

REGISTRO DISTRITAL

RESOLUCIONES DE 2016

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”

Resolución Número 351 (Mayo 27 de 2016)

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

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

CONSIDERANDO:

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

Código	Versión	Nombre
P-DB-018	0	Procedimiento exclusión de vehículos del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital, los demás documentos no modificados con la presente resolución continúan vigentes.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

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., según Resolución 078 de 2000.

Que mediante el Acuerdo 02 de 2016 de la Junta Directiva se modifica la Estructura Organizacional y Funciones de las dependencias de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – “TRANSMILENIO S.A.”.

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

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la Resolución 078 del 31 de Julio de 2000 en lo que corresponde a la incorporación del documento registrado en el siguiente cuadro:

Dada en Bogotá, a los veintisiete (27) días del mes de mayo de dos mil dieciséis (2016).

ADRIANA GONZÁLEZ ROMERO
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	Procedimiento Exclusión de vehículos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP			
	Código:	Versión:	Fecha	
	P-DB-018	0	Mayo de 2016	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

CONTENIDO

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. RESPONSABLE

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5. DEFINICIONES

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Exclusión por condiciones que impidan su operación

6.2. Exclusión por solicitud expresa del Concesionario de operación

6.3. Exclusión por fin de vida útil

6.4. Exclusión por decisión administrativa o judicial.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

8. TABLA DE FORMATOS

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento, es describir las actividades que permitan estandarizar la Exclusión de vehículos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de conocimiento y aplicación de los Directores Técnicos de Buses y de BRT, de los Profesionales Especializados Grado Seis (06) de Flota y de Vehículos de las direcciones Técnicas de Buses y de BRT, de los Técnicos - Administrativos y Operativos - de las Direcciones Técnicas de Buses y de BRT, del personal de la interventoría y de los Concesionarios de Operación del Sistema.

Este procedimiento aplica para los contratos de Con-

cesión que tengan establecido en sus clausulados la exclusión de flota del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.

3. RESPONSABLE

Los responsables de la elaboración, desarrollo, implementación y ejecución de este procedimiento son los Profesionales Especializados Grado seis (06) de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses y de BRT.

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contratos de Concesión para la explotación preferencial y no exclusiva para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros dentro del esquema del SITP.
- M-DO-001 Manual de Operaciones Sistema TransMilenio.
- M-DB-002 Manual de Operaciones del Componente Zonal del SITP.

5. DEFINICIONES

CDA: Centro de Diagnóstico Automotor avalado por el Ministerio de Transporte para realizar revisiones técnico-mecánicas de acuerdo con lo establecido en la legislación y normatividad nacional.

Certificado de vinculación de vehículos: Documento que acredita el cumplimiento por parte del Concesionario de los requisitos establecidos por el Contrato de Concesión para permitir la incorporación de un bus a la operación, con el propósito de prestar el servicio de transporte de pasajeros en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá - SITP.

Concesionario: Adjudicatario, por licitación pública, con quien se suscribe el correspondiente Contrato de Concesión para la explotación preferencial y no

exclusiva de cada una de las zonas en que se ha dividido la ciudad para efectos de la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros dentro del esquema del SITP.

Ente Gestor: Por disposición del artículo 15 del Decreto 319 de 2006 (Plan Maestro de Movilidad), es TRANSMILENIO S.A; entidad pública contratante EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A., sociedad por acciones constituida entre entidades públicas del orden distrital bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos, autorizada mediante Acuerdo No. 004 del 4 de febrero de 1999 del Concejo de Bogotá, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, constituida mediante Escritura Pública No. 1528 del 13 de octubre de 1999 de la Notaría 27 de Bogotá, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el número 974583.

Estado inoperativo: Estado del vehículo que no se encuentra prestando el servicio porque no está en condiciones apropiadas para la operación; en razón al no cumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en el Manual de Operaciones.

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

GestSAE: Software aportado por el SIRCI que permite la administración de la base de datos de buses y conductores vinculados y desvinculados, la cual permite el seguimiento contractual referente a la operación en los contratos de concesión.

Interventoría del SITP: Persona natural o jurídica, consorcio o unión temporal escogida por TRANSMILENIO S.A. para cumplir las funciones relacionadas con la supervisión de las obligaciones del CONCESIONARIO.

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

Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá-SITP: El sistema integrado de transporte público comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público; así como

para la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del sistema.

Tarjeta de Operación: Documento expedido por el organismo regulador de transporte, con el cual, autoriza a un vehículo automotor para prestar el servicio público de transporte de pasajeros, de acuerdo con los servicios a que están autorizados y/o registrados.

Vehículo desvinculado: Vehículo que se excluye de la operación al interior del SITP, por solicitud del Concesionario de operación o por decisión de TRANSMILENIO S.A.; y que por consiguiente, se le cancela el certificado de vinculación al servicio.

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

Vida útil del vehículo: Periodo de tiempo medido a partir de la fecha de matrícula del vehículo ante la autoridad de tránsito. Para el caso del sistema es el tiempo en el cual se permite la operación del móvil al interior del SITP.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Exclusión por condiciones que impidan su operación

Se generará exclusión de los vehículos cuando no se cumplan las condiciones mecánicas, de funcionamiento y documentales del vehículo; establecidas en el contrato, sus anexos y manuales de operaciones correspondientes.

6.1.1. Estado inoperativo prolongado

Para determinar el estado inoperativo prolongado de la flota, se debe tener en cuenta que tal estado, está asociado a los aspectos de mantenimiento del vehículo o documentación vencida; por ello:

- **En los casos de mantenimiento del vehículo:** Cuando un vehículo sea objeto de operaciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo las cuales impidan la prestación del servicio; el Concesionario o la Interventoría del SITP deberá informar de manera inmediata tal situación a las Direcciones Técnicas de BRT y/o de BUSES, quienes tienen la responsabilidad de inmovilizar el vehículo, llevando registro de ello en la base de datos del SITP con

ayuda del aplicativo utilizado para tal fin. (GestSAE o cualquier otro que se defina para el proceso).

Si transcurrido el periodo definido por el Ente Gestor como tiempo máximo de no operación, medido a partir de la inmovilización del automotor; el Concesionario no ha culminado las actividades de mantenimiento sobre el vehículo, se entenderá que el vehículo se encuentra en estado inoperativo prolongado. A partir del día siguiente al vencimiento del plazo anterior, TRANSMILENIO S.A. excluirá de la operación el móvil, en cuyo caso, será desvinculado del Sistema en los términos definidos en el contrato de concesión y en los manuales operativos.

- **En los casos de documentación vencida:** Cuando el Concesionario esté en la obligación de refrendar documentación de los buses, según fechas de vigencia establecidas por la ley las normas del orden Nacional y Distrital, y el mismo concesionario no remita la actualización de documentación al Ente Gestor; TRANSMILENIO S.A. podrá proceder a inmovilizar el vehículo, llevando registro de ello en la base de datos del SITP con ayuda del aplicativo utilizado para tal fin. (GestSAE o cualquier otro que se defina para el proceso). Si transcurrido el periodo definido por el Ente Gestor como tiempo máximo de no operación, medido a partir de la inmovilización del automotor; el Concesionario no ha radicado la documentación ante el Ente Gestor, se entenderá que el vehículo se encuentra en estado inoperativo prolongado. A partir del día siguiente al vencimiento del plazo anterior, TRANSMILENIO S.A. excluirá de la operación el vehículo, en cuyo caso, será desvinculado del Sistema en los términos del contrato y de los manuales operativos.

6.2. Exclusión por solicitud expresa del Concesionario de operación

Esta situación se presenta cuando el Concesionario de operación solicita de manera expresa a TRANSMILENIO S.A. su decisión de excluir o desvincular un vehículo del SITP; ante lo cual TRANSMILENIO S.A. excluirá de la operación el vehículo, en cuyo caso, será desvinculado del sistema en los términos del contrato y de los manuales operativos. Esta decisión y la consecuente desvinculación del vehículo no eximen al Concesionario de cumplir los compromisos de flota solicitada por el Ente Gestor.

6.3. Exclusión por fin de vida útil

La vida útil máxima de cada uno de los vehículos del Sistema Integrado de Transporte Público SITP es de doce (12) años (contados a partir de la fecha de matrícula del vehículo); no obstante, las partes (TRANSMILENIO S.A. – Concesionario), de mutuo acuerdo, podrán hacer una revisión de las condiciones técnico mecánicas y de kilometraje de los vehículos, para que, si cumple con las exigencias de los niveles del servicio, establecidas por el Ente Gestor, puedan operar por dos (2) años adicionales.

6.3.1. Vida útil 12 años

Cumplida la vida útil inicial de doce (12) años, el Concesionario de operación, podrá, de manera oportuna, solicitar la ampliación de la vida útil del vehículo o solicitar la desvinculación del mismo o no pronunciarse frente a la terminación de la vida útil del vehículo. Si el Concesionario de operación no realiza, dentro de los plazos establecidos, la solicitud de ampliación de vida útil o solicita de manera expresa la desvinculación de la operación del vehículo; TRANSMILENIO S.A. excluirá de la operación el vehículo, en cuyo caso, será desvinculado del Sistema de acuerdo con lo establecido en los términos del contrato¹ y en los manuales operativos.

6.3.2. Vida Útil Extendida (14 años).

Cumplida la vida útil extendida (14 años) el Concesionario de operación podrá solicitar la desvinculación del vehículo. En todo caso, TRANSMILENIO S.A. excluirá de la operación el vehículo desvinculándolo del sistema en los términos del contrato y de los manuales operativos.

6.4. Exclusión por decisión administrativa o judicial.

Cuando el Concesionario esté imposibilitado de presentar el vehículo en las condiciones de operación y servicio establecidas en el contrato y en los Manuales de Operación del Sistema, con motivo de medidas cautelares por parte de autoridades administrativas o judiciales; TRANSMILENIO S.A. podrá proceder

¹ Cláusula 89 de los contratos de concesión para la explotación preferencial y no exclusiva para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros dentro del esquema del SITP: "... Una vez cumplida la vida útil del vehículo, conforme a lo establecido en el Manual de Operación, será desvinculado por TRANSMILENIO S.A., y el CONCESIONARIO deberá retirarlo del servicio público de transporte en Bogotá D.C. y desintegrarlo físicamente en los términos de la reglamentación vigente...".

a inmovilizar el vehículo, llevando registro de ello en la base de datos del SITP con ayuda del aplicativo utilizado para tal fin. (GestSAE o cualquier otro que se defina para el proceso). Si la condición cautelar persiste durante el tiempo máximo de no operación

para el caso, definido por el Ente Gestor; TRANSMILENIO S.A. excluirá de la operación el vehículo, en cuyo caso, será desvinculado del Sistema en los términos del contrato y de los manuales operativos.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Planificar los recursos necesarios (humanos y técnicos) para el desarrollo de las actividades propias del presente procedimiento.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses y de BRT
30	Identificar la posible causa de exclusión del vehículo.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda
¿15? 	¿La exclusión del vehículo del servicio es por inoperatividad prolongada? Si: Ir a etapa 40. No: Ir a etapa 35.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda
40	Verificar si el vehículo se encuentra en estado inoperativo prolongado.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda y Concesionario de Operación
¿25? 	¿El vehículo se encuentra en estado inoperativo prolongado? Si: Ir a etapa 100. Para esta condición se debe tener en cuenta lo establecido en el numeral 6.1.1 de este procedimiento. No: Ir a etapa 35.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda
¿35? 	¿La exclusión del vehículo del servicio es por Solicitud del Concesionario? Si: Ir a etapa 50. No: Ir a etapa 45.	
50	Remitir y radicar solicitud de desvinculación del vehículo ir a etapa 100. Nota: Se debe tener en cuenta lo establecido en el numeral 6.2 de este procedimiento.	Concesionario de Operación
¿45? 	¿La exclusión del vehículo del servicio es por vida útil? Si: Ir a etapa 60. No: Ir a etapa 75.	
60	Verificar la vida útil a partir de la fecha de matrícula del vehículo en la Licencia de Transito	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 ¿55?	¿La vida útil del vehículo es de Doce (12) años?_ Si: Ir a etapa 70. No: Ir a etapa 100.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda
70	Evaluar la posibilidad de solicitar la ampliación de la vida útil del vehículo y en caso afirmativo remitirla a Transmilenio S.A.	Concesionario
 ¿65?	¿Se aprueba la solicitud de ampliación de vida útil? Si: Ir a etapa 80. No: Ir a etapa 100.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o BRT según corresponda
80	Aprobar la solicitud de ampliación de la vida útil del vehículo por dos años adicionales (mediante comunicación), en cumplimiento con las condiciones contractuales establecidas, Continuar con etapa 140.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda
90	Establecer si el vehículo es objeto de medidas cautelares.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda
 ¿75?	¿El vehículo es objeto de medidas cautelares? Si: Ir a etapa 100. No: Ir a etapa 30.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda
100	Llevar a cabo la desvinculación del vehículo y registrarlo en el GestSAE	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda
110	Elaborar la comunicación para visto bueno del Director de BRT o Buses según corresponda, informando, al Concesionario de Operación la desvinculación del vehículo al SITP.	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses o de BRT según corresponda.
120	Firmar comunicación de desvinculación del vehículo del SITP y entregarla para su radicación	Director Técnico de BRT o Director Técnico de Buses según corresponda
130	Radicar y entregar comunicación a Gestión Documental para que sea remitida al Concesionario de Operación	Secretaría de la Dirección Técnica de BRT o Buses según corresponda
140	Fin	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DB-002	Certificado de vinculación de vehículos	Intranet	Profesionales Especializados de Flota y de Vehículos de las Direcciones Técnicas de Buses y de BRT.

**EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”**

Resolución Número 352 (Mayo 27 de 2016)

“Por la cual se modifica la Resolución 078 del 31 de Julio de 2000 y deroga la Resolución 570 del 30 Septiembre de 2015, con el fin de actualizar el Manual de Procedimientos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.”.

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,
en ejercicio de sus facultades delegadas
mediante la Resolución 278 de Julio de 2012, 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., según Resolución 078 de 2000.

Código	Versión	Nombre
P-SC-002	2	Procedimiento de Comunicación Organizacional de TRANSMILENIO S.A.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital y deroga en su totalidad los procedimientos que le sean contrarios, los demás procedimientos no modificados con la presente resolución continúan vigentes.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Que mediante Acuerdo 02 de 2016 de la Junta Directiva de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – TRANSMILENIO S.A.” se determinaron las funciones de las dependencias.

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, necesidades y desarrollo del Sistema TransMilenio y fijar las directrices y lineamientos del Personal de la Entidad y de los actores que intervienen en la Operación.

Que se requieren actualizar los procedimientos en el marco de cumplimiento de la NTD SIG 001:2011 acerca del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales,

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la Resolución 078 del 31 de Julio de 2000 y derogar la Resolución 570 del 30 de Septiembre de 2015, con el fin de actualizar el Manual de Procedimientos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. en lo que corresponde a la actualización del siguiente documento:

Dada en Bogotá, a los veintisiete (27) días del mes de mayo de dos mil dieciséis (2016).

ADRIANA GONZÁLEZ ROMERO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
Código	Versión	Fecha	
P-SC-002	2	Mayo de 2016	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. RESPONSABLE

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5. DEFINICIONES

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Tipos de procesos de comunicación

6.2. Identificación del Público Objetivo

6.3. Canales de Comunicación

7. PLANEACION DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

7.1. Fases para el desarrollo de la Comunicación Organizacional

7.2. Comunicación Corporativa

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

9. TABLA DE FORMATOS

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	14-10-14	Se solicitó la creación de este procedimiento	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario
1	27-08-15	Se solicita la modificación del procedimiento teniendo en cuenta las dinámicas actuales de la Entidad	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario
2	16-05-16	El procedimiento se actualizó en sus canales de comunicación, correo electrónico, redes sociales, carterleras y comunicación corporativa de igual manera se actualiza el formato de solicitud de publicación y se eliminan los anexos quedando inmersos en el documento como links direccionados a la Intranet de la Entidad.	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

1. OBJETO

Este procedimiento tiene como fin establecer las actividades y responsabilidades que se deben tener en cuenta para el desarrollo de la comunicación organizacional de TRANSMILENIO S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento es para conocimiento y aplicación de los Servidores Públicos, Aprendices y Practicantes de TRANSMILENIO S.A.

El procedimiento inicia con la planificación de los recursos necesarios (humanos y técnicos) para el desarrollo de las actividades y finaliza con la consolidación de la información de los mensajes comunicados.

3. RESPONSABLE

El responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es el Profesional Universitario de Comunicación Organizacional de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

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

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan de Comunicación Organizacional (Libaert)
- Branding Corporativo
- Master Dircom
- Manual de Imagen del Distrito Capital
- Manual de Diseño Gráfico
- Manual de Microsoft Outlook

5. DEFINICIONES

Canal de Comunicación: Un canal de comunicación es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información que pretenden intercambiar emisor y receptor. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos.

Los canales pueden ser personales o masivos; los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa. Voz a voz, puede darse entre dos personas y más. Los canales masivos pueden ser escritos, digitales, virtuales, televisivos o radiales y tienen la capacidad de llegar a mayor cantidad de personas con una sola emisión, en el caso de TRANSMILENIO, se cuenta con canales tales como Intranet, Correo electrónico, Carteleras, etc.

Carteleras: Las carteleras 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 ascendente: Se trata de la comunicación que proviene de los miembros de la Entidad a la dirección de la misma. Mediante esta comunicación los distintos públicos de la Empresa pueden ser partícipes de manera activa con TMSA. De esta manera se mejora el conocimiento entre las personas, se promueve la manera de aportar ideas y es una herramienta fundamental para la retroalimentación, donde se puede mejorar el ambiente y prevenir de cualquier manera los posibles conflictos, suplir necesidades y mejorar la gestión de calidad.

Comunicación descendente: Es la comunicación que proviene desde la dirección de la organización al resto de los miembros de la misma. Esta comunicación es

conocida por todos y resulta eficaz si se transmite de forma concreta y se hace una adecuación correcta del mensaje al destinatario. Tiene un carácter de respeto y confianza si se realiza de forma que los destinatarios la perciban como próxima y verdadera.

Comunicación Organizacional: La Comunicación Organizacional es un fenómeno que ocurre en todas las entidades, 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 están planteados 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 organizacional 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.

Comunicación horizontal: Es la que fluye entre los miembros de la Entidad que se encuentran en el mismo nivel. La mayoría de los mensajes emitidos crean cohesión y coordinación empresarial, incrementa el espíritu de equipo y el ambiente laboral, haciendo partícipes a las diferentes partes de los procesos.

Comunicación transversal: Es aquella que fluye entre los miembros de la organización que no desempeñan necesariamente un mismo tipo de trabajo, área y cumplimiento de funciones, de tal forma que se ponen en común diferentes informaciones y puntos de vista. Esta comunicación es fundamental para los procesos empresariales, debido al enriquecimiento en los conocimientos comunes, misión y visión empresarial.

Correo Electrónico: Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP.

Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales adjuntos, dependiendo del sistema que se use. Su eficiencia, conveniencia y bajo costo están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.

Correos Masivos: Se refiere a cualquier mensaje de correo electrónico enviado a una larga lista de des-

tinatarios 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).

DOFA: Debilidades - Oportunidades – Fortaleza y Amenazas

Fondo de Escritorio: El Fondo de Escritorio, también llamado fondo de pantalla o papel tapiz (por su nombre en inglés, wallpaper), es la imagen de fondo que aparece en el monitor de todos los computadores, la cual queda tapada por las ventanas o programas abiertos en cada computador.

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.

Grupos de Interés: 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.

Información lineal: Es la comunicación que solo se encarga de informar a los receptores, quienes no tienen posibilidades de dar una retroalimentación

Información circular: Es la comunicación que permite al receptor dar una retroalimentación de la información que se ha generado, de esta manera es una comunicación de doble vía.

Listado Maestro: Es un formato que relaciona toda la documentación existente en un Sistema, donde se utiliza una codificación y estructura específica para su identificación.

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.

Micrositio: También conocido como Minisite o Weblet, es un término de diseño web que se refiere a una página web individual o a un grupo de páginas que extienden o amplían la funcionalidad de sitios web primarios.

Típicamente son utilizados para añadir un conjunto de información, pueden estar o no vinculados al sitio Web principal y se pueden retirar del servidor del sitio cuando sean utilizados para un objetivo temporal.

SDQS: Es el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, fue diseñado para acercar al ciudadano a la administración Distrital, con el objeto de facilitar de manera sencilla y rápida la capacidad de interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción o en general cualquier petición que desee, por cualquier irregularidad que haya afectado o que pueda afectar sus intereses o los de la comunidad.

Las solicitudes que interpongan los ciudadanos son ante las Entidades Distritales, que de inmediato se encargan de dar trámite, atención y respuesta o de iniciar una actuación administrativa.

Sistema de Red Común: Es un sistema de comunicación que se da entre distintos equipo para poder realizar una comunicación eficiente, rápida y precisa, para la transmisión de datos de un ordenador a otro, realizando entonces un intercambio de información y compartiendo también recursos disponibles en el equipo. La red tiene que estar conformada por un Terminal (punto de partida de la comunicación), y esencialmente el Medio de Transmisión, que es definido por la conexión que es llevada a cabo entre dichos equipos.

Redes Sociales: Es una forma de representar una estructura social donde dos elementos del conjunto de actores (tales como individuos u organizaciones) están relacionados de acuerdo con algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.) entonces se construye una línea que conecta los nodos que representan a dichos elementos

Con la evolución de la tecnología, y los medios de comunicación ha nacido la llamada era digital, donde herramientas como Facebook, LinkedIn, Twitter, entre otros, han reafirmado el papel que desempeña la teoría de los seis nodos, generando conexiones mucho más cercanas entre las personas e instituciones, dando información al instante. Actualmente, las redes sociales, desempeñan un papel fundamental en las relaciones públicas entre las entidades y los ciudadanos, por esta razón se convierten en uno de los principales elementos para tener en cuenta al pensar en un correcto manejo de proyección de la Entidad.

Responsables de Contenido (delegado): Servidor público delegado por los jefes de cada una de las dependencias para el suministro de la información actualizada, veraz, confiable y oportuna que ha de ser publicada en el micrositio de su área.

Administrador de Intranet: Servidor público responsable del diseño, programación y montaje de contenido, revisión de pertinencia y vigencia de la información publicada y actualización de la información suministrada por las dependencias de la entidad.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Tipos de procesos de comunicación

Se tienen diferentes tipos de comunicación:

- ✓ Información lineal
- ✓ Información circular
- ✓ Comunicación descendente
- ✓ Comunicación ascendente
- ✓ Comunicación horizontal
- ✓ Comunicación transversal:

6.2. Identificación del Público Objetivo

Con objeto de identificar las necesidades de comunicación organizacional en la Entidad, la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario define que los grupos poblacionales objetivo de la Comunicación organizacional son:

- **Funcionarios:** Son los trabajadores Oficiales y los Empleados Públicos de TRANSMILENIO S.A., que están vinculados directamente a la Entidad a través de un contrato laboral a término indefinido y se encuentran identificados por un carné, el cual es personal e intransferible.

A cada funcionario se le asigna un Correo Electrónico Institucional asignado por la Dirección de TIC's. El funcionario es responsable de todos los correos electrónicos que son emitidos desde la cuenta de correo personal otorgada por la Empresa, del cual se considera que la información enviada es verídica. Si bien cualquier comunicación emitida por un empleado se puede considerar oficial, las personas se deben regir por el manual de crisis, donde se determina quienes son las personas autorizadas por la Entidad para salir en medios y generar comunicados para cualquier fuente externa.

- **Contratistas:** Son los trabajadores que se encuentran vinculados a la entidad a través de un Contrato de Prestación de Servicios. También se encuentran identificados por un carné y poseen un correo electrónico oficial de la entidad. Deben portar su carné para identificarse al ingresar diariamente a la sede administrativa o al Sistema y en caso de pérdida deberán pagar por la reimpresión del mismo.

El contratista es responsable de todos los correos electrónicos que son emitidos desde la cuenta de correo personal otorgada por la Entidad, del cual se considera que la información enviada es verídica, al tener un correo oficial de TRANSMILENIO S.A. cualquier comunicación emitida por un contratista se puede considerar oficial, las personas se deben regir por el manual de crisis, donde se determina quienes son las personas autorizadas por la Entidad para salir en medios y generar comunicados para cualquier fuente externa.

- **Entidades Públicas del Distrito Capital:** Como parte del fortalecimiento Distrital e Interinstitucional, se determina que las Entidades del Distrito hacen parte del proceso de comunicación interna, donde se busca un trabajo conjunto y sinérgico de divulgación de información a través de las Oficinas de Comunicaciones y los jefes de prensa de todas las entidades del orden Distrital como:

- Lotería de Bogotá
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
- Fondo de prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Instituto para la Economía Social – IPES
- Instituto Distrital de Turismo
- Secretaría Distrital de Salud
- Fondo Financiero Distrital de Salud
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC

- Fundación Gilberto Alzate Avendaño
- Canal Capital
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
- Terminal de Transportes S.A.
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP
- Cuerpo Oficial de Bomberos
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y cambio climático -IDIGER
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Educación
- Instituto para la investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP
- Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Jardín Botánico
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Empresa de Renovación Urbana
- Metrovivienda
- Empresa de Acueducto y Alcantarilla de Bogotá – EAAB
- Empresa de Teléfonos de Bogotá – ETB
- Empresa de Energía de Bogotá – EEB
- Veeduría Distrital
- Contraloría Distrital
- Contraloría Distrital
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Personería de Bogotá
- Registraduría Distrital del Estado Civil

La información divulgada al Distrito se da a través de comunicados de prensa generados en la Entidad, en donde se comparte la información y novedades de TRANSMILENIO S.A. y de esta manera las Entidades del Distrito puedan replicarla a sus Funcionarios y Contratistas de una manera rápida y oportuna.

La manera de realizar la divulgación, es consolidando la información (comunicado oficial, soporte documental y gráfico), construyendo un correo electrónico y enviándolo a la base de datos de las Entidades del Distrito, esto con el fin de lograr que la divulgación se realice de manera uniforme y constante.

El soporte de esta acción se da con los correos enviados a las Entidades del Distrito, específicamente a los directores del área de comunicación de cada una de ellas, quienes desde su autonomía determinan que información desean divulgar y en cuáles de los eventos desean participar.

- **Aprendices y Practicantes de TRANSMILENIO S.A**

Definición:

Son estudiantes que cursan el último semestre de carreras técnicas o tecnológicas y que se vinculan a la entidad como pasantes y/o practicantes con el fin de poner en práctica sus conocimientos y facultades y así cumplir con un requisito de sus Centros educativos para obtener su título

6.3. Canales de Comunicación

En la Entidad existen diferentes canales de comunicación los cuales se describen a continuación

6.3.1. Correo Electrónico

El Correo Electrónico permite a nuestra organización el envío inmediato de noticias y comunicados, donde el alcance de la información solo está delimitado por el mensaje y no por el tiempo y la distancia, generando inmediatez y resultados.

Toda comunicación a través del correo electrónico institucional debe ser escrita en un formato único con las siguientes características:

Fuente: Tahoma

Color: Negro

Espaciado: Sencillo y doble

Fondo: Blanco

La información que se maneje en el Correo Electrónico de cada Funcionario debe contener al final la firma, con

el siguiente formato:

Nombre completo en altas y bajas - a 12 puntos en negrita

Cargo Actual en la Entidad- a 10 puntos (Todo debe ser en español y evite siglas)

Espaciado doble

Área a la que pertenece - a 12 puntos en negrita

Correo electrónico corporativo - a 10 puntos

Teléfono y extensión - a 10 puntos.

Logo Institucional de TRANSMILENIO S.A., Alcaldía Mayor y

Logo de la administración vigente. (Este diseño está definido por el área de diseño de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario) se descarga en la intranet "TransMitiendo"

Mensaje Ambiental

Ejemplo:

Fabiana del Pilar Ramírez Perez

Profesional Universitario de Comunicación Organizacional

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

fabiana.ramirez@transmilenio.gov.co

Teléfono: 2203000 Extensión: 1908



Piense en el Medio Ambiente antes de imprimir este documento.

Nota: No se deben incluir imágenes, elementos gráficos, ni ningún tipo de elemento diferente al que se ha estipulado en el presente procedimiento

Para construir la firma del correo electrónico se deben seguir los pasos registrados en el siguiente Link: <http://bit.ly/1Udj23m>

6.3.2. Correos Masivos

Los Funcionarios y Contratistas de TRANSMILENIO S.A., no podrán enviar correos masivos de ninguna clase, salvo autorización previa de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

En todo caso estos mensajes masivos, deberán corresponder a información institucional, en ningún caso podrán ser opiniones, chistes y/o cadenas. Vale la pena recordar que toda comunicación dirigida hacia los Servidores Públicos, Contratistas, Aprendices y Practicantes de TRANSMILENIO S.A., se deberá direccionar a través de la única herramienta de Comunicación Interna a nivel digital con que cuenta la Entidad, la Intranet.

Para la divulgación y publicación de este medio, se debe enviar un correo electrónico al Profesional Universitario de Comunicación Organizacional, donde se hará la oportuna revisión. Se contará con dos días para la correspondiente publicación.

Debido a que la información que se pretende comunicar debe cumplir con determinados elementos de comunicación, que son los que establecen la manera de divulgación tales como texto o imágenes, los mismos se deben consignar en el correo de solicitud.

6.3.3. Redes Sociales

- La información publicada en las redes sociales, que vaya a ser multiplicada a través de las cuentas personales de los Funcionarios, Contratistas, Aprendices y Practicantes de TRANSMILENIO S.A., deberá ser fiel al documento original, evitando las opiniones personales que en ningún caso pueden comprometer la política de la Empresarial.
- 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 que los Funcionarios, Contratistas, Aprendices y Practicantes de TRANSMILENIO S.A. lleguen a recibir preguntas o solicitudes de información sobre el funcionamiento de la Empresa a través de las redes sociales, estas deberán ser redirigidas a las cuentas oficiales de TRANSMILENIO S.A. presentadas a continuación, donde se dará respuesta de manera oficial, de acuerdo con los términos de Ley establecidos.
- Líneas Gratuitas 195 y 018000115510; o

Línea de Atención al Usuario en Bogotá D.C. al (571) 2203000 Ext. 1 o 2, virtualmente a través de las páginas WEB www.transmilenio.gov.co; www.tullave.com en un link dispuesto para ello denominado SDQS.

6.3.4. Carteleras

Las carteleras tienen un sentido informativo-formativo que permite la rotación de mensajes. La administración de las carteleras y su contenido es responsabilidad del Profesional de Comunicación Organizacional de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, quien tienen la autonomía para definir la información que será publicada, así como el momento en que se realizarán las actualizaciones pertinentes, previa aprobación del Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

En caso que alguna dependencia desee publicar información en las carteleras, deberá comunicarse con la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario a través un correo electrónico al profesional de Comunicación Organizacional y manifestar su necesidad adjuntando el material. El profesional realizará la pertinente revisión, corrección, verificación y publicación. Todo lo anterior, con el fin de velar por la correcta divulgación de la misma, cumpliendo con los valores y principios éticos de la Organización.

En caso de encontrar información no autorizada, la Subgerencia de Comunicación y Atención al Usuario, procederá a retirarla, por esta razón, no está permitido instalar información que no cumpla con las características establecidas.

Las Carteleras deberán cumplir con las siguientes características:

- Deben tener una actualización periódica de quince (15) días, aunque pueden ser actualizadas de acuerdo con el flujo de información y las necesidades de comunicación de la Entidad.
- En la parte inferior de la misma, también llamada “*pata*”, deben estar consignados el Logo de la Alcaldía Mayor, Logos de TRANSMILENIO, Intranet TransMitiendo y Logo de la Administración vigente. Esta se realizará de acuerdo a lo definido por el área de diseño, de acuerdo a los manuales de diseño tanto de TRANSMILENIO S.A. como de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- No deben contener mucho texto con el fin de brindar una información concreta y de fácil lectura.

- Deben tener una adecuada ubicación, donde se cumpla con su objetivo de visibilidad para la mayoría de los empleados de TRANSMILENIO S.A.
- La información publicada debe tener un carácter de interés empresarial, donde la imagen gráfica y discursiva sea coherente con la imagen institucional de TRANSMILENIO S.A.

6.3.5. Intranet

Los contenidos publicados en Intranet se tipifican en dos grupos:

- **Eventual:** Contenido cuya vigencia no se puede estandarizar debido a la inmediatez y ocasionalidad, sin que esto se entienda como producto de la falta de planeación.
- **Periódica:** Contenido publicado cuya actualización debe realizarse con una periodicidad establecida, definida por los **Responsable de Contenido** en cada dependencia.

La pertinencia y vigencia de la información publicada en **INTRANET** está a cargo del responsable de contenido designado por cada dependencia, previa aprobación del jefe de dependencia. Los funcionarios delegados por cada Micrositio, deben evaluar permanentemente la vigencia y pertinencia de la información publicada. En caso de evidenciar algún error o desactualización del contenido publicado deberán avisar inmediatamente a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario para que la información sea actualizada.

La información tanto eventual como periódica, deberá remitirse por correo electrónico a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, en el **Formato de Publicación y Actualización en la Intranet (Formato R-SC-002)**.

Es responsabilidad del administrador de la herramienta, la publicación de los contenidos remitidos por cada dependencia, de acuerdo con la periodicidad presentada en la siguiente tabla.

TABLA 1. PERIODICIDAD DE LA PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS

Periodicidad	Plazo de publicación
Eventual	Un día hábil
Periódica	Tres (3) días hábiles

Nota: Para los casos en los que la información requiera un tratamiento especial tal como: diagramación, diseño, programación, este tiempo será máximo de 5 días hábiles. En el caso de campañas los tiempos se determinarán de acuerdo con las necesidades del solicitante y la disponibilidad del área de diseño de la Subgerencia de Comunicaciones.

Toda información publicada cuyo formato sea texto, será revisada por el Profesional Universitario de Comunicación Organizacional, para evaluar su redacción y pertinencia. En caso que surgiese algún cambio será responsabilidad del Profesional Universitario de Comunicación Organizacional, informar los ajustes al funcionario delegado. Esta revisión deberá ser realizada en un período máximo de dos días hábiles.

Para la publicación de Documentos de Referencia asociados a los procesos, se deberá solicitar a la Oficina Asesora de Planeación su inclusión en la carpeta dispuesta para este propósito y en el Listado Maestro de Documentos de Referencia.

La publicación, control y seguimiento de la documentación asociada al Sistema Integrado de Gestión, estará bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación.

Será responsabilidad del **Responsable del Contenido**, presentar para revisión del Jefe de Dependencia, la información que será publicada, previo al envío a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

6.3.6. Fondo de Escritorio

Teniendo en cuenta que todos los equipos de cómputo de TRANSMILENIO S.A. están asociados a la nube y cuentan con un sistema de red común, este espacio se puede personalizar de acuerdo con las necesidades planteadas para las campañas de comunicación que se desee ejecutar.

Para publicar información en el fondo de pantalla se debe enviar un correo electrónico al Profesional de Comunicación Organizacional, por parte de los delegados previamente designados de cada una de las áreas y que manejan todo lo relacionado con la información oficial por parte de sus dependencias.

Una vez recibida la información, se procederá a la revisión y pertinencia para realizar un cronograma de publicación.

6.3.7. Comunicación Directa y Personal

Es de vital importancia en las empresas y siempre que se pueda se debe utilizar este tipo de canal, tiene múltiples ventajas ya que favorece el conocimiento mutuo

y al interactuar se proporciona información valiosa para las sinergias empresariales.

6.3.8. Teléfono

Un medio de comunicación que sustituye con frecuencia a los otros medios cuando el mensaje requiere una respuesta inmediata, cuando se establece sólo con una persona y además necesitamos intercambiar y recoger opiniones de ella o cuando no se puede dar el mensaje por escrito.

6.3.9. Espacios de Participación

Estos espacios de participación son vías de intercambio de comunicación entre las personas de la Entidad, que se pueden dar a través de actividades organizadas, las cuales permiten conocerse y sentirse parte de la organización en otro tipo de escenarios.

7. PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

7.1. Fases para el desarrollo de la Comunicación Organizacional

7.1.1. Diagnóstico de la situación actual

Se requiere conocer las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés en la entidad. Se recomienda realizar un DOFA, donde se diagnostique a través de un proceso participativo las fortalezas y debilidades de la Comunicación organizacional.

7.1.2. Definir los objetivos generales

Partiendo de la identificación de las necesidades más sentidas de los grupos de interés a través del DOFA, se definirán los objetivos y acciones encaminadas a atender los requerimientos de los grupos de la comunicación organizacional.

7.1.3. Construcción Mapa de audiencias

Una vez identificados los públicos objetivos internos – descritos en el numeral 6.2 -se procederá a descomponer los objetivos en mensajes relevantes para cada uno de estos públicos. Luego debemos identificar los canales más apropiados para comunicarnos los cuales están enunciados en el numeral 6.3. Para cada público objetivo puede haber varios canales de comunicación adecuados.

Por último, se determinarán la frecuencia de uso de estos canales de divulgación para garantizar la efectividad del mensaje.

7.1.4. Plan de Trabajo

Se realizará un plan de trabajo con las acciones a realizar y en caso de requerirlo se elaborará un presupuesto

para el desarrollo de las actividades que contará con recursos técnicos, humanos, físicos y económicos.

7.1.5. Evaluación de resultados

Se debe realizar algún tipo de medición de las acciones ejecutadas, con el fin de formular actividades de mejora constante y medir el impacto que se generó en la organización. Se sugiere que la evaluación se realice mínimo una (1) vez al año, acompañada de la construcción de unos indicadores de gestión que fortalezcan el proceso de comunicación.

7.2. Comunicación Corporativa

La comunicación corporativa es la transmisión de la identidad, donde se involucra lo que somos (misión, visión, valores, etc.) junto con la marca y su significado (logotipo y nombre de la organización). Esta comunicación de lo que significa la identidad tiene como resultado la “imagen corporativa”, la percepción que los demás tienen de la Entidad.

En este sentido, es importante que las personas entiendan la labor que cumple una comunicación efectiva en las presentaciones de cualquier información de la Empresa.

Se ha dispuesto una plantilla de presentación para la divulgación de toda la información de la entidad, donde encontramos elementos fundamentales como color, fuente, estructura de la información y desarrollos gráficos claros; con el fin de lograr que la comunicación llegue de manera clara a la audiencia.

Con el fin que esta plantilla de presentación institucional esté al alcance de todos los empleados, se ha dispuesto la misma en la Intranet y se puede descargar en la siguiente dirección: <http://bit.ly/1rvqn3a>

El instructivo con las indicaciones para la elaboración de la plantilla de presentación institucional se puede descargar en la siguiente dirección: <http://bit.ly/1qNArDL>

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Planificar los recursos necesarios (humanos y técnicos) para el desarrollo de las actividades pertinentes a la Comunicación Organizacional en la Entidad	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
30	Informar acerca de la necesidad de comunicación organizacional, por medio de un correo electrónico donde se especifique la información que se desea publicar, divulgar o diseñar para que toda la Entidad tenga acceso a la misma.	Funcionarios de las diferentes Dependencias de la Entidad
40	Verificar la pertinencia, relevancia y coherencia de la información que se desea comunicar de manera interna y masiva.	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
¿15? 	¿La información que se desea publicar es pertinente, relevante y coherente? Si: Ir a etapa 60 No: Ir a etapa 50	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
50	Informar al funcionario de la Dependencia solicitante que la información no es pertinente, relevante o coherente con la debida justificación. Ir a etapa 150	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
60	Determinar el objeto del mensaje a comunicar	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
70	Determinar la estrategia de comunicación para el mensaje a comunicar según lo previsto en el numeral 6.Condiciones Generales de este procedimiento	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
80	Determinar el (los) medio(s) o canal(es) a utilizar para comunicar el mensaje de acuerdo con los recursos organizacionales tal como los descritos en el numeral 6.Condiciones Generales de este documento	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
¿25? 	¿Requiere diseño gráfico la pieza a comunicar? Si: Ir a etapa 90 No: Ir a etapa 110	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
90	Informar al Profesional de Diseño Gráfico la pieza a diseñar	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
100	Coordinar el diseño de las piezas para que cumplan con las necesidades comunicativas de la Entidad	Profesional Diseño Gráfico
110	Verificar que se cumplan los objetivos de comunicación de acuerdo a las necesidades de la Entidad	Dependencias Internas Solicitantes
¿35? 	¿Se cumplen los objetivos de comunicación organizacional de la pieza a comunicar? Si: Ir a etapa 120 No: Ir a etapa 70	Dependencias Internas Solicitantes
120	Aprobar el (los) producto(s) resultante(s) de la determinación del objeto, de la estrategia, del medio o canal y de la pieza comunicativa, si aplica.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario
130	Publicar según los medios o canales previstos el mensaje comunicacional construido	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
140	Consolidar la información de los mensajes comunicados	Profesional Universitario - Comunicación Organizacional
150	Fin	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-002	Formato de Publicación y Actualización de Contenidos en la Intranet	Intranet	Profesional Universitario Comunicación Organizacional

Decreto Local Número 004

(Junio 3 de 2016)

Por el cual se efectúan unas modificaciones en el Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversión del Fondo de Desarrollo Local de Sumapaz para la vigencia fiscal de 2.016.

EL ALCALDE LOCAL DE SUMAPAZ

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 31 del Decreto 372 de Agosto 30 de 2010, y las atribuciones emanadas del Decreto Ley 1421 de 1.993 artículo 69, en concordancia con la Ley 152/94 del Plan de Desarrollo, Ley 179/94 de Presupuesto, Ley 617/2000, Decretos Distritales 714/96, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 31 del Decreto 372 de agosto 30 de 2010 los traslados presupuestales que se requieran dentro del mismo agregado, se harán mediante Decreto expedido por el Alcalde Local.

Que el Fondo de Desarrollo Local de Sumapaz, en Gastos de Funcionamiento “*mantenimiento y reparaciones-Mantenimiento Entidad*”, presenta saldos de apropiación libres de afectación, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 326, que ampara esta modificación presupuestal.

Que el Fondo de Desarrollo Local de Sumapaz requiere acreditar en los Gastos de Funcionamiento, el “*Promoción Institucional*”, teniendo en cuenta la necesidad de recursos para el cumplimiento de metas.

Que la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto, mediante comunicación 2016EE93439 O1 del 02 de Junio de 2016 emitió concepto favorable a la modificación presupuestal.

Que en mérito de lo anterior,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Contracreditar el Presupuesto Anual de Gastos e Inversiones del Fondo de Desarrollo Local de Sumapaz, para la vigencia 2016 en OCHO MILLONES DIECINUEVE MIL DOSCIENTOS PESOS (\$8,019,200,00) Moneda Corriente, de conformidad con el siguiente detalle:

020	FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE SUMAPAZ	
3	GASTOS	8,019,200
3-1	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	8,019,200
3-1-2	GASTOS GENERALES	8,019,200
3-1-2-02	Adquisición de Servicios	8,019,200
3-1-2-02-05	Mantenimiento y Reparaciones	8,019,200
3-1-2-02-05-01	Mantenimiento Entidad	8,019,200
TOTAL CONTRACREDITOS		\$8,019,200

ARTÍCULO SEGUNDO: Acreditar el Presupuesto Anual de Gastos e Inversiones del Fondo de Desarrollo Local de Sumapaz, para la vigencia 2016 en OCHO

MILLONES DIECINUEVE MIL DOSCIENTOS PESOS (\$8,019,200,00) Moneda Corriente, de conformidad con el siguiente detalle:

020	FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE SUMAPAZ	
3	GASTOS	8,019,200
3-1	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	8,019,200
3-1-2	GASTOS GENERALES	8,019,200
3-1-2-02	Adquisición de Servicios	8,019,200
3-1-2-02-11	Promoción Institucional	8,019,200
TOTAL CREDITOS		\$8,019,200

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

Dado en Bogotá, a los tres (3) días del mes de junio de dos mil dieciséis (2.016).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

HÉCTOR ROMÁN MORALES BETANCOURT
Alcalde Local de Sumapaz (E)