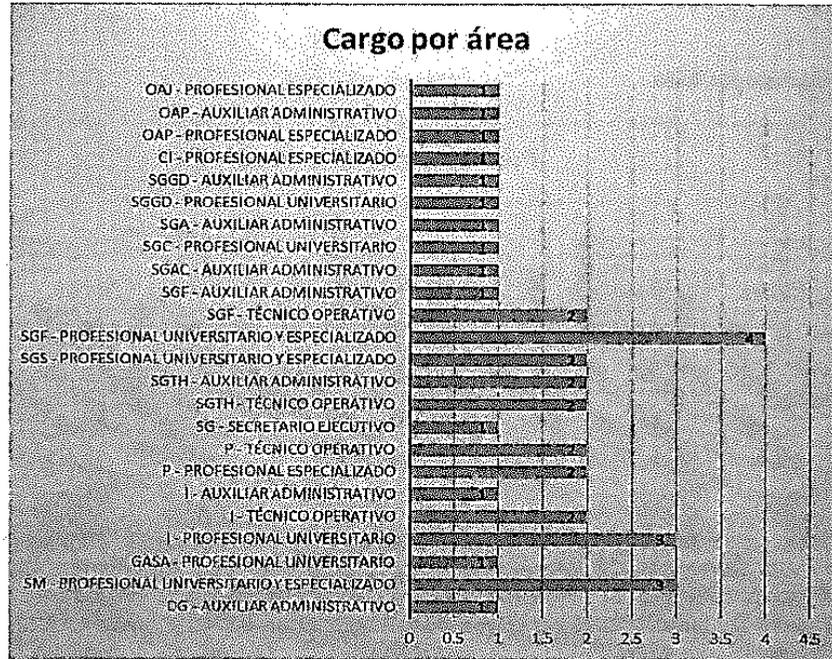
La identificación de actores permite visibilizar la distribución de los empleados públicos por áreas y cargos dentro de la entidad.

Funcionarios por área



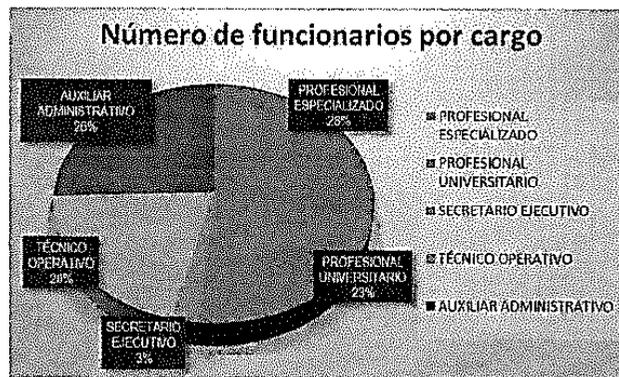
Los funcionarios de carrera dentro de la entidad se encuentran ubicados principalmente en las áreas de la Secretaría General – Financiera y en la Gerencia de Intervención. La gráfica permite evidenciar que 14 funcionarios se encuentran laborando en el proceso misional, 20 funcionarios en los procesos de apoyo y 3 funcionarios en los procesos estratégicos y de evaluación.

**Cargos por área**



La gráfica permite evidenciar que cargos de carrera por área, siendo 1 y 2 la tendencia de funcionarios en cada cargo. En las áreas donde más profesionales universitarios y especializados hay es en el área de financiera, seguido de la Gerencia de Intervención y la Subdirección Técnica de la Malla Vial Local.

**Número de funcionarios por cargo**

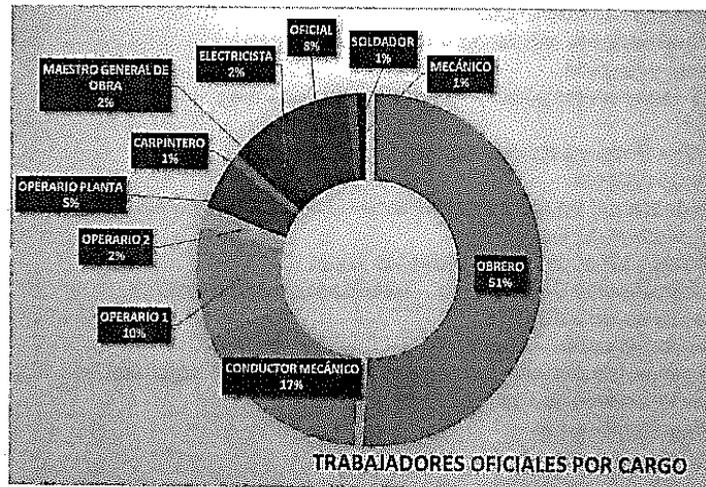


En cuanto al número de funcionarios por cargo se puede evidenciar que hay un alto porcentaje en el nivel profesional con el 51% del total y un menor porcentaje en el cargo de Secretario Ejecutivo

### 6.2 Trabajadores Oficiales

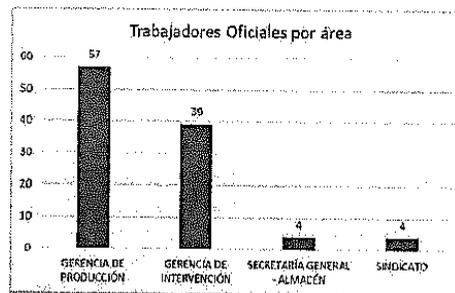
La identificación de actores permite visibilizar la distribución de los trabajadores oficiales por áreas y cargos dentro de la entidad.

#### Trabajadores oficiales por cargos



En la gráfica se observa que la mayoría de los trabajadores oficiales están en el cargo obrero con un 51%, seguido de los conductores mecánicos y los oficiales. De los cargos específicos como soldador o electricista se evidencia que hay muy poco personal.

#### Trabajadores oficiales por áreas



Los trabajadores oficiales se encuentran dentro de las áreas misionales de acuerdo con sus funciones, evidenciándose un mayor porcentaje en la gerencia de producción.

### 6.3 Un café para conversar

Con base en la información suministrada por los funcionarios en los grupos focales desarrollados en el mes de mayo bajo la metodología "Un Café para Conversar" se definieron los siguientes y propuestas para abordar en la vigencia.

#### Cursos

- Excel Básico – Excel Avanzado
- ORFEO
- SIG: importancia de su uso
- Comunicación – Liderazgo - Trabajo en equipo
- Gestión Documental – SENA
- Primeros Auxilios (Primer respondiente)
- Actualizaciones tributarias – reafuente salarios
- Excel avanzado
- NIIF en el sector público – Procesos de cada área
- SST
- RSE – Responsabilidad Social
- Dibujo Autocad
- Cuidados del equipo de maquinaria – Supervisores en campo (proveedor)
- Laboratorio de suelos
- Costos y presupuestos – todas las áreas
- Administración de empresas – habilidades administrativas
- Auditorías de calidad
- Seguridad social – liquidación
- Régimen prestacional – incluyendo el ingeniero de sistemas
- Mantenimiento de Pavimento de vías
- Reforma tributaria
- Contratación – supervisión
- Inglés
- Responsabilidad social
- Investigación
- Georeferenciación de vías
- Sentido de pertenencia y autoestima

#### Diplomados

Auditoría  
Normas ICONTEC  
Sistema integrado de gestión  
NIIF – NICSP

En el grupo focal los participantes coincidieron en la necesidad de abordar pocos temas, pero enfocar los recursos en un diplomado que mejore sus conocimientos, desempeño y sus hojas de vida para la búsqueda del reubicación en otras dependencias, encargarse en otro empleo o se pueda comisionar para desempeñar cargos de libre nombramiento y menos temas a través de la modalidad de curso, donde muchas veces no se profundizan los temas.



En el caso de los trabajadores oficiales se recibió la propuesta por parte del Presidente del Sindicato para ser capacitados en el manejo de la nueva maquinaria que está obteniendo la entidad. También se solicitará a los jefes inmediatos las necesidades técnicas que tienen para la atención del servicio.

Adicionalmente, por la situación particular del momento en el que se fue a desarrollar el curso del PIC 2016 para los trabajadores oficiales, se tuvo que cancelar, por lo cual será integrada la temática programa en el PIC 2017.

#### 6.4 Identificación de necesidades por parte de los Jefes, Gerentes y Subdirectores de área

A través de memorando la Secretaría General solicitó a los jefes, gerentes y subdirectores de área las necesidades de sus equipos de trabajo.

Se obtuvo respuesta por parte de la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el Gerente de Producción y el Gerente de gestión ambiental, social y atención al usuario.

Los resultados aparecen en la tabla de la propuesta.

#### 7. Indicadores

Nombre del indicador	Unidad de medida	Formula	Periodicidad	Seguimiento
Impacto de las capacitaciones	Porcentaje	Sumatoria de promedios de calificaciones obtenidas en las encuestas/calificación máxima a obtener en la encuesta * 100	Trimestral	Aprobado por el SIG

#### 8. Propuesta

Se propone abordar el Plan Institucional de Capacitación desde una perspectiva innovadora y de gestión que permita atender la mayoría de las necesidades, principalmente de los funcionarios de carrera y trabajadores oficiales.

A través de recursos propios, de la ARL, el SENA, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD), la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), la Función Pública, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las demás entidades públicas se podrá establecer el cronograma de capacitaciones presenciales y virtuales.

Con recursos propios se realizará un proceso de contratación para el desarrollo de cursos y/o diplomados presenciales para los funcionarios de carrera y los trabajadores oficiales, de



acuerdo con el diagnóstico de necesidades. Las disciplinas principales afines son las ingenierías, las administrativas y las jurídicas.

Igualmente se realizarán las solicitudes correspondientes a las diferentes entidades para el cumplimiento de las necesidades que con recursos propios no se pueden atender. A través de la ARL se solicitarán las capacitaciones para la brigada de emergencia y los equipos de Talento Humano, GASA y Producción en los temas de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Con el SENA a través de la plataforma virtual se solicitarán cursos para mejorar la redacción, Excel básico y avanzado, dibujo AutoCAD y otros cursos de apoyo.

A través del programa temas de capacitación a su medida del DASCD se abordarán temas como trabajo en equipo, gestión del cambio y liderazgo público.

La Secretaría General ha venido adelantando un ciclo de capacitaciones relacionados principalmente con temas de contratación estatal.

Con la Secretaría Distrital de Salud se solicitará el desarrollo curso de primeros auxilios para todos los colaboradores de la entidad, de acuerdo con el diagnóstico de necesidades.

Igualmente, teniendo en cuenta el artículo 16 del Decreto 160 de 2014 se realizarán programas y talleres dirigidos a impartir formación a los servidores públicos en materia de negociación colectiva.

No	Temas	Actores que establece la necesidad	Objetivos de aprendizaje	Metodología de Desarrollo	Entidad	Recursos
1	Excel Básico – Excel Avanzado.	Auxiliares Administrativos Técnicos Operativos Gerente GASA	Mejorar los conocimientos de la herramienta. Continuar con el siguiente nivel	Virtual	SENA	Gestión
2	Sistema de correspondencia interno (módulos funcionales del ORFEO)	Auxiliares Administrativos Jefe de Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar el uso de la herramienta.	Presencial	UMV	Humanos de la entidad
3	SIG: importancia de su uso	Auxiliares Administrativos	Apropiación del sistema	Virtual	UMV	Humanos de la entidad
4	Comunicación estratégica y asertiva – Liderazgo - Trabajo en equipo - Solución de Problemas - Autoestima	Auxiliares Administrativos Técnicos Operativos Profesionales Universitarios y Especializados Gerente de Producción Gerente GASA Secretaría General Jefe de Oficina Asesora de Planeación	Mejorar el clima laboral	Presencial	DASCO	Gestión
5	Sistema de Gestión Documental: Aplicación de Tablas de Referencia Documental y preservación documental. Organización y manejo de archivo físico y electrónico.	Auxiliares Administrativos Jefe de Oficina Asesora de Planeación Gerente de Producción Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso		UMV - SENA	Gestión
6	Primeros Auxilios (Primer respondiente) y Atención de Emergencias	Auxiliares Administrativos Técnicos Operativos Gerente de Producción Gerente GASA	Desarrollar conocimientos básicos para la atención de una emergencia	Presencial	SDS	Gestión
7	Actualizaciones tributarias – referente salarios	Técnicos Operativos Profesionales Universitarios y Especializados Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso		UMV - PIC	Propios
8	NICSP - Normas Internacionales Contables en el Sector Público para los procesos de cada área.	Auxiliares Administrativos Técnicos Operativos Profesionales Universitarios y Especializados Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Virtual - Presencial	UMV - PIC	Propios
9	Salud y Seguridad en el Trabajo: legislación de SST Capacitación en riesgo químico, riesgo eléctrico, biológico, físico, biomecánico, manipulación de cargas. Recertificación de trabajo en alturas Capacitación en higiene postural y lesiones osteomusculares.	Técnicos Operativos Gerente GASA Gerente de Producción Jefe de Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso y del Sistema de SST.	Virtual - Presencial	AXA Colpatría	Gestión
10	Responsabilidad Social a partes interesadas: Sistema de responsabilidad social aplicado.	Técnicos Operativos Profesionales Universitarios y Especializados Jefe de Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del Sistema	Presencial	UMV - PIC	Propios

No	Temas	Actores que establece la necesidad	Objetivos de aprendizaje	Metodología de Desarrollo	Entidad	Recursos
11	Dibujo Autocad	Técnicos Operativos	Mejorar el uso de la herramienta	Virtual	SENA	Gestión
12	Uso y apropiación del equipo de maquinaria – Supervisiones en campo y trabajadores Oficiales	Técnicos Operativos - Trabajadores Oficiales	Potenciar los conocimientos para el manejo y supervisión de la maquinaria	Presencial	Proveedor de la maquinaria	Gestión
13	Laboratorio de suelos	Técnicos Operativos	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
14	Costos y presupuestos. Presupuesto Distrital – para todas las áreas	Técnicos Operativos Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
15	Administración de empresas – habilidades administrativas	Técnicos Operativos	Mejorar habilidades y herramientas administrativas	Presencial	UMV - PIC	Propios
16	Auditorías de calidad interna	Auxiliares Administrativos Técnicos Operativos Jefe Oficina Asesora de Planeación	Identificación de funcionamiento de los procesos y efectuar acciones de mejora	Presencial	UMV - PIC	Propios
17	Seguridad Social – liquidación	Técnicos Operativos	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
18	Régimen presfaccional – Incluyendo el ingeniero de sistemas apoyo a nómina	Técnicos Operativos Profesionales Universitarios y Especializados	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
19	Seguridad Vial. Normatividad vigente, conducción preventiva, mecánica básica, alistamiento e Inspección vehicular, Eco-conducción	Gerente GASA Gerente de Producción	Prevenir accidentalidad vial	Presencial	AXA Colpatría	Gestión
20	Redacción	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar la calidad de producción de la documentación de la entidad.	Presencial	UMV - PIC	Propios

Nº	Temas	Autorías que establece la necesidad	Objetivos de aprendizaje	Metodología de Desarrollo	Entidad	Recursos
21	Metodologías de trabajo y gestión del conocimiento	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Aumentar la eficiencia y efectividad del trabajo	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
22	Gestión del riesgo	Gerente GASA		Presencial		
23	Planeación estratégica	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General Gerente GASA	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
24	Legislación Ambiental Distrital y Nacional	Gerente GASA	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
25	Transporte de sustancias peligrosas	Gerente Producción	Mejorar conocimientos del proceso y prevención de accidentalidad	Presencial	AXA Colpatría	Gestión
26	Accidentes Ambientales	Gerente Producción	Prevenir accidentalidad ambiental	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
27	Contratación. Proceso contractual (Incluyendo precontractual, contractual y postcontractual)- Procesos de Colombia Compra Eficiente	Oficina Asesora de Planeación Gerente de Producción Profesionales Universitarios y Especializados	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C. Entidades públicas	Propios Gestión
28	Administración del riesgo	Jefe Oficina Asesora de Planeación		Presencial		
29	ADOBE	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar el uso de la herramienta	Virtual	SENA	Gestión
30	Arquitectura Empresarial	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios

Nº	Temas	Autorías que establece la necesidad	Objetivos de aprendizaje	Metodología de Desarrollo	Entidad	Recursos
31	Modelos de Procesos de Negocios (BMP)	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
32	Comunicación digital 2.0	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
33	Atención telefónica	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
34	Ejercicios de coherencia Institucional	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Aumentar la eficiencia y efectividad del trabajo	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
35	Estrategia de redes sociales y seguridad de la información	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
36	Gestión de proyectos de inversión Distrital - Formulación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
37	Gobierno en línea (GEL)	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
38	Normatividad en Ley de Transparencia	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
39	Project Management profesional (PMP)	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar el uso de la herramienta	Virtual	SENA	Gestión
40	Sistema de Control Interno (SC-MEC)	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios

Nº	Temas	Autorías que establece la necesidad	Objetivos de aprendizaje	Metodología de Desarrollo	Entidad	Recursos
41	Sistema de Gestión Ambiental (PIGA)	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
42	Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
43	Sistemas de inventario para el control periódico de elementos de consumo	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
44	Talleres de Periodismo	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
45	Tecnologías de la información y las comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
46	Mantenimiento de pavimento de vías	Profesionales Universitarios y Especializados	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
47	Investigación en temas municipales	Profesionales Universitarios y Especializados	Innovar en investigación dentro de la entidad	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
48	Georeferenciación de vías	Profesionales Universitarios y Especializados	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
49	Uso y apropiación de Office 365	Secretaría General	Mejorar el uso de la herramienta	Virtual - Presencial	UMV - P.I.C.	Propios
50	Uso de Correo electrónico y navegación por internet para los trabajadores oficiales	Secretaría General	Mejorar el uso de la herramienta	Presencial	UMV	Propios
51	Talleres dirigidos a impartir formación a los servidores públicos en materia de negociación colectiva.	Secretaría General y Jefe Oficina Asesora Jurídica	Brindar herramientas al Sindicato de empleados públicos y trabajadores oficiales	Presencial	UMV	Propios

No	Temas	Actores que establece la necesidad	Objetivos de aprendizaje	Metodología de Desarrollo	Entidad	Recursos
51	Talleres dirigidos a impartir formación a los servidores públicos en materia de negociación colectiva.	Secretaría General y Jefe Oficina Asesora Jurídica	Sincronizar herramientas al Sindicato de empleados públicos y trabajadores oficiales	Presencial	UMV	Propios
52	Derechos de petición (términos, regulación y jurisprudencia)	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Visual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión
53	Proceso sancionatorio contractual. (cláusula penal, incumplimiento y multas)	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Visual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión
54	Negociación colectiva	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Visual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión
55	Régimen especial del Distrito Capital - Decreto Ley 1421 de 1993	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Visual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión
56	Riesgos en contratación pública	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Visual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión
57	Oralidad y técnicas de expresión	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Visual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión

Se anexa la tabla al final del plan.

### 9. Tiempo de ejecución

El tiempo estimado de ejecución será de cinco (5) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

### 10. Presupuesto

Para el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2017 hay un presupuesto disponible de noventa millones cincuenta y tres mil pesos (\$90.053.000) que se imputarán del código presupuestal 3.1.2.02.09.01.

### 11. Evaluación de impacto

La evaluación del impacto se realizará a través de la encuesta de satisfacción del formato del SIG con código THU-FM-010.

Elaborado por: Juliana Gracia Perdigon – Contratista Psicóloga/Talento Humano  
 Revisado por: Blanca Stella Bohórquez Montenegro – Secretaria General  
 Aprobado por: Álvaro Sandoval Reyes – Director General

Participación de la Comisión de Personal:

Martha Patricia Aguilar Copete – Jefe Asesora de Planeación/Representante de la entidad  
 Marcela Rocío Márquez Arenas – Jefe Asesora de Jurídica/Representante de la entidad  
 Ruth Mireya Fajardo Cuadrado – Representante de los empleados  
 José Efraín Acero Mondragón – Representante de los empleados

No	Temas	Actores que establece la necesidad	Objetivos de aprendizaje	Metodología de Desarrollo	Entidad	Recursos
10	Responsabilidad Social a partes interesadas: Sistema de responsabilidad social aplicado.	Técnicos Operativos Profesionales Universitarios y Especializados Jefe de Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del Sistema	Presencial	UMV - PIC	Propios
11	Dibujo AutoCAD	Técnicos Operativos	Mejorar el uso de la herramienta.	Virtual	SENA	Gestión
12	Uso y apropiación del equipo de maquinaria – Supervisores en campo y trabajadores Oficiales	Técnicos Operativos - Trabajadores Oficiales	Potenciar los conocimientos para el manejo y supervisión de la maquinaria	Presencial	Proveedor de la maquinaria	Gestión
13	Laboratorio de suelos	Técnicos Operativos	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
14	Costos y presupuestos. Presupuesto Distrital – para todas las áreas	Técnicos Operativos Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
15	Administración de empresas – habilidades administrativas	Técnicos Operativos	Mejorar habilidades y herramientas administrativas	Presencial	UMV - PIC	Propios
16	Auditorías de calidad interna	Auxiliares Administrativos Técnicos Operativos Jefe Oficina Asesora de Planeación	Identificación de funcionamiento de los procesos y efectuar acciones de mejora	Presencial	UMV - PIC	Propios
17	Seguridad Social – liquidación	Técnicos Operativos	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
18	Régimen prestacional – incluyendo el ingeniero de sistemas apoyo a nómina	Técnicos Operativos Profesionales Universitarios y Especializados	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
19	Seguridad Vial: Normatividad vigente, conducción preventiva, mecánica básica, alistamiento e inspección vehicular, Eco-conducción	Gerente GASA Gerente de Producción	Prevenir accidentalidad vial	Presencial	AXA Colpatria	Gestión
20	Redacción	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar la calidad de producción de la documentación de la entidad	Presencial	UMV - PIC	Propios
21	Metodologías de Trabajo y gestión del conocimiento	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Aumentar la eficiencia y efectividad del trabajo	Presencial	UMV - PIC	Propios
22	Gestión del riesgo	Gerente GASA		Presencial		
23	Planeación estratégica	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General Gerente GASA	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
24	Legislación Ambiental Distrital y Nacional	Gerente GASA	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
25	Transporte de sustancias peligrosas	Gerente Producción	Mejorar conocimientos del proceso y prevención de accidentalidad	Presencial	AXA Colpatria	Gestión

No.	Temas	Actores que establece la necesidad	Objetivos de aprendizaje	Metodología de Desarrollo	Entidad	Recursos
1	Excel Básico – Excel Avanzado	Auxiliares Administrativos Técnicos Operativos Gerente GASA	Mejorar los conocimientos de la herramienta. Continuar con el siguiente nivel	Virtual	SENA	Gestión
2	Sistema de correspondencia interno (módulos funcionales del ORFEO)	Auxiliares Administrativos Jefe de Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar el uso de la herramienta.	Presencial	UMV	Humanos de la entidad
3	SIG: importancia de su uso	Auxiliares Administrativos	Apropiación del sistema	Virtual	UMV	Humanos de la entidad
4	Comunicación estratégica y asertiva – Liderazgo - Trabajo en equipo - Solución de Problemas - Autoestima	Auxiliares Administrativos Técnicos Operativos Profesionales Universitarios y Especializados Gerente de Producción Gerente GASA Secretaría General Jefe de Oficina Asesora de Planeación	Mejorar el clima laboral	Presencial	DASCD	Gestión
5	Sistema de Gestión Documental: Aplicación de Tablas de Retención Documental y preservación documental. Organización y manejo de archivo físico y electrónico.	Auxiliares Administrativos Jefe de Oficina Asesora de Planeación Gerente de Producción Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso		UMV - SENA	Gestión
6	Primeros Auxilios (Primer respondiente) y Atención de Emergencias	Auxiliares Administrativos Técnicos Operativos Gerente de Producción Gerente GASA	Desarrollar conocimientos básicos para la atención de una emergencia	Presencial	SDS	Gestión
7	Actualizaciones tributarias – retentente salarios.	Técnicos Operativos Profesionales Universitarios y Especializados Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso		UMV - PIC	Propios
8	NICSP - Normas Internacionales Contables en el Sector Público para los procesos de cada área.	Auxiliares Administrativos Técnicos Operativos Profesionales Universitarios y Especializados Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Virtual - Presencial	UMV - PIC	Propios
9	Salud y Seguridad en el Trabajo: legislación de SST Capacitación en riesgo químico, riesgo eléctrico, biológico, físico, biomecánico, manipulación de cargas. Recertificación de trabajo en alturas Capacitación en higiene postural y lesiones osteomusculares.	Técnicos Operativos Gerente GASA Gerente de Producción Jefe de Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso y del Sistema de SST.	Virtual - Presencial	AXA Colpatria	Gestión

No	Temas	Actores que establece la necesidad	Objetivos de aprendizaje	Metodología de Desarrollo	Entidad	Recursos
26	Accidentes Ambientales	Gerente Producción	Prevenir accidentalidad ambiental	Presencial	UMV - PIC	Propios
27	Contratación: Proceso contractual (incluyendo precontractual, contractual y poscontractual) Procesos de Colombia Compra Eficiente	Oficina Asesora de Planeación Gerente de Producción Profesionales Universitarios y Especializados	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC Entidades públicas	Propios Gestión
28	Administración del riesgo	Jefe Oficina Asesora de Planeación		Presencial		
29	ADOBE	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar el uso de la herramienta.	Virtual	SENA	Gestión
30	Arquitectura Empresarial	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
31	Modelos de Procesos de Negocios (BMP)	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
32	Comunicación digital 2.0	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
33	Atención telefónica	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
34	Ejercicios de coherencia institucional	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Aumentar la eficiencia y efectividad del trabajo	Presencial	UMV - PIC	Propios
35	Estrategia de redes sociales y seguridad de la información	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
36	Gestión de proyectos de inversión Distrital - Formulación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
37	Gobierno en línea (GEL)	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
38	Normatividad en Ley de Transparencia	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
39	Project Management profesional (PMP)	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar el uso de la herramienta.	Virtual	SENA	Gestión
40	Sistema de Control Interno (SCI-MECI)	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
41	Sistema de Gestión Ambiental (PIGA)	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
42	Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
43	Sistemas de inventario para el control periódico de elementos de consumo	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
44	Talleres de Periodismo	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
45	Tecnologías de la información y las comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
46	Mantenimiento de pavimento de vías	Profesionales Universitarios y Especializados	Mejorar conocimientos del proceso.	Presencial	UMV - PIC	Propios
47	Investigación en temas misionales	Profesionales Universitarios y Especializados	Innovar en investigación dentro de la entidad	Presencial	UMV - PIC	Propios

No	Temas	Actores que establece la necesidad	Objetivos de aprendizaje	Metodología de Desarrollo	Entidad	Recursos
48	Georreferenciación de vías	Profesionales Universitarios y Especializados	Mejorar conocimientos del proceso	Presencial	UMV - PIC	Propios
49	Uso y apropiación de Office 365	Secretaría General	Mejorar el uso de la herramienta.	Vistual - Presencial	UMV - PIC	Propios
50	Uso de Correo electrónico y navegación por internet para los trabajadores oficiales	Secretaría General	Mejorar el uso de la herramienta.	Presencial	UMV	Propios
51	Talleres dirigidos a impartir formación a los servidores públicos en materia de negociación colectiva.	Secretaría General y Jefe Oficina Asesora Jurídica	Brindar herramientas al Sindicato de empleados públicos y trabajadores oficiales	Presencial	UMV	Propios
52	Derechos de petición (términos, regulación y jurisprudencia)	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Vistual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión
53	Proceso sancionatorio contractual. (cláusula penal, incumplimiento y multas)	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Vistual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión
54	Negociación colectiva	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Vistual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión
55	Régimen especial del Distrito Capital - Decreto Ley 1421 de 1993	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Vistual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión
56	Riesgos en contratación pública	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Vistual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión
57	Oralidad y técnicas de expresión	Oficina Asesora Jurídica	Mejorar conocimientos del proceso	Vistual - Presencial	UMV - PIC	Propios o por Gestión

## Resolución Número 293 (Agosto 29 de 2017)

**“Por la cual se designan a los pares que actuarán como evaluadores en el proceso de valoración del componente comportamental de los Acuerdos de Gestión de los Gerentes Públicos de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”**

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL, En ejercicio de las facultades conferidas por el numeral 10 del artículo 19 del Acuerdo 10 del 12 de octubre de 2010 expedido por el Consejo Directivo de la Entidad, concordante con las funciones establecidas en el artículo 2 del Acuerdo 11 del 12 de octubre de 2010 expedido igualmente por el Consejo Directivo de la Entidad y**

### CONSIDERANDO:

Que la Ley 909 de 2004 señala los principios básicos de la función pública y se determinan los criterios para la prestación de servicios sin distinción del nivel ocupacional o del tipo de vinculación laboral.

Que la misma Ley 909 de 2004 establece los principios de la función pública, entre ellos; *“La responsabilidad de los servidores públicos por el trabajo desarrollado, que se concretará a través de los instrumentos de evaluación del desempeño y de los acuerdos de gestión”*.

Que el Artículo 47 de la citada disposición establece la naturaleza de los empleos gerenciales.

Que así mismo el Artículo 48 de la norma ibídem establece los principios de la función gerencial, especialmente en los numerales 5 y 6, que hacen referencia al sistema de evaluación de la gestión para los puestos gerenciales.

Que el numeral 2 del Artículo 50 de esta Ley dispone: *“El acuerdo de gestión concretará los compromisos adoptados por el gerente público con su superior y describirá los resultados esperados en términos de cantidad y calidad. En el acuerdo de gestión se iden-*

*tificarán los indicadores y los medios de verificación de estos indicadores”*.

Que el desempeño laboral de los servidores públicos tiene como propósito fundamental el cumplimiento de los fines institucionales a partir de la entrega de resultados en términos de productos y servicios en el marco de los planes, programas y proyectos de la Entidad.

Que mediante Resolución 123 de 2017 se implementó y adoptó la metodología para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos - Acuerdos de Gestión en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º. DESIGNAR** como pares para que adelanten el proceso de valoración del componente comportamental de los Acuerdos de Gestión de los Gerentes Públicos de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial a:

Par Evaluador	Par Evaluado
Secretario(a) General	Subdirector(a) de Producción e Intervención
Subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local	Secretario(a) General
Subdirector(a) de Producción e Intervención	Subdirector(a) de Mejoramiento de la Malla Vial Local
Gerente de Producción	Gerente Ambiental, Social y de Atención al Usuario
Gerente Ambiental, Social y de Atención al Usuario	Gerente de Intervención
Gerente de Intervención	Gerente de Producción

**ARTICULO 2. VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra la misma no procede recurso alguno.

**Dada en Bogotá, D.C., a los veintinueve (2) días del mes de agosto de dos mil diecisiete (2017).**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**ÁLVARO SANDOVAL REYES**  
Director General

## **Resolución Número 295** **(Agosto 31 de 2017)**

**“Por la cual se adopta el reglamento de la Comisión de Personal de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial”**

**LA SECRETARIA GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL**  
**En ejercicio de las funciones delegadas por el Numeral 1 del Artículo Segundo de la Resolución 331 del 17 de junio de 2016 y,**

### **CONSIDERANDO:**

- 1.- Que el Numeral 1 del Artículo Segundo de la Resolución No. 331 del 17 de junio de 2016 señaló como función delegada en el Secretario General las siguientes: “Suscribir los actos administrativos que sean necesarios dentro de la labor propia de la administración de personal de la Entidad”
- 2.- Que de conformidad con lo ordenado por el Numeral 1 del Artículo 16 de la Ley 909 de 2004, en toda entidad regulada por esta ley deberá existir una Comisión de Personal.
- 3.- Que al tenor de lo dispuesto en el Parágrafo del Artículo 2.2.14.1.1 del Decreto 1083 de 2015, las Comisiones de Personal deben establecer su reglamento de funcionamiento.
- 4.- Que según Acta No. 002 del 27 de julio de 2017, se aprobó el Reglamento Interno para la Comisión de Personal de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial D.C,

Que en mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Reglamento Interno de la Comisión de Personal de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**Dada en Bogotá, D.C., a los treinta y un (31) días del mes de agosto de dos mil diecisiete (2017).**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE .**

**BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO**  
Secretaria General

## REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISIÓN DE PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

### CAPÍTULO I

#### REUNIONES Y FUNCIONAMIENTO

**ARTÍCULO PRIMERO - Naturaleza:** La Comisión de Personal es un órgano de asesoría y coordinación en materia de empleo público y carrera administrativa que actúa al interior de la entidad, dentro de las funciones que le define la ley.

**ARTÍCULO SEGUNDO - Conformación:** La Comisión de Personal está conformada por dos (2) representantes de la Entidad designados por el nominador y dos (2) representantes de los empleados de carrera, elegidos por votación directa.

**ARTÍCULO TERCERO - Período de los representantes:** Los representantes de los empleados en la Comisión de Personal y sus suplentes serán elegidos para periodos de dos (2) años, que se contarán a partir de la fecha de la comunicación de la elección.

Los representantes de los empleados y sus suplentes no podrán ser reelegidos para el periodo siguiente.

**ARTÍCULO CUARTO - Instalación:** la instalación de la comisión de personal se realizará dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación de los resultados de la elección y será realizada por el/la Secretario General.

**ARTÍCULO QUINTO – Reuniones ordinarias y extraordinarias:** De conformidad con el texto de los incisos 3º y 4º, numeral 1, artículo 16 de la Ley 909 de 2004, la Comisión de Personal se reunirá ordinariamente el último jueves de cada mes y será convocada por la Secretaría Técnica del Comité por lo menos con cinco (5) días de antelación. En la citación se indicará el orden del día a tratar.

También se reunirá extraordinariamente por convocatoria de uno de sus miembros cuando las circunstancias lo ameriten. Esta convocatoria se hará formalmente con indicación del día, la hora y el objeto de la reunión. En caso de urgencia se podrá hacer verbalmente, de los cuales se dejará constancia en el acta.

Las decisiones de la Comisión se adoptarán mediante acuerdos cuando se trate de asuntos organizativos internos y en los demás casos se dejara constancia en el acta y se comunicara la decisión mediante oficio suscrito por Presidente y secretario. Las decisiones se comunicaran, notificaran, o publicaran según sea el caso a través de los medios tecnológicos, virtuales o escritos con los que la Entidad Ciente y conforme a lo previsto en las normas vigente para cada uno de los casos.



En cada reunión de Comisión de Personal sólo podrán tratarse los temas incluidos en el orden del día y uno de los puntos será necesariamente la lectura y aprobación del acta anterior. No obstante, el orden del día podrá ser modificado por el pleno de la Comisión.

Una vez aprobado el orden del día se dará lectura al acta de la reunión anterior, con el objeto de ser aprobada por los integrantes de la Comisión.

De cada reunión se levantará un acta que contendrá una relación sucinta de los temas tratados, decisiones adoptadas e identificación de quienes en ella intervinieron, la cual deberá ser aprobada en la siguiente sesión. Las actas llevarán el número consecutivo por cada año y serán realizadas en estricto orden y rigurosidad.

La Comisión de Personal sesionará y decidirá con la presencia de mínimo tres (3) de sus cuatro (4) miembros principales; las decisiones se adoptarán por votación por mayoría absoluta, siempre que se cuenta con el quorum decisorio y deliberatorio requerido. En caso de presentarse empate se repetirá por única vez la votación y de persistir, este de dirimirá por parte del Jefe de la Oficina de Control Interno.

Cuando lo considere pertinente el Presidente de la Comisión de Personal, dependiendo de los temas a tratar, podrán invitar servidores públicos de la entidad o particulares, quienes sólo podrán opinar respecto de los temas para los cuales han sido invitados.

**ARTÍCULO SEXTO – Sesiones virtuales:** La Comisión de Personal podrá realizar sesiones virtuales para atender un determinado tema o asunto de carácter urgente. Estas sesiones podrán ser solicitadas por cualquier comisionado (incluidos los miembros suplentes cuando participen en calidad de titulares).

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las sesiones virtuales se realizarán por los medios tecnológicos que para ello disponga la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL.

En este evento, la sucesión de comunicaciones deberá ocurrir de manera inmediata de acuerdo con el medio empleado.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para las sesiones virtuales, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 10° del presente reglamento, la Convocatoria deberá llevar copia en físico o digital de todos los documentos que soportan los temas objeto de la respectiva sesión.

Calle 26 N° 57-41 Torre 8 Pisos 7 y 8  
Tel. 3779555  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)  
Info: Línea 195  
Página 2 de 8

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



## CAPÍTULO II

### FALTAS DE LOS REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADOS A LA COMISIÓN DE PERSONAL

**ARTÍCULO SÉPTIMO – Faltas temporales o absolutas:** En caso de faltas temporales o absolutas de los Representantes de los empleados en la Comisión de Personal, actuará el representante suplente que haya tenido mayor votación. En caso de ausencia de este, actuará el siguiente.

## CAPÍTULO III

### FUNCIONES

**ARTÍCULO OCTAVO - Funciones:** La Comisión de Personal de la Entidad cumplirá las funciones asignadas por el numeral 2, artículo 16 de la Ley 909 de 2004, el artículo 2.4.14.1.1. del Decreto 1083 de 2015:

1. Velar porque los procesos de selección y de evaluación del desempeño laboral se realicen conforme con lo establecido en las normas y procedimientos legales y reglamentarios y con los lineamientos señalados por la Comisión Nacional del Servicio Civil. Las citadas atribuciones se llevarán a cabo sin perjuicio de las facultades de la Comisión Nacional del Servicio Civil. Para el efecto, la Comisión de Personal deberá elaborar los informes y atender las solicitudes que aquella requiera.
2. Resolver las reclamaciones en materia de procesos de selección y evaluación del desempeño y encargo les sean atribuidas por el procedimiento especial.
3. Solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil la exclusión de la lista de elegibles de las personas que hubieren sido incluidas sin reunir los requisitos exigidos en las respectivas convocatorias o con violación de las leyes o reglamentos que regulan la carrera administrativa. En el caso de no atenderse la solicitud, deberán informar de esta situación a la Comisión Nacional del Servicio Civil para que adopte las medidas pertinentes.
4. Conocer, en primera instancia, de las reclamaciones que formulen los empleados de carrera que hayan optado por el derecho presencial a ser vinculados cuando se les supriman sus empleos, por considerar que han sido vulnerados sus derechos.
5. Conocer, en primera instancia, de las reclamaciones que presenten los empleados por los efectos de las incorporaciones a las nuevas plantas de personal de la entidad o por desmejoramiento de sus condiciones laborales o por los encargos.
6. Velar porque los empleos se provean en el orden de prioridad establecido en las normas legales y porque las listas de elegibles sean utilizadas dentro de los principios de economía, celeridad y eficacia de la función administrativa.

Calle 26 N° 57-41 Torre 8 Pisos 7 y 8  
Tel. 3779555  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)  
Info: Línea 195  
Página 3 de 8

MEJOR  
PARA TODOS

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



7. Velar porque en los procesos de selección se cumplan los principios y reglas previstas en la ley.
8. Participar en la elaboración del plan anual de formación y capacitación y en el de estímulos y en su seguimiento.
9. Proponer en la respectiva entidad la formulación de programas para el diagnóstico y medición del clima organizacional.
10. Informar a la Comisión Nacional del Servicio Civil de todas las incidencias que se produzcan en los procesos de selección, evaluación del desempeño y de los encargos.
11. Trimestralmente enviar a la Comisión Nacional del Servicio Civil un informe detallado de sus actuaciones y del cumplimiento de sus funciones.
12. Darse su propio reglamento.
13. Las demás funciones que le sean atribuidas por la ley o el reglamento.

**ARTÍCULO NOVENO – Funciones con relación a los concursos:** Además de las funciones referidas en el artículo precedente, la Comisión de Personal cumplirá con relación a los concursos, las siguientes funciones:

1. Dentro de los cinco (5) días siguientes a la publicación de la lista de elegibles, cuando la Unidad sea la entidad interesada en el proceso de selección o concurso, la Comisión de Personal podrá solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil la exclusión de lista de elegibles la persona o personas que figuren en ella, cuando haya comprobado cualquiera de los siguientes hechos:
  1. Fue admitida al concurso sin reunir los requisitos exigidos en la convocatoria;
  2. Aportó documentos falsos o adulterados para su inscripción;
  3. No superó las pruebas del concurso;
  4. Fue suplantada por otra persona para la presentación de las pruebas previstas en el concurso;
  5. Conoció con anticipación las pruebas aplicadas;
  6. Realizó acciones para cometer fraude en el concurso.
2. Aportar, a la Comisión Nacional del Servicio Civil las pruebas que considere necesarias para que esta debida sobre la exclusión o no del participante de la lista de elegibles, de acuerdo con la solicitud recibida.
3. Podrá solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil, dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia del hecho o acto que estime irregular, en la realización del proceso respectivo, que lo deje sin efecto en forma total o parcial.

Calle 26 N° 57-41 Torre 8 Pisos 7 y 8  
Tel. 3779555  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)  
Info: Línea 195  
Página 4 de 8

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



Dentro del mismo término, podrá solicitar a la Comisión Nacional del Servicio Civil dejar sin efecto en forma total el concurso o procesos de selección, cuando en la convocatoria se detecten errores u omisiones relacionados con el empleo objeto del concurso o con la entidad o con las pruebas o instrumentos de selección, cuando dichos errores u omisiones afecten de manera grave el proceso.

**ARTÍCULO DÉCIMO – Funciones con relación a la supresión de empleos:** Además de las funciones referidas en los artículos precedentes, la Comisión de Personal cumplirá con relación a la supresión de empleos, las siguientes funciones:

a. Conocer y decidir en primer instancia sobre las reclamaciones que formulen los exempleados de carrera con derecho preferencial a ser incorporados en empleos iguales o equivalentes de la nueva planta de personal de la Entidad, por considerar que ha sido vulnerado este derecho o porque al empleado se le desmejoraron sus condiciones laborales por efecto de la incorporación.

Dicha reclamación deberá formularse con el lleno de los requisitos establecidos en el artículo cuarto del Decreto 760 de 2005, dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de la supresión del cargo.

Una vez comprobados los hechos que dieron lugar a la reclamación, la Comisión de Personal decidirá, mediante acto administrativo motivado en un término no superior a ocho (8) días. Contra esta decisión procede el recurso de apelación para ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, en los términos del Código Contencioso Administrativo.

b. De igual forma la Comisión de Personal cumplirá con las demás funciones que le sean asignadas por la Ley, Decretos y Reglamentos.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO – Funciones con relación a los programas de bienestar y capacitación:** Además de las funciones referidas en los artículos precedentes, la Comisión de Personal cumplirá con relación a los Programas de Bienestar Social y capacitación, las siguientes funciones:

1. Colaborar en la formulación, ejecución y evaluación de los programas de Bienestar Social y en su seguimiento.
2. Participar en la elaboración del plan anual de formación, capacitación y estímulos y en su seguimiento.

Calle 26 N° 57-41 Torre 8 Pisos 7 y 8  
Tel. 3779555  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)  
Info: Línea 195  
Página 5 de 8

MELOR  
PARA TODOS

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



## CAPÍTULO IV

### FUNCIONES DEL PRESIDENTE Y SECRETARIO TÉCNICO

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO – Elección y período del Presidente:** La Comisión de Personal elegirá por mayoría absoluta de entre sus miembros un Presidente para un periodo de seis (6) meses.

En caso de ausencia del Presidente de la Comisión en una sesión determinada, los miembros de la Comisión designarán un Presidente ad hoc para la respectiva sesión.

**Parágrafo:** No habrá lugar a reelección del presidente, durante el periodo ordinario de la Comisión de Personal de dos (2) años.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO – Funciones del Presidente:** Son funciones del Presidente de la Comisión de Personal:

1. Presidir las sesiones, señalar el orden en que deben considerarse los asuntos y dirigir los debates;
2. Servir de canal de comunicación de la Comisión y, en consecuencia, solo él podrá informar oficialmente sobre los asuntos decididos por ésta; a través de los canales y mecanismos que para el efecto defina la Comisión de Personal.
3. Delegar, cuando lo considere oportuno, algunas de sus funciones en los otros miembros de la Comisión;
4. Hacer el reparto de los asuntos que corresponda resolver a la Comisión, de conformidad con lo previsto en este reglamento.
5. Las demás inherentes a su naturaleza y señaladas en la ley.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO – Designación de la Secretaría Técnica:** Actuará como Secretario Técnico de la Comisión de Personal el o la Secretaria General de la Entidad o quien haga sus veces de jefe de personal de la entidad. En caso de ausencia del Secretario Técnico de la Comisión en una sesión determinada, los miembros designarán un Secretario ad hoc para la respectiva sesión.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO – Funciones del Secretario/a Técnica:** Son funciones del Secretario/a Técnico:

1. Elaborar las actas de las reuniones. Llevarlas en estricto orden y rigurosidad.
2. Mantener actualizado y ordenado correctamente el archivo de la Comisión.
3. Guardar absoluta reserva sobre las deliberaciones y decisiones de la Comisión.
4. Citar a las reuniones, previo acuerdo con el Presidente de la Comisión.

Calle 26 N° 57-41 Torre 8 Pisos 7 y 8  
Tel. 3779555  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)  
Info: Línea 195  
Página 6 de 8

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



5. Establecer el orden del día previo acuerdo con el Presidente de la Comisión.
6. Rendir oportunamente los informes que le solicite la CNSC, previa aprobación de los miembros integrantes de la Comisión.
7. Las demás inherentes a su naturaleza y la ley.

**CAPÍTULO V**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO – Decisiones de la Comisión de Personal respecto de las reclamaciones:** Las decisiones de la Comisión de Personal serán motivadas y se adoptarán con fundamento en los documentos aportados por el solicitante y en las pruebas que se hubieren practicado.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO – Comunicación de las reclamaciones:** Las decisiones adoptadas por la Comisión de Personal, deberán ser comunicadas a las autoridades administrativas de la Entidad y de su cumplimiento se informará a la Comisión Nacional del Servicio Civil, dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación del plazo establecido para la entidad.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO - Rechazo de las reclamaciones:** Aquellas reclamaciones que no cumplan con los requisitos de oportunidad, forma y procedibilidad serán rechazadas mediante acto administrativo motivado, contra el cual solo procederá el recurso de reposición. Así mismo, se rechazará aquellas reclamaciones que no son competencia de la Comisión de Personal remitiéndolas a la instancia competente, tales como:

- a. Reclamaciones por verificación de requisitos
- b. Reclamaciones en temas relacionados con el manual de funciones
- c. Acoso laboral
- d. Traslados o reubicaciones
- e. Situaciones administrativas en general

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO – Archivo de la actuación:** Cuando la Comisión de Personal sea informada por un ex empleado que acudió a la Jurisdicción Contencioso – Administrativa, por los mismos hechos que originaron su reclamación ante dicha Comisión, habrá lugar a la terminación y archivo de la actuación administrativa y los antecedentes se remitirán de oficio al Tribunal o juez respectivo dentro de los diez (10) días siguientes a la comunicación.

Calle 26 N° 57-41 Torre 8 Pisos 7 y 8  
Tel. 3779555  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)  
Info: Línea 195  
Página 7 de 8

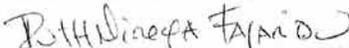


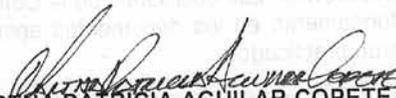


**ARTÍCULO VIGÉSIMO – Reforma del reglamento:** Este reglamento podrá ser reformado a iniciativa de cualquiera de sus miembros y aprobada en un debate, consignado en acta y adoptado por la Entidad mediante acto administrativo.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO – Vigencia y derogatoria:** El presente Reglamento rige a partir de la fecha de su aprobación y adopción.

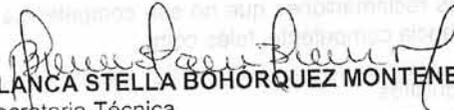
**FIRMAS:**

  
**RUTH MIREYA FAJARDO CUADRADO**  
Representante de los Empleados

  
**MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE**  
Representante de la Administración

  
**JOSÉ EFRAÍN ACERO MONDRAGÓN**  
Representante de los Empleados

  
**MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS**  
Representante de la Administración

  
**BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO**  
Secretaria Técnica

Calle 26 N° 57-41 Torre 8 Pisos 7 y 8  
Tel. 3779555  
[www.umv.gov.co](http://www.umv.gov.co)  
Info: Línea 195  
Página 8 de 8

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## Resolución Número 459 (Septiembre 6 de 2017)

"Por la cual se actualizan documentos oficiales del Sistema Integrado de Gestión de la Subgerencia de Comunicaciones"

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 143 del 2 de marzo de 2016 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 párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de 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.

Que en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Actualizar los siguientes documentos con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-SC-003	1	Plan de comunicaciones
P-SC-003	3	Gestión de la comunicación externa de la entidad

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Derogar la resolución 344 del 11 de junio de 2015, mediante la cual se había adoptado la versión 0 del documento T-SC-003 y derogar la resolución 563 del 30 de septiembre de 2016 mediante la cual se había actualizado en documento P-SC-003 en su versión 2.

**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 de septiembre de dos mil diecisiete (2017).

**CARLOS ARTURO FERRO ROJAS**  
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	<b>TÍTULO:</b> GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA ENTIDAD			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> P-SC-003	<b>Versión</b> 3	<b>Fecha</b> Agosto de 2017	

### TABLA DE CONTENIDO

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

## MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	7-07-2014	Primera versión Oficial del documento.	N/A
1	01-06-2015	Con el fin de actualizar varios puntos en el procedimiento se solicita la modificación del mismo.	Subgerente de Comunicaciones y AU
2	24-06-2016	Se hace necesario actualizar el documento teniendo en cuenta las revisiones realizadas al documento por la Subgerencia de Comunicaciones y lo establecido en el décimo octavo lineamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Subgerente de Comunicaciones y AU
3	1/08/2017	Se realiza actualización del documento	Subgerente de Comunicaciones y AU

### 1. OBJETO

Establecer las actividades que permitan el desarrollo de la comunicación externa de TRANSMILENIO S.A., así como la definición de mecanismos de divulgación de la gestión de la Entidad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es de conocimiento y aplicación de todos los servidores públicos, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A., e inicia con la identificación de las actividades que requieren apoyo de comunicación externa y termina con la consolidación de la información comunicada.

### 3. RESPONSABLES

El Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas es el responsable de la elaboración y actualización de este documento. El Subgerente de comunicaciones y atención al usuario será responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia.
- Estrategia Integral de Comunicaciones.
- Estrategia Digital (Estrategia Web 2.0).
- Ley de Transparencia.
- Manual de Imagen de TRANSMILENIO S.A.
- Manual de Comunicaciones del Distrito Capital
- Manual del Usuario de TRANSMILENIO S.A.
- Manual Gobierno en Línea 2016.

- Plan de Comunicaciones
- Las disposiciones generadas internamente para el manejo de crisis en comunicaciones

### 5. DEFINICIONES

- **Agencias internacionales:** es una agencia de información o también conocida como agencia de noticias que se encarga de recoger noticias de sus corresponsales en distintos lugares de su área de actividad y las transmiten inmediatamente a la central, donde, después de tratar la información, la envían, lo más rápido posible, a sus clientes (radios, diarios, revistas, televisoras o portales), conocidos en el argot periodístico como abonados
- **ATL:** (above the line), por encima de la línea. Acciones de comunicación dirigida a medios masivos como tv, prensa, radio, revistas, publicidad exterior,
- **BRT:** Bus Rapid Transit – Buses de Tránsito Rápido
  - o **BTL:** (below the line), por debajo de la línea, acciones de comunicación dirigida a medios alternativos, en donde se requiere realizar esfuerzos para generar feedback con los públicos objetivo, como es el caso de acciones on line, activaciones, RRPP etc.
- **Centro de control:** lugar especialmente acondicionado en instalaciones que indique el Ente Gestor en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el Concesionario del SIRCI para que el Ente Gestor ejerzan las funciones de verificación de la programación de los concesionarios, la operación, gestión y control de los servicios.
- **Community manager:** el responsable o gestor de una comunidad de internet, en línea, digital o virtual y quien actúa como administrador de la información que en él se contiene.

- **Concesionario:** empresa operadora que ha suscrito un Contrato de Concesión con la Entidad para la prestación del servicio de transporte público terrestre de pasajeros.
- **Delta:** profesional especializado de control de la operación
- **Empresa operadora:** es la organización de personas, bienes, equipos y medios de producción, que tiene como finalidad la prestación de servicios de transporte para apoyar el desarrollo del SITP. De igual manera, se encargan de administrar la operación en el Sistema. Fueron escogidas a través de procesos licitatorios abiertos.
- **Enlaces:** funcionarios adscritos a la Dirección Técnica de BRT o a la Dirección Técnica de Buses y quienes se desempeñan como contacto entre los Técnicos de control y el Delta de turno. Su tarea se desarrolla dentro del Centro de Control.
- **Ente Gestor:** corresponde a TRANSMILENIO S.A., como la Empresa encargada de la planeación, gestión y control de la operación del Sistema.
- **Entradilla:** es el breve párrafo situado entre el titular y el cuerpo de una noticia. Está compuesta por las seis preguntas esenciales del periodismo: ¿qué?, ¿quién?, ¿dónde?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿por qué?
- **Medios masivos de comunicación:** son la herramienta que permite mantener informada a la opinión pública sobre lo que pasa a nivel nacional o internacional. Se trata de canales (Prensa, Radio, Televisión y medios digitales) que entregan información, noticias e imágenes sobre lo que acontece alrededor de los ciudadanos.
- **Microblogging:** es una aplicación vía web que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves de contenido limitado.
- **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, que opera virtualmente y que puede ser accedida mediante un navegador de internet.
- **Pecto:** profesional especializado de coordinación técnica operativa
- **Red social:** sitio de internet que ofrece registrarse y contactarse con individuos a fin de compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.
- **SIRCI:** Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información del SITP.
- **SITP:** Sistema Integrado de Transporte Público.
- **Social media:** competencias establecidas en la capacidad y habilidad para compartir, crear, generar, opinar, interaccionar, colaborar, comunicar, aprender, descubrir, enseñar, mostrar, intercambiar, participar, en definitiva todos los medios a través de los cuales las personas se pueden expresar virtualmente.
- **TMSA:** TRANSMILENIO S.A.
- **Usuario:** ciudadano(a) a quien la Entidad le presta el servicio de transporte y con quien mantiene una comunicación permanente sobre modificaciones del Sistema y actividades de la Entidad.
- **Web Master:** persona responsable del mantenimiento, actualización y programación de una página web
- **Twitter:** término inglés que puede traducirse como “gorjear” o “trinar”, es el nombre de una red de microblogging que permite escribir y leer mensajes en Internet que no superen los 140 caracteres. Estas entradas son conocidas como tweets.
- **TTL:** (through the line), a través de la línea. Acciones de comunicación que tiene una combinación de acciones ATL y BTL (de medios masivos y medios alternativos -complementarios).
- **Vocero:** término que procede de voz y que hace referencia a la persona que habla en nombre de otra o de un grupo, organización, etc. Puede decirse que el vocero lleva la voz de la persona o del grupo que representa.
- **Plan de medios:** tiene por objetivo concebir, analizar y seleccionar creativamente los canales de comunicación a través de los cuales se dirigirán los mensajes publicitarios hacia las personas indicadas en el momento y lugar más oportuno.
- **Crisis:** es un cambio brusco o una modificación importante en el desarrollo de algún suceso y ésta puede ser tanto física como simbólica. Crisis también es una situación complicada o de escasez.

## 6. CONDICIONES GENERALES

La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, se encarga prioritariamente de formular y desarrollar la estrategia integral de comunicaciones, logrando flujos de comunicación oportuna y efectiva tanto en el ámbito interno, como externo a la organización, para cubrir todos sus grupos de interés.

Dado el impacto que genera para la ciudad y sus habitantes las acciones que adelanta TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor del SITP, es importante tener claridad sobre aspectos relacionados con el manejo de las comunicaciones externas, de acuerdo con las orientaciones dadas desde la Gerencia General de la Entidad y desde la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

Para el desarrollo de este ejercicio y en articulación con la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, los diferentes actores son todos los profesionales, técnicos, aprendices y contratistas vinculados con la Entidad.

El presente procedimiento para la gestión de la comunicación externa de la Entidad apoya el desarrollo de los objetivos institucionales establecidos en la plataforma estratégica de la Entidad.

### Estrategia de comunicación externa

Para la divulgación del Sistema, la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A., cuenta con una estrategia que se desarrolla con el conjunto de componentes del área para brindar la información necesaria y oportuna a los públicos objetivo de Bogotá y zonas de influencia, para que a través de diferentes medios, los usuarios actuales y potenciales del Sistema Integrado de Trans-

porte Público de la ciudad estén informados sobre la operación, los cambios y novedades.

Uno de los componentes es el relacionado con la información que se transmite fuera de la Entidad, la cual es conocida como comunicación externa, compuesta por un conjunto de acciones de comunicación dirigida a los públicos objetivos tales como usuarios, medios masivos de comunicación y Agencias, así como públicos específicos con los cuales la Entidad interactúa permanentemente, como es el caso de las Empresas Operadoras del Sistema.

En la comunicación externa se da respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué?
- ¿Por qué?
- ¿Para quién?
- ¿Cómo?
- ¿Cuándo?
- ¿Dónde?

Para la divulgación de las respuestas a los interrogantes anteriores, TRANSMILENIO S.A., ejecuta la estrategia integral de comunicaciones del Sistema, la cual se apoya para su ejecución en los siguientes componentes:



El actual documento desarrolla los componentes de la estrategia de comunicación externa relacionada con:

- Componente prensa, comunicación externa y plan de medios
- Estrategia de herramientas WEB y Redes Sociales.

### **6.1. Componente prensa, comunicación externa y plan de medios**

La información relacionada con el sistema de transporte público de Bogotá se difunde a través de diferentes medios. El objetivo de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A., es el de brindar la información necesaria de manera veraz, clara y oportuna.

Además, es deber de la Subgerencia de Comunicaciones y AU garantizar que la información relacionada con la gestión de TRANSMILENIO S.A., en su componente troncal y zonal, se difunda masivamente procurando dar a conocer el Sistema, sus condiciones operacionales, de uso, así como de construir sentido de pertenencia y apropiación por parte de los usuarios actuales, potenciales y de la ciudadanía en general.

#### **6.1.1. Manejo de medios**

Con el fin de tener una buena relación con los medios de comunicación, es necesario adelantar actividades encaminadas a lograr un acercamiento hacia los periodistas y el suministro constante de información oportuna y novedosa, que permita la aparición en medios con temas positivos sobre el funcionamiento de la Entidad y la operación del Sistema.

Para esto es importante realizar eventos, ruedas de prensa, elaboración y envío de comunicados de prensa, visita a medios de comunicación, recorridos y disponer de un plan de medios para adelantar la pauta necesaria tanto en medios masivos como en medios comunitarios.

- **Redacción de artículos en medios**

Dentro de las actividades de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, se encuentra la redacción de información relacionada con la operación del Sistema en su componente troncal y zonal. Este tipo de información se diferencia de los comunicados de prensa por cuanto profundiza sobre el tema desarrollado e incluye ayudas gráficas y visuales que permiten que el documento sea más agradable para su lectura.

Este tipo de documento se prepara cuando es solicitado por el medio de comunicación u otro tipo de publicación académica que quiera divulgar información sobre el Sistema.

- **Ingreso de los medios de comunicación al Sistema TransMilenio y/o al Centro de Control**

La utilización de la infraestructura como locación o para llevar a cabo algún informe con usuarios, dependerá de la autorización expresa que para tal fin, otorgue la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de la Entidad o el profesional especializado de comunicación externa.

Las solicitudes por parte de los medios de comunicación se pueden presentar de la siguiente manera:

- Correo electrónico dirigido al Director Técnico de BRT, Enlaces, Deltas y Pecto solicitando autorización. Esto se garantiza, cuando existe una petición formal por parte del medio que permita programar con tiempo el ingreso.
- Cuando no existe el tiempo necesario para llevar a cabo la autorización por correo electrónico, debido a la inmediatez que se presenta con las noticias, la autorización se llevará a cabo de manera telefónica a los números corporativos de: Director Técnico de BRT, Enlaces, Deltas y/o Pecto. Como mínimo se deberá informar a uno de estos funcionarios.
- La validación del ingreso de los medios de comunicación al Sistema, será proporcionado por la Entidad mediante el personal adscrito a la Subgerencia de Comunicaciones, cuando así lo autorice el Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario de lo contrario, el pago será asumido por quien solicita el ingreso.
- Es importante señalar que no está prohibido dentro del Sistema la toma de fotografías y videos, aunque es necesario conocer del ingreso para los casos que requieren acompañamiento.

#### **6.1.2. Suministro de información a Medios**

El suministro de información a los medios de comunicación, se adelanta a través de las siguientes acciones:

- **Entrevista**

Es la posibilidad de generar un encuentro entre dos o más personas con el fin de hablar de manera presencial, telefónica o virtual, sobre un tema de interés común para desarrollarlo con mayor profundidad y detalle.

La entrevista es concedida a los periodistas (individual o grupal) por parte del vocero de la Entidad, para TRANSMILENIO S.A., está establecido que los voceros naturales son:

- Gerente General.

- Subgerente General.
- Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

En ocasiones la vocería se podrá delegar a los demás directivos de la Entidad, cuando así se requiera, dada la especificidad del tema y con autorización expresa del Gerente General y/o del Subgerente de Comunicaciones y Atención al usuario.

Antes de conceder una entrevista a un medio de comunicación: prensa, radio, televisión y/o digitales, se deberán tener en cuenta las siguientes características por parte de quien será vocero:

- ▣ Concertar día y hora del encuentro.
- ▣ Recolectar previamente la información en las áreas donde se origina.
- ▣ Prever posibles preguntas por parte del entrevistador
- ▣ Organizar la información para contextualizar al vocero resaltando el mensaje comunicacional que se quiere dar a conocer
- ▣ Incluir una charla informativa más allá de la pregunta-respuesta, si aplica.
- ▣ Bajo ninguna circunstancia puede atenderse a los medios sin una preparación previa del tema.
- ▣ Sólo se debe aportar la información que haya sido preparada y/o verificada.

- **Rueda de prensa**

Es una actividad informativa y noticiosa dirigida a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y/o digitales) citada por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, con el objetivo de brindar información de manera oficial, a través del vocero delegado.

Las ruedas de prensa se citan a través de las siguientes maneras:

- Llamada telefónica
- Mensaje masivo de texto
- Mensaje masivo por email
- Tarjeta digital vía correo electrónico, la cual es aprobada previamente por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A.

En cualquiera de los casos anteriores, la citación debe incluir los siguientes datos:

- Tema.
- Persona que hace la citación.
- Hora y dirección del lugar donde se llevará a cabo la rueda de prensa.

Para la convocatoria de una rueda de prensa, se deberán asegurar previamente los siguientes elementos:

- Espacio cómodo con la posibilidad de ubicar de manera ordenada las cámaras de televisión.
- Sonido (De preferencia dos micrófonos inalámbricos).
- Caja de periodistas (Elemento que permite la conexión centralizada de los equipos de grabación, sonido y/o video de los periodistas a la energía eléctrica y a la transmisión de los datos).
- Imagen Corporativa (Pendones, soportes, entre otros

El desarrollo de la rueda de prensa incluye:

- Saludo de bienvenida a los periodistas.
- Exposición del tema a tratar por parte del vocero.
- Sesión de preguntas. Estas pueden ser de manera programada a través de un formato que se diligencia durante la actividad o aleatoria, según la asignación del turno dado por el moderador de la rueda de prensa.
- Despedida y agradecimiento por la asistencia.

- **Vocero:**

Es el funcionario de la empresa que se convierte en la imagen de la misma al momento de atender un medio de comunicación: prensa, radio, televisión y/o digital, bien sea para una información eventual o frente al manejo de una crisis.

**Definición de voceros:**

Por la naturaleza de las funciones del Gerente General, la vocería de TRANSMILENIO S.A., está a su cargo, pero podrá delegar al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario de la Entidad, cuando así lo estime conveniente o a cualquier otro Directivo, dependiendo del tema a desarrollar.

Cuando el tema a desarrollar con los medios de comunicación tenga que ver con una de las Empresas Operadoras del Sistema, la responsabilidad de la

vocería estará a cargo del Gerente de cada uno de los Concesionarios o de la persona que delegue este para tales fines.

Los funcionarios de la Entidad, no podrán dar declaraciones a medios de comunicación (prensa, radio, televisión, digitales) sin que exista expresa autorización, salvo los voceros oficiales.

**Durante la entrevista y ruedas de prensa, el vocero debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:**

- Las respuestas deben ser claras, concisas y breves.
- Suministrar información precisa, veraz y oportuna.
- Generar credibilidad en el mensaje.
- Debe responderse solo lo que se pregunta. ceñirse al tema.
- Tomarse el tiempo para pensar la respuesta y responder con calma.
- Ilustrar con ejemplos los conceptos abstractos y/o técnicos.
- Si no sabe la respuesta, no debe divagar. Por el contrario, es mejor decir que esa respuesta no la tiene, que investigará y se les hará llegar la información posteriormente.
- Si dentro de la entrevista se queda algún tema por fuera y el periodista no lo pregunta, se puede agregar al final de la misma unas palabras adicionales.
- En la entrevista debe tenerse una posición corporal relajada que demuestre buen contacto visual con el entrevistador y/o con el medio de grabación.
- El vocero deberá portar la chaqueta institucional que lo identifica como representante de la Entidad, para los casos de las entrevistas para televisión permite orientar aún más al televidente sobre la Entidad que representa.

• **Comunicado de prensa:**

Es una comunicación oficial por parte de TRANSMILENIO S.A., la cual se dirige de manera escrita principalmente a los periodistas de los diferentes medios de comunicación que cubren como fuente la Entidad: prensa, radio, televisión y páginas web.

El objetivo del comunicado es llegar a los usuarios con información actualizada sobre los servicios que presta la empresa y las novedades que surgen en el Sistema.

El comunicado de prensa deberá estar digitado sobre la plantilla del formato R-DA-005 ubicado en el Sistema Integrado de Gestión de la Intranet, escrito en letra "Arial" tamaño 12 puntos. El titular deberá estar escrito en Arial 14 y/o 16

La extensión del texto no deberá exceder dos (2) páginas tamaño carta en total y en caso de requerirse, existe la posibilidad de extenderlo según el tema desarrollado. En todos los casos, el mensaje del comunicado debe tener una intención asertiva y propositiva, con un tono noticioso y amable que invite a su lectura, por parte de quien lo recibe.

El comunicado debe estar compuesto por:

- Título.
- Fecha.
- Entradilla.
- Mensaje principal que incluye citas del vocero.
- Referencias de páginas web de la Entidad y línea telefónica gratuita.
- Nombre y datos de la persona de contacto.

Antes del envío de la información a los medios de comunicación, se hace necesaria la revisión por parte del área técnica, en este sentido la Subgerencia de Comunicaciones hace la propuesta de comunicado de prensa, lo remite por correo electrónico a la dependencia que maneja el tema para sus observaciones. Con los ajustes hechos al documento, será la Subgerencia de Comunicaciones quien autorice el envío a medios de comunicación.

• **Manejo de las Comunicaciones en momentos de crisis:**

Para el manejo de las comunicaciones en momentos de crisis, la entidad cuenta con lineamientos internos generados desde la Subgerencia de Comunicaciones y las áreas Técnicas que se constituyen en una carta de navegación para la atención de distintos tipos de crisis en el Sistema TransMilenio y que permiten plantear unas acciones a seguir tanto de carácter preventivo, como durante la ocurrencia de los hechos.

• **Acompañamiento en eventos**

Los eventos son espacios que se desarrollan por la Entidad o por otras entidades distritales o nacionales, donde se optimiza la presencia de TRANSMILENIO S.A., con el objetivo de acercarse al público en general. En estos escenarios, es importante aprovechar la presencia del Gerente General o de su vocero para

generar hechos noticiosos sobre el Sistema los cuales sean de interés para el cubrimiento por parte de los medios de comunicación.

Los eventos cuentan con programación previa, de los cuales se conoce su agenda, público específico, condiciones logísticas e impactos hacia el grupo objetivo, donde existe la participación de la Entidad a través de su vocero natural. Con esto se busca transmitir información relevante del Sistema que pueda ser publicada en los medios masivos de comunicación y de esta manera, informar a la comunidad.

La presencia del Gerente General, implica la transmisión de un hecho noticioso por tanto, se hace citación a medios de comunicación para el cubrimiento del mismo.

### 6.1.3. Plan de medios

Es una estrategia para divulgar el Sistema Integrado de Transporte Público TransMilenio y del SITP-, a través de la selección estratégica de medios que busca comunicar en forma masiva o dirigida a los públicos objetivo, sobre la gestión y novedades que requiera comunicar la Entidad.

El plan de medios se desarrolla con base en mediciones realizadas por los medios de comunicación y de la Alcaldía Mayor.

Para la divulgación o despliegue en medios se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se procede a planearlo teniendo en cuenta un brief de comunicación, la estrategia de comunicación y la estrategia creativa.
- Se definen los segmentos a los cuales se quiere llegar (públicos objetivo).
- Se determina qué medios son los más efectivos para llegar de manera oportuna a los públicos objetivo.
- Se organiza la producción (comerciales de televisión, cuñas radiales y piezas para impresos).
- Se presupuesta la pauta a invertir y se organiza la parrilla de programación de medios en detalle donde se define el día, la hora y el programa en donde se va a emitir la información, así como el tipo de medio que se va a utilizar ya sean medios masivos o complementarios: televisión nacional, televisión local, televisión comunitaria, radio nacional, radio local, radio comunitaria, prensa Local y prensa comunitaria.

En TRANSMILENIO S.A., el Plan de Medios se desarrolla de acuerdo con las orientaciones dadas por el

Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario, siguiendo con lo establecido por la entidad, para los procesos de contratación.

### 6.1.4. Solicitudes académicas dentro del Sistema

El Sistema TransMilenio es un escenario en el que confluyen muchas variables que son tenidas en cuenta por las instituciones de educación superior para la elaboración de investigaciones de tipo académico. Las actividades académicas que pueden darse dentro del Sistema son las siguientes:

- Autorización de ingreso al Sistema.
- Solicitud de entrevista.
- Autorización de ingreso al Centro de Control.

En este sentido, el ingreso de los estudiantes para la recopilación de entrevistas, videos y fotografías entre otras al Sistema así como al Centro de Control, se autoriza desde la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario de la siguiente manera:

- La institución de educación superior en la que están matriculados, deberá generar una comunicación escrita donde presente a sus estudiantes como parte activa de uno de sus programas.
- La carta deberá radicarse en la oficina de correspondencia de TRANSMILENIO S.A., dentro de los horarios designados para la recepción de las solicitudes y relacionando lo siguiente:
  - Nombres y documentos de identidad de los estudiantes.
  - Compromiso de la institución educativa señalando que la información que se recopile producto de la autorización de ingreso al Sistema, será utilizado únicamente con fines académicos.
  - Día, hora y lugar del Sistema donde se hará la actividad relacionada con videos, entrevistas y tomas fotográficas.
  - Correo electrónico y número celular para establecer el contacto telefónico e informarle sobre la autorización de su solicitud. y de esta manera informarle al estudiante el día, hora y lugar en el que se llevará a cabo la actividad académica.
  - Relación de equipos de fotografía y de video, si se van a utilizar.
  - Para los casos de entrevista, se debe incluir el tema de la entrevista que se quiere desarrollar y de esta manera establecer sí se cuenta con vocero autorizado para atender el tema.

Cuando las solicitudes de instituciones de educación superior no incluyan toma de fotografías, videos o actividades en el Sistema que sean del resorte de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, serán atendidos por el área encargada de manejar el tema de la solicitud (área técnica).

#### **6.1.5. Otras formas de comunicación externa**

Dentro de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario se han establecido otros medios que permiten la transmisión de la información a los usuarios, de las novedades en el sistema u otra información de interés tales como:

- **Informadores electrónicos de las estaciones**

La Entidad cuenta con informadores electrónicos ubicados en estaciones y portales del Sistema TransMilenio. Estos elementos son utilizados para informar a los usuarios sobre novedades del Sistema y mensajes de cultura ciudadana.

Frente a la programación de estos mensajes, existe una responsabilidad compartida entre la Dirección Técnica de BRT y la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, a través de un correo electrónico al Director Técnico de BRT, Enlaces, Deltas y Pecto, informa sobre el mensaje autorizado que debe activarse en el Sistema, así como el tiempo que debe estar publicado.

En todos los casos, los mensajes deberán obedecer a información del Sistema TransMilenio, salvo solicitud de Entidades que requieran el uso de estos para divulgar campañas relacionadas con la gestión de las mismas. Estas autorizaciones serán dadas únicamente por el Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A.

- **Cartelera externa**

TRANSMILENIO S.A., cuenta con cartelera externa ubicada en todos los portales del Sistema TransMilenio y estaciones intermedias, en las cuales se incluye información institucional de manera oportuna y actualizada sobre novedades en la operación o actividades de interés para nuestros usuarios.

- **Centro de Emisión Radial**

La entidad dispone del Centro de Emisión Radial a través del cual se envían mensajes de cultura ciudadana e información sobre novedades del sistema. Este proyecto se comparte con la Dirección Técnica de TICS quienes tienen a cargo el componente tecnológico, mientras que la Subgerencia de Comunicaciones se encarga de los mensajes dirigidos a los usuarios.

## **6.2. Estrategia de herramientas web y redes sociales**

La implementación de una estrategia de herramientas web y de redes sociales permite difundir masivamente información relacionada con el Sistema TransMilenio, en tiempo real a través de canales que cada vez son de mayor uso para la ciudadanía.

Para el desarrollo de la estrategia, se cuenta con los siguientes canales:

- **Redes sociales**

Es una organización social integrada por personas, organizaciones o Entidades que se encuentran conectadas virtualmente entre sí. Tienen en común una o varias características que los mantiene cohesionados como en el caso de las relaciones personales, familia y en general cualquier tipo de interés común frente a un mismo tema.

#### **Uso de las redes sociales**

La publicación de la información institucional a través de las cuentas oficiales es responsabilidad del Community Manager de la Entidad, quien estará adscrito a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

La información publicada en las redes sociales, que vaya a ser replicada a través de las cuentas personales de los servidores públicos, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A., deberán ser fieles al documento original, evitando las opiniones personales que en ningún caso pueden comprometer la política y el buen nombre de la Entidad.

De llegar a presentarse un comentario que afecte la imagen o buen nombre de TRANSMILENIO S.A., se solicitará de manera directa la eliminación de los mismos por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

En caso de que el Community Manager llegue a recibir solicitudes de información, quejas o reclamos sobre el funcionamiento de la empresa a través de las redes sociales, debe direccionar al Usuario para que surta el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por medio de los canales con que cuenta la Entidad para tal fin, los cuales son:

#### **Llamar a las líneas**

- 018000 115510
- 195 – Línea Distrital
- PBX – 2203000 1 / 2

A través de las páginas web

- [www.Transmilenio.gov.co](http://www.Transmilenio.gov.co)
- [www.tullaveplus.com](http://www.tullaveplus.com)
- [www.bogota.gov.co/chat-linea-195](http://www.bogota.gov.co/chat-linea-195)

Personalmente

- Sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., área de Correspondencia, ubicada en la Avenida Eldorado No. 69 - 76, Edificio Elemento, torre 1, Bogotá – Colombia, Código Postal: 111071, Horario de Atención al Público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- A través de los 40 puntos de atención al usuario, que podrán ser consultados en el siguiente link: <http://www.tullaveplus.com/index.php?id=838B31B1>

Dentro de este componente de la estrategia, la Entidad tiene activas cuentas en Twitter, Facebook, Youtube e Instagram y en ningún caso se constituyen en el canal oficial para la recepción de PQRS.

- **Twitter:** Es un servicio de microblogging que permite enviar mensajes de texto plano de corta longitud, con un máximo de 140 caracteres, llamados tweets. La Entidad ha creado las cuentas @TransMilenio, donde se intercambian mensajes, fotografías y campañas con los usuarios de forma instantánea. A través de esta se puede multiplicar la información de la Entidad con los mismos usuarios y estos con sus seguidores.
- **Facebook:** Es un sitio web para la gestión de las redes sociales. La Entidad ha creado Oficial TransMilenio donde se muestran a los usuarios la implementación de nuevas rutas, actividades que se llevan a cabo con los usuarios. También sirve para la difusión de álbumes fotográficos corporativos y de una interacción directa con los seguidores que allí se encuentran.
- **YouTube:** Es un sitio web que permite a los usuarios subir, ver y compartir vídeos. La Entidad ha

creado las cuentas Oficial TransMilenio, para la difusión de videos elaborados en la Entidad, donde se informan las rutas implementadas, cambios de ruta, entrevistas en video entre otras cosas.

- **Instagram:** Es una red social para compartir y publicar imágenes y videos. Los usuarios pueden seguir la publicación de las imágenes en Transmilenio y hacer sus contribuciones.

### Responsabilidad de redes sociales

Las redes sociales de TRANSMILENIO S.A., son administradas por un Community Manager designado para las actividades, con conocimiento en el uso de las herramientas de social media, encargado de apoyar el proceso de divulgación de la Subgerencia de Comunicaciones y bajo la supervisión de comunicación externa.

- **Páginas web:**

Es un documento digital que contiene información que puede ser de tipo texto, sonido, imágenes, enlaces, videos, aplicaciones, etc. Una colección de páginas web relacionadas y comunes a un dominio de internet o subdominio se denomina Sitio Web. Para acceder a una página web, es necesario un navegador bajo el uso del protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP).

A través de las páginas web, se brinda toda la información de la empresa y del Sistema, en tiempo real, como novedades operacionales y demás temas sobre el funcionamiento de la empresa.

### Administrador página web (web master)

Es la persona responsable del mantenimiento y programación de un sitio web. Comprometido en la actualización, consecución, organización, preparación, producción, generación de contenidos y administración del sitio.

Las políticas restantes respecto de las páginas web se gestionan a través del documento de protocolo de publicación, seguimiento y actualización de la información de la página web de TRANSMILENIO S.A.

## 7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar las necesidades y actividades que requieren el apoyo de comunicación externa teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 6 de este documento.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
30	Generar la estrategia de comunicación a fin de planificar las actividades de comunicación externa y los recursos necesarios (humanos y técnicos) para el desarrollo de estas actividades.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
40	Elaborar el plan de acción del área para el desarrollo de lo establecido en el plan de comunicaciones y las características de los públicos objetivos.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
50	Aprobar el plan de acción del área.	Subgerente de comunicaciones y atención al usuario
60	Preparar la información que requiere ser comunicada de acuerdo a las características establecidas en este documento. Así mismo, realizar la revisión de las piezas de comunicación que son de carácter operativo (supervisión de contenidos- textos).  Para las campañas institucionales debe realizar todo el proceso de desarrollo de estrategia de comunicación, revisión y supervisión de contenidos-textos de las piezas de comunicación.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
15? 	¿El componente a desarrollar es de prensa, comunicación externa y plan de medios de acuerdo al numeral 6.1?  <b>Si: Ir a etapa 25</b>  <b>No: aplicar lo establecido en el numeral 6.2 de este documento Estrategia de Herramientas Web y Redes Sociales</b>	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
25? 	¿Es necesario realizar visita técnica?  Si: Ir a etapa 70  No: Ir a etapa 80	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
70	Realizar la visita técnica a los lugares donde se desarrollarán las actividades de comunicación externa, en conjunto con profesionales de otras áreas cuando se requiera, con el objeto de determinar las necesidades logísticas que faciliten a los medios la captura de la información.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario y profesionales de las dependencias que controlan la operación del Sistema
80	Disponer de las condiciones logísticas que faciliten a los medios la captura de la información, teniendo en cuenta lo siguiente:  Manejo de medios, tener en cuenta lo establecido en el numeral 6.1.1  Suministro de información, tener en cuenta lo establecido en el numeral 6.1.2  Plan de medios lo dispuesto en el numeral 6.1.3  Solicitudes académicas, tener en cuenta lo establecido en el numeral 6.1.4  Otras formas de comunicación según lo establecido en el numeral 6.1.5.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
90	Elaborar el comunicado de prensa pertinente a la actividad en desarrollo.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
100	Realizar revisión de estilo y verificar la pertinencia, relevancia y coherencia de la información que se desea comunicar de manera externa, así como los lineamientos predeterminados para el sector público.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
35? 	¿Requiere apoyo de diseño la información a comunicar?  <b>Si: Ir a etapa 110</b>  <b>No: Ir a etapa 120</b>	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
110	Solicitar el diseño de las piezas para que cumplan con las necesidades comunicativas y el mensaje de la Entidad	Profesional universitario de diseño gráfico de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
120	Realizar monitoreo a la publicación del comunicado de prensa y a las declaraciones expresadas por el vocero, cuando así sea.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario  Profesional universitario de comunicación organizacional de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
130	Consolidar la información de los mensajes comunicados.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
140	Mantener actualizada la información publicada.	Profesional especializado de prensa y comunicaciones externas de la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario
150	Realizar seguimiento al plan de comunicaciones.	Subgerente de comunicaciones y atención al usuario
160	Realizar seguimiento y medición de la efectividad del procedimiento de comunicación externa.	Subgerente de comunicaciones y atención al usuario
170	Fin	

## 8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DA-005	Comunicaciones Externas Oficiales	Intranet	Profesional universitario de gestión documental

	TÍTULO: PLAN DE COMUNICACIONES			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	Código T-SC-003	Versión 1	Fecha Agosto de 2017	

## TABLA DE CONTENIDO

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. OBJETO                   | 6. CONDICIONES GENERALES                                      |
| 2. ALCANCE                  | 7. COMUNICACIÓN Y LENGUAJE INCLUYENTE                         |
| 3. RESPONSABLE              | 8. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES |
| 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 9. TABLA DE FORMATOS  |
| 5. DEFINICIONES             |   |

## MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Junio de 2015	Primera Versión del Documento	N/A
1	Agosto de 2017	Se realiza actualización del documento teniendo en cuenta el lineamiento de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Subgerente de Comunicaciones

### 1. OBJETO

Establecer los lineamientos para garantizar una comunicación eficiente, eficaz y efectiva de TRANSMILENIO S.A.

### 2. ALCANCE

El Plan de Comunicaciones, es de conocimiento y aplicación de todos los servidores públicos, contratistas,

aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A., e inicia con la identificación de las actividades que requieren divulgación tanto en comunicación externa como interna.

### 3. RESPONSABLES

El Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas y el Profesional Universitario de

Comunicación Organizacional son los responsables de la elaboración y actualización de este documento. El Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario será responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estrategia integral de comunicación externa e interna.
- Estrategia digital
- Procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- Procedimiento de comunicación organizacional
- Procedimiento de gestión de la comunicación externa de la Entidad
- Protocolo publicación, seguimiento y actualización de la información en la página web de TRANSMI-LENIO S.A.
- Manual de gestión social.
- Manual para la atención al usuario en vía y cultura ciudadana
- Manual de diseño gráfico y producción de piezas de comunicación del Sistema Integrado de Transporte Público
- Matriz de comunicaciones gestión de grupos de interés
- Las disposiciones generadas internamente para el manejo de crisis en comunicaciones

#### 5. DEFINICIONES

- **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
- **Carteleras internas:** son un medio de comunicación para dar a conocer las campañas y estimular actitudes en los equipos de trabajo y ciudadanos hacia las metas organizacionales, normatividad, civismo, manejo del sistema de transporte y procedimientos definidos por los órganos de control y dirección. El objetivo de las carteleras, es difundir información escrita pertinente a los grupos de interés al interior y exterior de la Entidad, de acuerdo con las directrices del equipo de comunicaciones.

- **Comunicación organizacional:** la comunicación organizacional es un fenómeno que ocurre en todas las organizaciones, ya sea de forma natural o intencionada. Es un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que componen las organizaciones. Estos elementos pueden estar formalizados y cuanto están planteadas hacia la mejora organizativa, tienden a buscar la cooperación, la implicación y la coordinación de todos los miembros de la Entidad. Las organizaciones se ven directamente influenciadas por la manera como se genera la comunicación, por tanto, los procesos de comunicación interna son procesos esenciales que permiten mantener interrelacionada e integrada a la organización. La comunicación debe cumplir con una característica transversal a la Entidad, es decir, implica a todos los componentes de la organización en todos los procesos internos de gestión y a todos los niveles organizacionales.
- **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.
- **Comunicación Above The Line ATL - (Sobre la línea):** medios masivos de comunicación. Impresos (diarios y revistas), radio, televisión, medios digitales.
- **Comunicación Below The Line BTL - (Bajo la línea):** utilizan canales de comunicación directa con P.O. que significa específicos, con altas dosis de creatividad y sentido de oportunidad.
- **Medios BTL:** Product placement, Advertgaming Punto de Venta (displays), Marketing Directo, Publicidad online, Relaciones Públicas.
- **Correos masivos:** se refiere a cualquier mensaje de correo electrónico enviado a una larga lista de destinatarios que tiene un contacto idéntico para cada persona. Esta lista de contacto debe ser utilizada con un fin institucional, que en el caso de la Entidad está definido por el correo (Todos).
- **Derecho de petición:** solicitud mediante la cual se consulta a las autoridades, por razones de interés general, particular o de información y en relación con las materias a su cargo. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades a través de cualquier medio, por

motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

- **Divulgar:** hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de información, entre otros, llegue a conocimiento de muchas personas, a través de canales de comunicación óptimos para el emisor y el receptor de los contenidos
- **Estrategia 2.0:** es la implementación de una estrategia de herramientas Web 2.0 – que incluye páginas web y redes sociales virtuales, para difundir masivamente información en tiempo real
- **Funcionarios:** son los trabajadores oficiales y los empleados públicos de TRANSMILENIO S.A., que están vinculados directamente a la Entidad y hacen parte de los procesos activos de la misma.
- **Instancias de participación ciudadana:** espacio en el que se permite el encuentro e interacción entre actores sociales y entre estos con las autoridades públicas locales y distritales.
- **Junta de acción comunal (JAC):** son organizaciones civiles sin ánimo de lucro integradas por los vecinos de un sector, quienes se dedican a sumar esfuerzos y recursos para solucionar las necesidades de la comunidad y promover la participación ciudadana.
- **Líderes comunales:** personas que tienen las cualidades y la capacidad de mediar e influir en mayor medida que el resto de miembros de la comunidad o grupos, al momento de tomar decisiones importantes o promover actividades que ayuden al desarrollo de la comunidad.
- **Medios Internos:** el canal por el cual se envían los mensajes, se denomina medios internos de comunicación, que tienen la función de brindar todo tipo de información, esclarecer rumores y motivar al personal en su trabajo para fomentar la participación e integración en todas las actividades de la organización. Estos pueden dividirse en mediatizados y directos. Los mediatizados, con un soporte tecnológico para diseminar la información rápidamente; y los directos, con la capacidad y habilidad individual para comunicarse con otros cara a cara, ayudando a promover, coordinar y hacer cumplir las tareas productivas de la organización.
- **Medios masivos:** se definen como aquellos medios tecnológicos que son una herramienta para brindar información, noticias e imágenes a los públicos de interés, mediante medios de comunicación como prensa, radio televisión, entre otros.
- **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.
- **Plan de comunicaciones:** es un instrumento que engloba el programa comunicativo empresarial (a corto, mediano y largo plazo), que recoge metas, estrategias, públicos objetivos, mensajes básicos, acciones, cronogramas, presupuestos y medios de evaluación.
- **Público objetivo:** se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas. Existen varias definiciones relativas al concepto, tales como “Stakeholders” o “Partes interesadas”, pero todas tienen en común al tratarse de aquellas personas, grupos o colectivos que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de las organizaciones.
- **Queja:** manifestación, protesta, censura, descontento, resentimiento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en concordancia con sus funciones.
- **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
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público.

- **Requerimiento:** dentro de este procedimiento se entenderá como cualquier derecho de petición y/o queja y/o reclamo y/o solicitud de información.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
- **SITP:** Sistema Integrado de Transporte Público.
- **Sistema TransMilenio:** sistema de transporte público masivo de Bogotá, basado en buses del componente troncal y zonal. Comprende también un componente de transporte de buses alimentadores que incluye el traslado de pasajeros de los barrios hacia las troncales, o estaciones adecuadas para tal fin.
- **Sketch:** es una escena, generalmente humorística, que dura entre uno y diez minutos aproximadamente. En ella participan actores o comediantes y puede ser montada en un teatro, en el espacio público o difundida por televisión e Internet.
- **Divulgación:** proceso mediante el cual los individuos pertenecientes a una sociedad o cultura aprenden e interiorizan un repertorio de normas, valores y formas de percibir la realidad, de esta manera, el individuo acoge los elementos socioculturales de su ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse en la sociedad.
- **Sugerencia:** proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.
- **TMSA:** TRANSMILENIO S.A.
- **Usuario:** ciudadano (a) a quien se le presta un servicio de transporte y la comunicación de información en la vía en caso de ser necesario.

## 6. CONDICIONES GENERALES

El Plan de Comunicaciones, se encuentra estructurado con base en el Plan Estratégico de la Entidad y en los lineamientos establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### 6.1. Compromiso de la Alta Dirección

El compromiso de la alta dirección de la entidad, ha sido aunar esfuerzos para informar oportuna y verazmente a los usuarios tanto internos como externos de la operación del Sistema TransMilenio S.A., en su componente zonal y troncal para de esta forma cumplir con la misión de la entidad:

*“Gestionar el desarrollo e integración de los sistemas de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C. y de la región, con estándares*

*de calidad, dignidad y comodidad, sustentable financiera y ambientalmente y orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios”.*

TRANSMILENIO S.A., cuenta con la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, encargada prioritariamente de dar cumplimiento a la siguiente política de comunicaciones:

Desarrollar la Estrategia Integral de Comunicaciones, encaminada a lograr flujos de comunicación oportuna, efectiva y veraz tanto en el ámbito interno, como externo de la organización, para de esta forma cubrir todos los grupos de interés de la entidad, en cumplimiento de los objetivos Institucionales.

### 6.2. Población objetivo

Desde los diferentes componentes de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, se tiene definida la población objetivo de la comunicación y de esta forma, se proyectan los mensajes y canales para la divulgación de la información relacionada con la operación del Sistema.

A continuación una descripción general de la población objetivo hacia la cual se dirige la información que genera la entidad:

#### Sistema TransMilenio:

##### Componente Troncal

- Usuarios en general.
- Usuarios alimentadores.
- Usuarios intermunicipales (habitantes ciudad región: para los ciudadanos residentes en zonas aledañas a Bogotá y municipios que se conectan por TransMilenio).
- Usuarios ciclo parqueaderos.

##### Componente Zonal

- Usuarios en general.
- Ciudadanía no usuaria.

Se especifica el detalle de los públicos objetivos de TransMilenio:

- Públicos de Decisión:

Alcaldía Mayor

Secretaría de Movilidad

Secretaría de Hacienda

Secretaría de Planeación

Alcaldías Locales

- Públicos de Consulta

Entes de Control y vigilancia

Concejo de Bogotá

Superintendencia de Transporte

Congreso de la República

- Públicos de Opinión

Medios de comunicación

Líderes de opinión

Academia

Gremios de transporte

Comunidad de transporte internacional

Los componentes son:

- Públicos de comportamiento y validación

Usuarios

Conductores

Concesionarios

Proveedores

Funcionarios

Población enfoque diferencial

Para hacer efectiva esta comunicación dirigida a los usuarios, la Subgerencia de Comunicaciones cuenta con 7 componentes que conforman la estrategia de comunicación de la Entidad. Estos componentes fueron diseñados para brindar la información necesaria y oportuna, por diferentes medios, a los usuarios actuales y potenciales del Sistema de Transporte Público de la Ciudad



### 6.3. Identificación de las personas que deben comunicarse

A continuación se describe desde los diferentes componentes de la estrategia de comunicación las personas que deben comunicarse:

- Prensa, Comunicación Externa y Plan de Medios: usuarios actuales y potenciales del Sistema medios de comunicación, ciudadanía en general

- Estrategia de Comunicación Digital: seguidores de redes sociales (facebook, twitter, youtube) y páginas web.
- Gestión Social: todas las instancias de participación ciudadana, gremios, asociaciones, instituciones y comunidad en general
- Servicio al Ciudadano: usuarios y usuarias del Sistema de Transporte Masivo, y ciudadanos y

ciudadanas de Bogotá interesados en interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones frente al servicio de transporte de la ciudad, a través de requerimientos interpuestos en los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, por parte de la entidad.

- Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana: usuarios actuales y potenciales del Sistema TransMilenio en su componente zonal y troncal.
- Comunicación Organizacional: servidores públicos, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A.; operadores del Sistema en su componente zonal y troncal y oficinas de comunicaciones de las entidades del Distrito.
- Diseño: Público interno y externo usuarios del Sistema. usuarios actuales y potenciales del Sistema TransMilenio en su componente zonal y troncal y servidores públicos, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A.

#### **6.4. La información que debe ser comunicada**

La información comunicada por la Entidad debe estar acorde con lo establecido en los procedimientos de comunicación organizacional y el procedimiento de gestión de la comunicación externa de la Entidad, los cuales se encuentran formalizados en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

#### **6.5. Responsable de las Instancias de comunicación.**

Para el caso de la comunicación organizacional, la información que se divulga debe estar acorde con el procedimiento de comunicación organizacional que establece las herramientas para transmitir la información y el responsable de transmitirla.

Para el caso de la comunicación externa, el manejo de los voceros estará acorde con lo establecido dentro del procedimiento de gestión de la comunicación externa de la Entidad, el cual se encuentra adoptado dentro del SIG de la entidad.

#### **6.6. El medio de Comunicación:**

Cada uno de los componentes anteriormente descritos, no solo tienen una población objetivo, sino una manera de comunicar la información que se genera producto de operación del Sistema TransMilenio en su componente zonal y troncal.

##### **6.6.1. Prensa, Comunicación Externas y Plan de Medios**

- Ejecutar un Plan de Medios, que permita informar qué es el Sistema TransMilenio en su componente

zonal y troncal cómo se usa y sus ventajas, así como campañas de cultura ciudadana, a la mayor cantidad de usuarios actuales y potenciales y la ciudadanía en general (elaboración de cuñas, comerciales para cine y televisión, avisos de prensa, avisos en revistas, insertos, vides, entre otros).

- Ejecutar un plan en los medios locales, alternativos y/o comunitarios con mayor rating y alcance.
- Elaboración de comunicados de prensa y relacionamiento con medios a través de ruedas de prensa, atención personalizada de medios y eventos.
- Las actividades de este componente se encuentran documentadas en el procedimiento de gestión de la comunicación externa de la Entidad

##### **6.6.2. Estrategia de comunicaciones digital**

La estrategia de comunicaciones incluye redes sociales virtuales, que permiten difundir masivamente información relacionada con la implementación y puesta en operación del Sistema de Transporte Público de Bogotá, en tiempo real a través de canales que cada vez proliferan más en población joven: Twitter, Youtube, Facebook y páginas web, tanto en medios digitales propios como medios digitales pautados.

La divulgación de esta información es a través de piezas, videos, respuesta en tiempo real a los usuarios.

##### **6.6.3. Gestión social**

- Diseñar e Implementar un estrategia dirigida a las instancias de participación y representación ciudadana (JAL, JAC, entre otros), para que se conviertan en multiplicadores de la información del Sistema, determinando una priorización de las zonas que requieren intervención por parte de la Entidad.
- Alianza con gremios y el sector empresarial, con el fin de adelantar acciones que permitan utilizar medios para llegar a sus empleados y sus usuarios.
- Reuniones permanentes, visitas técnicas, recorridos y talleres.
- Implementar un modelo de información en situaciones de contingencia al usuario que incluya protocolos de información y comunicación, durante la operación del Sistema.
- Las actividades se encuentran documentadas en Manual de Gestión Social

#### **6.6.4. Servicio al ciudadano información y atención de las PQRS**

- Promover el uso de los canales de comunicación con que cuenta la entidad para interactuar con los usuarios actuales y potenciales del Sistema y con la ciudadanía en general.
- Organizar las acciones necesarias, para garantizar al interior de las empresas operadoras la socialización sobre el Sistema en su componente zonal y troncal
- Suministrar información actualizada y oportuna a la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación.
- Las actividades de este componente, se encuentran documentadas en el procedimiento de Atención de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias

#### **6.6.5. Atención al usuario en vía**

- Brindar atención, información, orientación y organización personalizada a los usuarios en portales, estaciones y paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Así mismo, este personal sirve de apoyo como agentes y promotores de acciones de Cultura Ciudadana en el Sistema.
- Diseñar un modelo de atención en vía para el Sistema TransMilenio en su componente zonal y troncal, que permitirá contar con personal formado en procesos de atención, para los paraderos del componente zonal, estaciones, portales del Sistema TransMilenio. Este personal será el encargado de brindar información y capacitación de manera permanente y oportuna de cómo funciona el Sistema, servicios y cuáles son los beneficios de su uso.
- Diseñar e implementar Sketches pedagógicos en diferentes escenarios de la ciudad.
- Las actividades de este componente se encuentran documentadas en el Manual de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana

#### **6.6.6. Comunicación organizacional y /o comunicación interna**

- Adelantar las gestiones que permitan utilizar los medios de comunicación internos de la Entidad tales como la Intranet, carteleras internas y correos masivos para la divulgación del Sistema

TransMilenio, en su componente troncal y zonal, así como el funcionamiento interno de la entidad.

- Desarrollar actividades que permitan que los servidores públicos, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A., conozcan sobre las acciones adelantadas en el marco de la operatividad del Sistema tales como: concursos, recorridos, talleres
- Emplear la red de comunicación interna del Distrito Capital para informar a los funcionarios sobre el Sistema y propender por convertirlos en multiplicadores en su entorno.
- Ser facilitador para la divulgación de los diferentes mensajes que se generan al interior de cada una de las áreas de la Entidad.
- Las actividades de este componente se encuentran documentadas en el procedimiento de comunicación organizacional.

#### **6.6.7. Diseño gráfico**

- Este componente se refiere a la conceptualización, diseño y producción de las piezas de comunicación necesarias para brindar apoyo a los demás componentes de la estrategia de comunicación y de esta forma cumplir con los objetivos de promoción, divulgación e información a los usuarios actuales y potenciales del Sistema.
- Las actividades de este componente se encuentran documentadas en el Manual de Diseño Gráfico

#### **6.7. Frecuencia de la comunicación.**

El manejo de la frecuencia de la información que se transmite a nivel externo, dependerá de la necesidad y dinámica de la empresa. La frecuencia en la comunicación interna está acorde con lo establecido en el procedimiento Comunicación Organizacional adoptado dentro del SIG de la entidad.

#### **6.8. Manejo de las Comunicaciones en momentos de Crisis.**

Para el manejo de las comunicaciones en momentos de crisis, la entidad cuenta con lineamientos internos generados desde la Subgerencia de Comunicaciones y las áreas Técnicas que se constituyen en una carta de navegación para la atención de distintos tipos de crisis en el Sistema TransMilenio y que permiten plantear unas acciones a seguir tanto de carácter preventivo, como durante la ocurrencia de los hechos.

### 6.9. Los documentos y registros necesarios que evidencien la comunicación

Para el caso de la comunicación organizacional, los documentos y registros que soportan el plan de comunicaciones, se encuentran establecidos en el procedimiento de comunicación organizacional.

Para el caso de comunicación externa, los documentos y registros que soportan el plan de comunicaciones, se encuentran establecidos en el procedimiento de gestión de la comunicación externa de la Entidad.

De igual manera, toda la documentación y registros se encuentran en la matriz de comunicaciones del proceso de gestión de grupos de interés.

La disposición y organización de los documentos y registros se realizan de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental del Proceso.

### 7. Comunicación y lenguaje incluyente

Desde los diferentes componentes de la Subgerencia de Comunicaciones, se deberá utilizar y promover la

comunicación y lenguaje incluyente en los términos establecidos en el Acuerdo 381 de 2009 y en el Décimo Octavo Lineamiento del Sistema Integrado de Gestión Distrital de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### 8. Seguimiento a la implementación del plan de comunicaciones

El seguimiento a los componentes del plan de comunicaciones será responsabilidad del directivo a cargo del área y de los profesionales responsables de los componentes junto con sus equipos de trabajo. Este seguimiento se hará de forma constate en los espacios del equipo de mejoramiento continuo que se determine oportuno.

El comité del SIG realizará seguimientos periódicos, según se disponga, para contribuir a la gestión efectiva e implementación de lo dispuesto en el plan de comunicaciones de la Entidad.

La Oficina de Control Interno en su rol evaluador realizará evaluaciones independientes en la materia.

### 9. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
N.A.	Matriz de Comunicaciones Gestión Grupos de Interés	Intranet	Subgerente de Comunicaciones y AU