AÑO 50
NÚMERO 5912
2016 • SEPTIEMBRE • 13

REGISTRO DISTRITAL

DECRETOS DE 2016

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

Decreto Número 375
(Septiembre 12 de 2016)

Por medio del cual se corrigen los artículos 2º, 3º y el parágrafo del artículo 5º del Decreto Distrital 346 del 17 de agosto de 2016, "Por el cual se conforma una lista de elegibles con una vigencia de dos (2) años para cubrir las vacantes temporales y absolutas que se presenten para el cargo de Curador Urbano No 5 de la ciudad, y se designa Curador Urbano No. 5 de Bogotá, D.C., para un período individual de cinco (5) años".

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.
En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le confieren el artículo 38 del Decreto ley 1421 de 1993, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto Distrital 346 del 17 de agosto de 2016 se conformó la lista de elegibles con una vigencia de dos (2) años para cubrir las vacantes temporales y absolutas y se designó como Curador Urbano No. 5, al señor MARIANO PINILLA POVEDA.

Que mediante el radicado 1-2016-42123 de fecha 26 de agosto de 2016, el señor MARIANO PINILLA POVEDA, solicitó la corrección de los artículos segundo, tercero y quinto del Decreto Distrital 346 de 2016, mediante el cual se le designa Curador Urbano No. 5, en lo que tiene que ver con su profesión, toda vez que es Ingeniero y no arquitecto, como equivocadamente se indicó en el citado decreto.

Que el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, establece que la Administración Pública "En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda."

Que en efecto, el señor MARIANO PINILLA POVEDA, de conformidad con la hoja de vida y soportes documentales que hacen parte de la propuesta presentada dentro del Concurso Público de Méritos para la selección del Curador Urbano No. 5, ostenta el título de Ingeniero, y no de arquitecto, como erróneamente se indicó en el acto administrativo antes mencionado.

Que por lo anterior, se hace necesario corregir los artículos 2º, 3º y el parágrafo del artículo 5º el Decreto Distrital en cita, sin que con ello se afecte el sentido material de la decisión.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO 1°- Corríjase el artículo 2º, del Decreto Distrital 346 del 17 de agosto de 2016, el cual quedará así:

> "Artículo 2°.- Designar como Curador Urbano No. 5 de Bogotá, D.C., al Ingeniero MARIANO PINILLA POVEDA, identificado con la cédula de ciudadanía 19.229.638, por un período individual de cinco (5) años contados a partir de la fecha de posesión, por ser quien ocupó el puesto No. 1 en la lista de elegibles conformada en el artículo primero de este Decreto."

ARTÍCULO 2º.- Corríjase el artículo 3º del Decreto Distrital 346 del 17 de agosto de 2016, el cual quedará así:

> "Artículo 3º.- Notificar personalmente al Ingeniero MARIANO PINILLA POVEDA, identificado con la

cédula de ciudadanía 19.229.638, de la designación efectuada mediante el artículo 2 del presente decreto, de conformidad y para los efectos previstos en los artículos 2.2.6.6.3.10 y 2.2.6.6.3.11 del Decreto Nacional 1077 de 2015."

ARTÍCULO 3º.- Corríjase el parágrafo del artículo 5º del Decreto Distrital 346 del 17 de agosto de 2016, el cual quedará así:

"Parágrafo.- La Secretaría Distrital de Planeación comunicará a la arquitecta Ruth Janeth Cubillos Salamanca, la fecha en que se realice la posesión del ingeniero MARIANO PINILLA POVEDA, designado como Curador Urbano No. 5 de Bogotá, D.C., para los efectos previstos en el presente artículo."

ARTÍCULO 4º.- El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Registro Distrital.

PULÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá D.C., a los doce (12) días del mes de septiembre de dos mil dieciséis (2016).

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO
Alcalde Mayor de Bogotá D.C.

ANDRÉS ORTÍZ GÓMEZ
Secretario Distrital de Planeación

Decreto Número 376
(Septiembre 12 de 2016)

"Por medio del cual se designan los miembros de la Junta Directiva de la Lotería de Bogotá."

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.
En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 56 del Decreto Ley 1421 de 1993, y en concordancia con el Acuerdo 257 de 2006, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 56 del Decreto Ley 1421 de 1993 señala que los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas del Distrito Capital, serán designados libremente por el Alcalde Mayor, quien hará parte de la misma, y la presidirá..

Que el artículo 7° de los Estatutos de la Lotería de Bogotá señala que la Junta Directiva de la entidad estará conformada, además, por cinco (5) miembros más designados por el Alcalde Mayor de Bogotá.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO 1º.- Designar los miembros de la Junta Directiva de la Lotería de Bogotá, la cual quedará así:

a. El Alcalde Mayor o su delegado, que para estos efectos es el Director Distrital de Impuestos de la Secretaría Distrital de Hacienda.

b. El Secretario Distrital de Salud o su delegado.

c. El Secretario Distrital de Desarrollo Económico o su delegado.

d. La Secretaria Jurídica Distrital o su delegado.

e. La Directora de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD o su delegado.

f. El Dr. Percy Oyola Palomá.

ARTÍCULO 2º.- Este Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial lo dispuesto en el Decreto Distrital No. 419 de 2011.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los doce (12) días del mes de septiembre de dos mil dieciséis (2016).

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO
Alcalde Mayor

RESOLUCIONES DE 2016

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

Resolución Número 043
(Septiembre 8 de 2016)

"Por la cual se hace un nombramiento"

LA SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.
En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por el Decreto Distrital 101 de 2004.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º-: Nombrar a partir de la fecha, al ingeniero DIEGO EMILIO OJEDA MONCAYO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.498.970, en el

cargo de Jefe de Oficina Código 115 Grado 06 de la Oficina Asesora de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 2º-: Notificar al ingeniero DIEGO EMILIO OJEDA MONCAYO, el contenido de la presente Resolución, a través del Área de Gestión Documental - Dirección de Gestión Corporativa, de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 3º-: Comunicar al Área de Talento Humano - Dirección de Gestión Corporativa, el contenido de la presente Resolución a través del Área de Gestión Documental - Dirección de Gestión Corporativa, de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para los trámites legales correspondientes.

ARTÍCULO 4º-: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los ocho (8) días del mes de septiembre de dos mil dieciséis (2016).

DALILA ASTRID HERNÁNDEZ CORZO
Secretaria Jurídica Distrital

Resolución Número 044
(Septiembre 8 de 2016)

"Por la cual se hace un nombramiento"

LA SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.
En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por el Decreto Distrital 101 de 2004.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º-: Nombrar a partir de la fecha, a la doctora ETHEL VÁSQUEZ ROJAS, identificada con la cédula de ciudadanía No. 39.546.837, en el cargo de Director Técnico Código 009 Grado 07 de la Dirección de Gestión Corporativa, de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 2º-: Notificar a la doctora ETHEL VÁSQUEZ ROJAS, el contenido de la presente Resolución, a través del Área de Gestión Documental - Dirección de Gestión Corporativa, de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 3º-: Comunicar al Área de Talento Humano - Dirección de Gestión Corporativa, el contenido de la presente Resolución a través del Área de Gestión Documental - Dirección de Gestión Corporativa, de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para los trámites legales correspondientes.

ARTÍCULO 4º-: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los ocho (8) días del mes de septiembre de dos mil dieciséis (2016).

DALILA ASTRID HERNÁNDEZ CORZO
Secretaria Jurídica Distrital

Resolución Número 045
(Septiembre 8 de 2016)

"Por la cual se hace un nombramiento"

LA SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.
En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por el Decreto Distrital 101 de 2004.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º-: Nombrar a partir de la fecha, a la doctora ANA LUCY CASTRO CASTRO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.743.499, en el cargo de Director Técnico Código 009 Grado 07 de la Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos, de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 2º-: Notificar a la doctora ANA LUCY CASTRO CASTRO, el contenido de la presente Resolución, a través del Área de Gestión Documental - Dirección de Gestión Corporativa, de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 3º-: Comunicar al Área de Talento Humano - Dirección de Gestión Corporativa, el contenido de la presente Resolución a través del Área de Gestión Documental - Dirección de Gestión Corporativa, de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para los trámites legales correspondientes.

ARTÍCULO 4º-: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los ocho (8) días del mes de septiembre de dos mil dieciséis (2016).

DALILA ASTRID HERNÁNDEZ CORZO
Secretaria Jurídica Distrital

SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Resolución Número 587
(Agosto 31 de 2016)

"Por la cual se fijan los costos de reproducción de información pública solicitada por particulares"

LA SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
En ejercicio de las facultades legales, y en especial las conferidas por el Decreto Distrital No. 558 de 2006, modificado por los Decretos Distritales No. 342 de 2007 y 402 de 2013, y

CONSIDERADO:

Que la Constitución Política de Colombia en sus artículos 23 y 74 prevé que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y obtener su pronta resolución, así como acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que la Ley 57 de 1985, "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales", en su artículo 12º establece: .- *"Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional."*

Que el articulo 17 de la mencionada Ley establece: *"La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. El pago se hará a la tesorería de la entidad o en estampillas de timbre nacional que se anularán, conforme a la tarifa que adopte el funcionario encargado de autorizar la expedición. En ningún caso el precio fijado podrá exceder al costo de la reproducción".*

Que la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"en el artículo 5° numerales 2° y 3° dispone como derechos de las personas ante las autoridades los de conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, y obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.

Que mediante la Directiva Presidencial 04 del 03 de abril de 2012, el Gobierno Nacional desarrolló la política de "Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública", que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, que además del impacto en favor del ambiente, busca incrementar la eficiencia administrativa.

Que la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, en su artículo 3° contempla que al momento de interpretar el derecho de acceso a la información, se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, aplicando como principios, entre otros el de gratuidad, según el cual el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de la producción de la información.

Que el inciso 2° del articulo 26 de la Ley 1712 de 2014 dispone que la respuesta a la solicitud de acceso a la información deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante, prefiriéndose cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

Que el artículo 21 del Decreto Nacional 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", refiere "Motivación de los costos de reproducción de información pública. Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado".*

Que el artículo **2.1.1.3.1.5.,** del Decreto 1081 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" establece:* ***"Principio de gratuidad y costos de***

reproducción". En concordancia con lo establecido en los artículos 3° y 26 de la Ley 1712 de 2014, en la gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, los sujetos obligados deben:

(1) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

(2) Permitir al ciudadano, interesados o usuario:

(a) Elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta;

(b) Conocer el formato en el cual se encuentra la información solicitada, de acuerdo con lo establecido en el Esquema de Publicación de Información;

(c) Conocer los costos de reproducción en el formato disponible, y/o los costos de reproducción en el evento en que el solicitante elija un formato distinto al disponible y sea necesaria la transformación de la información, de acuerdo con lo establecido por el sujeto obligado en el Acto de Motivación de los costos de reproducción de Información Pública.

Que se debe entender por costos de reproducción todos aquellos valores directos que son necesarios para obtener la información pública que el peticionario haya solicitado, excluyendo el valor del tiempo que ocupe el servidor público, empleado o contratista para realizar la reproducción.

Que cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y el sujeto obligado tenga la dirección del correo electrónico del solicitante u otro medio electrónico indicado, deberá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información."

Que por su parte, el artículo 2.1.1.3.1.6, del Decreto mencionado establece: ***"Motivación de los costos de reproducción de información pública.*** Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado.

Que el acto mediante el cual se motiven los valores a cobrar por reproducción de información pública debe ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en el artículo 2.1.1.2.1.4 del presente decreto.

Que mediante el Decreto Distrital 472 del 19 de noviembre de 2015, "Por medio del cual se modifica el artículo 21-1 del Decreto Distrital 854 de 2001 por el cual se delegan funciones del Alcalde Mayor y se precisan atribuciones propias de algunos empleados de la Administración Distrital" el Alcalde Mayor de Bogotá, delegó en los jefes de entidades u organismos distritales, la facultad de expedir "un acto administrativo, debidamente motivado en el cual se establezca la tabla de los valores a cobrar por producción de información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato, a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia, y teniendo como referencia los precios del Distrito Capital; de tal forma que estos se encuentren dentro de los parámetros del mercado, que deberá publicarse en la web de la entidad.

Que según el parágrafo 2° del artículo 1° de dicho Decreto, las respuestas a solicitudes de acceso a información deberán ser gratuitas, si los medios tecnológicos lo permiten o sujetas a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

Que según el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición y mediante él, entre otras actuaciones, se podrá requerir copias de documentos.

Que el Honorable Concejo de Bogotá, mediante Acuerdo No. 630 de 2015, "Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones" consagró en el artículo 4 que "en ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

Que no obstante, en concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL, no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y éstas se gestionarán a través del SDQS, con excepción de aquellas peticiones que soliciten libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio para su reproducción."

Que el parágrafo de dicho artículo establece: "Las peticiones entre autoridades públicas o privadas deberán ser remitidas a estas en medio físico mediante oficio de respuesta. La reproducción de documentos

que resulten de las peticiones que formule de manera oficial la Secretaría General del Concejo de Bogotá y los Concejales, no tendrán costo para el peticionario."

Que de conformidad con la Circular DDT. No. 7 del 25 de julio de 2016 expedida por el Tesorero Distrital, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte al hacer parte de la Administración Central debe expedir el acto administrativo para establecer los costos de reproducción de la información pública con el fin de efectuar un correcto y adecuado recaudo de los costos de reproducción de la información requerida por los particulares, mediante la utilización del formato para el recaudo, expedido por la Secretaria Distrital de Hacienda.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Fijar como costos de reproducción de la información pública solicitada por particulares a la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, los que se detallan a continuación, los cuales incluyen el impuesto de valor agregado IVA.

DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA
Impresión o fotocopia tamaño carta u oficio, en blanco y negro a una sola cara.	$ 150
Impresión o fotocopia tamaño carta u oficio, en blanco y negro a doble cara.	$ 180
Imagen digital a partir de un documento original	$ 50
CD, DVD, en el que se graba la información	$1.000

PARÁGRAFO 1°. Los peticionarios cancelarán los costos de reproducción de impresiones o fotocopias o imágenes cuando el número de reproducciones solicitadas sea superior a cinco (5) folios.

En cumplimiento de la política de "Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública", se dará prevalencia a la remisión de la información a través del correo electrónico. Para este caso unicamente se cancerará el costo por cada imagen digital requerida, de conformidad con lo establecido en el Parágrafo 1o.

PARÁGRAFO 2°. La reproducción de documentos que resulten de las peticiones que formule de manera oficial la Secretaría General del Concejo de Bogotá y los Concejales no tendrán costo para el peticionario.

ARTÍCULO 2°. Los valores establecidos se ajustarán anualmente a partir del primero de enero de cada año, de acuerdo con el Índice de Precios del Consumidor (IPC).

ARTÍCULO 3°. Para el pago de las sumas anteriormente fijadas, el particular deberá presentar el formato para el recaudo establecido por la Secretaría Distrital de Hacienda - Dirección Distrital de Tesorería; este formato será liquidado previamente por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, a través del Grupo Interno de Recursos Financieros.

PARÁGRAFO: El pago por este concepto se efectuará en las ventanillas de la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Tesorería, ubicadas en la Carrera 30 No. 25 - 90 Piso 1o, Supercade CAD.

ARTÍCULO 4°. Comunicar la presente resolución a la Secretaría Distrital de Hacienda- Dirección Distrital de Tesorería, y a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte a través de la herramienta de gestión documental Orfeo.

ARTÍCULO 5O. Publicar el presente resolución en la página web de la entidad, en el micrositio SDCRD TRANSPARENTE/Trámites y Servicios, y en la Gaceta Distrital.

ARTÍCULO 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la página web de la entidad.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los treinta y un (31) días del mes de agosto de dos mil dieciséis (2016).

MARÍA CLAUDIA LÓPEZ SORZANO
Secretaría de Despacho

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO T RANSMILENIO S.A.

Resolución Número 512

(Septiembre 7 de 2016)

Por la cual se modifica la Resolución No. 305 de 17 de julio de 2012 que conformó el Comité de concesionarios con operación zonal del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. y se deroga la Resolución No. 77 de 10 de mayo de 2005.

LA GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por por el artículo 43 de los Estatutos de Transmilenio S.A., el artículo 8º del Acuerdo 002 de 2016 de la Junta Directiva de Transmilenio, y

CONSIDERANDO:

Que TRANSMILENIO S.A., quien actúa como ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, tiene a su cargo la planeación estructural del Sistema y la definición del régimen técnico que regula la operación, gestión y control de la operación troncal y alimentadora y la supervisión de todas las zonas del sistema.

Que este modelo de gestión y programación de la operación del Sistema se orienta al uso eficiente de la flota, a la prestación del servicio público de transporte en condiciones de eficiencia, calidad y seguridad.

Que mediante Resolución No. 77 de 10 de mayo de 2005 se adoptó el Manual de Operadores de Alimentación.

Que por medio de la Resolución No. 305 de 17 de julio de 2012 se conformó el Comité de concesionarios con operación zonal del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C.

Que en respuesta a la solicitud formulada por la Dirección Técnica de BRT, mediante Memorando 2016IE5415 de 7 de julio de 2016, la Subgerencia Jurídica con Memorando 2016IE6010 de 26 de julio de 2016 rindió concepto jurídico favorable para prescindir del comité de operadores de alimentación y que los temas concernientes a la operación de alimentación sean incluidos en el Comité de Operadores zonales.

Que es necesario modificar la Resolución No. 305 de 17 de julio de 2012 para incluir los temas concernientes a la alimentación de fase II y por tanto al Concesionario de Alimentación de Fase II en el Comité de Concesionarios con Operación Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C., teniendo en cuenta que a la fecha tan sólo existe un contrato de alimentación de fase II del Sistema TransMilenio y se trata de actividades desarrolladas por los agentes del Sistema Integrado de Transporte para la prestación del servicio de transporte público de pasajeros dentro del marco del SITP.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Modificar la Cláusula Segunda de la Resolución No. 305 de 17 de julio de 2012 "Por medio de la cual se conforma el Comité de concesionarios con operación zonal del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C.", la cual quedará así:

"CLÁUSULA SEGUNDA: El Comité de Concesionarios con operación zonal del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP – estará conformado así:

* Tres (3) representantes de TRANSMILENIO S.A. así: El Subgerente Técnico y de Servicios, el Director Técnico de BRT y el Director Técnico de Buses o quienes éstos designen.

* El representante legal de cada concesionario de operación zonal del SITP o su delegado.

* El representante legal de cada Concesionario de Alimentación de Fase II o su delegado.

ARTÍCULO 2º. Modificar la Cláusula Tercera de la Resolución No. 305 de 17 de julio de 2012 en el sentido de que se incluirán dentro de las funciones del Comité de concesionarios con operación zonal del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. los temas concernientes y relacionados con el componente de alimentación, incluyendo alimentación de fase II.

ARTÍCULO 3º. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Distrital, deroga la Resolución No. 077 de 10 de mayo de 2005 y modifica en lo pertinente las demás disposiciones de la Resolución No. 305 de 2012 que le fueren contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los dos (2) días del mes de septiembre de dos mil dieciséis (2016).

ALEXANDRA ROJAS LOPERA
Gerente General

Resolución Número 571
(Septiembre 7 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.

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

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

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

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la Resolución 078 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 en lo que corresponde a la actualización del siguiente documento:

Código	Versión	Nombre
M-SC-001	3	Manual de Gestión Social

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital y deroga la Resolución 567 del 25 de septiembre de 2015. Los demás documentos no modificados con la presente resolución continúan vigentes.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los siete (7) días del mes de septiembre de dos mil dieciséis (2016).

JOSÉ GUILLERMO DEL RÍO BAENA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación (E.)

TRANSMILENIO	**TÍTULO:** **MANUAL DE GESTION SOCIAL**			**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTA**
	Código	**Versión**	**Fecha**	
	M-SC-001	3	Septiembre de 2016	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. RESPONSABLE

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5. DEFINICIONES

6. CONDICIONES GENERALES

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1 Procedimiento de Intervención Comunitaria e Institucional

7.2 Procedimiento de Divulgación del Sistema Transmilenio en sus componentes zonal y troncal

7.3 Procedimiento de Sistema de Alertas Tempranas

7.4 Procedimiento de Atención a Vías de Hecho

8. TABLA DE FORMATOS

TABLA DE MODIFICACIONES

	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2013-12-13	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	2015-02-02	Se eliminan del manual los siguientes formatos: * Encuesta de Satisfacción R-CS-008 Formato que se elimina ya que los usuarios no miden el trabajo realizado sino la operación del sistema). * Informe Trimestral de las actividades de Gestión adelantadas en las Zonas SITP (Se elimina este documento, debido a que las actividades consolidadas de Gestión Social se presentan en la matriz de actividades) En todos los procedimientos incluidos en este manual se revisaron los responsables del procedimiento aclarando en donde interviene el Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social" al igual que se ajustaron las actividades acorde con el que hacer institucional.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social
2	2015-09-07	Se modifica el formato Matriz de requerimientos y el formato de Matriz de actividades de Gestión Social con el fin de incluir celdas que permitan hacer seguimiento a los compromisos asumidos en las acciones realizadas Se elimina el formato de Matriz de Requerimientos del Manual de Gestión Social por cuanto se considera innecesario toda vez que actualmente las Actas de Actividades (R-SC-004) de Gestión Social permiten registrar los requerimientos recibidos y no se considera pertinente duplicar esta información	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social
3	2016-08-18	Se elimina formato de Matriz de Actividades de Gestión Social (R-SC-006) Se incluye Formulario de Google Drive "Matriz de Actividades de Gestión Social" Se incluye Formulario de Google Drive "Seguimiento a Compromisos" En todos los procedimientos incluidos en este manual se revisó la pertinencia de diligenciar o no Acta de Actividades de Gestión Social (R-SC-006), aclarando en cuáles sí.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social

1. OBJETO

Definir las pautas generales para la implementación de las estrategias de intervención en materia de Gestión Social, describiendo los principios, etapas de planeación, organización, ejecución y control de los documentos, así como los procedimientos que le soportan.

2. ALCANCE

El Manual de Gestión Social establece condiciones para la intervención en las Zonas Operacionales del Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal, así como para la divulgación de su funcionamiento, la activación del Sistema de alertas Tempranas y la atención de las vías de hecho que puedan afectar su desarrollo.

El presente manual es de conocimiento y aplicación para los profesionales de Gestión Social de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

3. RESPONSABLE

El responsable de la elaboración y actualización de este documento es el Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social.

Por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento velará el 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

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Decreto Ley 1421 de 1993: "Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá"
- Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 319 de 2006: Por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, que incluye el ordenamiento de estacionamientos, y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 239 de 2006: "por medio del cual se organiza el control social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital"
- Decreto 448 de 2007: "Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana"

- Decreto 309 de 2009: “Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 371 de 2010: “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 652 de 2011: Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales
- Decreto 503 de 2011: “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.”
- Decreto 086 de 2012: “Por medio del cual se ordena convocar a los Comités de Desarrollo y Control Social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital”.
- Acuerdo 489 de 2012: por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2012-2016
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
- Resolución N° 304 de 2012: Manual de Funciones de la TRANSMILENIO S.A.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Estrategia Integral de Comunicaciones.
- Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.

5. DEFINICIONES

Activación: Despliegue efectivo de los recursos destinados a un incidente.

Alerta: Estado o situación de vigilancia sobre la posibilidad de ocurrencia de un evento cualquiera o acciones específicas de res¬puesta frente a una emergencia.

Amenaza: Factor externo al Sistema, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o generado por la actividad humana, que puede manifestarse en un lugar específico, con una intensidad y duración determinadas.

Audiencia Pública: Es un mecanismo de participación que permite a los ciudadanos ejercer su derecho de control social a la gestión pública. En una audiencia pública se tratan asuntos que son de interés general que afectan a todos, es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía, por tanto, es el escenario pleno de la democracia participativa.

Autoridades locales: Son las personas revestidas de algún mando, poder o magistratura en un determinado lugar o territorio de ámbito local.

Bloqueo: Un bloqueo es una vía de hecho que afecta el normal desarrollo de la operación en el Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal, generando impactos importantes en la movilidad, repercusión en los ciudadanos (as) y, las respectivas consecuencias en los sectores de la economía y el comercio.

BRT: Bus Rapid Transit – Buses de Tránsito Rápido

Centro de Control Es uno o más sitios desde los cuales se efectúa el control de la operación del sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal, donde se conjunta la responsabilidad de monitorear las redes en función de alarmas o condiciones que requieran atención especial para evitar la afectación en la operación.

Control Social: Hace referencia al grupo de normas y regulaciones de diferente tipo que son establecidas explícita o implícitamente por una sociedad para mantener el orden de los individuos y permitir el desarrollo de un nivel de vida organizado y controlado.

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

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

Deliberación: Participación de todos y todas en igualdad de condiciones, con la garantía de acceso a la información, la formación y los recursos, que posibiliten el disenso y el consenso en la toma de decisiones, hacia la construcción de lo público.

Divulgar: Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de información etc., llegue a conocimiento

de muchas personas, a través de canales de comunicación óptimos para el emisor y el receptor de los contenidos.

Emergencia: Todo evento identificable en el tiempo, que produce un estado de perturbación funcional en el sistema, por la ocurrencia de un evento indeseable, que en su momento exige una respuesta mayor a la establecida mediante los recursos normalmente disponi¬bles, produciendo una modificación sustancial pero temporal, sobre el sistema involucrado, el cual compromete a la comunidad o el ambiente, alterando los servicios e impidiendo el normal desarrollo de las actividades esenciales

Fuentes de información: Es la conjugación del sistema distrital de quejas y soluciones, la policía, los gestores zonales, las entidades distritales y/o nacionales, amigos estratégicos, funcionarios internos o externos a la entidad, presidentes de juntas de acción comunal, líderes comunitarios, redes de información, entidades privadas o cualquier persona que suministre información sobre la posible ocurrencia de un hecho que pueda afectar el normal funcionamiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.

Infraestructura: Es todo el conjunto de elementos o servicios que permite el desplazamiento de vehículos en forma confortable y segura desde un punto a otro.

Intervención social: Es un proceso de actuación sobre un determinado contexto social que tiene como finalidad el desarrollo, cambio o mejora de situaciones, colectivos, grupo o individuos que presenten algún tipo de problema o necesidad para facilitar su participación social en el ámbito personal, grupal o institucional.

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.

Material P.O.P. (Point Of Purchase): Corresponde a todos los implementos destinados a promocionar una empresa, producto o servicio que se entregan como regalos a los clientes o usuarios.

Medios comunitarios: Medio de comunicación oral o escrito sin ánimo de lucro que tiene como finalidad principal mejorar la condición de la comunidad a la cual se informa. Estos medios, conforman el llamado tercer sector de la comunicación.

Mesa de Trabajo: Espacio concertado con representantes de las diferentes comunidades y/o entidades para intercambiar criterios técnicos y sociales que faciliten la disponibilidad de marcos de reflexión e intervención social como un punto de encuentro en los temas del SITP, logrando que las partes que intervienen en el mismo encuentren alternativas de solución a las problemáticas establecidas.

Organizaciones sociales: Es un grupo de personas que interactúan entre sí, en virtud de que mantienen determinadas relaciones entre ellos con el fin de obtener ciertos objetivos comunes.

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

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

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

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

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

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

SAT (Sistema de alertas tempranas): Consiste en la transmisión rápida de datos que activa mecanismos de alarma en una organización previamente entrenada para reaccionar y se constituyen una herramienta para la prevención de situaciones de emergencia

SITP: Sistema Integrado de Transporte Público. Es el sistema de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad de Bogotá, D.C. y de la Región, establecido mediante el Decreto Distrital 309 de 2009.

Socialización: 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.

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

TMSA: Empresa de Transporte del Tercer Milenio, sociedad por acciones del Orden Distrital con personería jurídica, participación exclusiva de entidades públicas, autonomía administrativa, financiera, presupuestal y patrimonio propio. Es el Ente Gestor del sistema de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad Bogotá D.C.

Vía de hecho: Actuaciones públicas colectivas que surgen como reacción espontánea y anónima ante una situación o ser directamente producto de la maquinación de grupos organizadores. En ambos casos pueden causar daños a las cosas y a las personas.

6. CONDICIONES GENERALES

La Gestión Social es una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, donde se requiere la materialización de acciones y toma de decisiones para el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas que respondan a las necesidades de los usuarios y faciliten la divulgación de información relacionada con el Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal mediante espacios de capacitación y sensibilización que fortalezcan los mecanismos de participación ciudadana y el sentido de pertenencia.

Como parte del Sector de Movilidad, a través de Gestión Social TRANSMILENIO S.A. se articula con el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) y la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) y por su misión apoya a otros sectores de Gobierno, sirviendo como facilitador para atender requerimientos que trascienden el escenario directo de intervención de la Entidad.

El Gestor Zonal, es un Profesional Universitario Grado 4 de la Subgerencia de comunicaciones y Atención al usuario, que cuenta con capacidad de coordinación y de negociación tanto dentro de la organización como fuera de ella; Es el encargado de establecer mecanismos de participación con la comunidad y organizaciones sociales, además de la interlocución con las Entidades Distritales que tienen asentamiento en las diferentes localidades.

6.1 Principios de Gestión Social

- Comunicabilidad: Es el instrumento básico que hace posible que los seres humanos puedan asociarse para lograr objetivos comunes. Comunicarse de manera eficiente y enriquecedora es el primer reto que debe enfrentarse donde quiera que se busque establecer relaciones que permitan transformar la realidad.
- Corresponsabilidad: Los diferentes actores y agentes sociales son sujetos de derechos pero también de deberes y sistémicamente tienen mutuas implicaciones entre unos y otros con efectos y consecuencias que deben ser atendidas equitativamente por quienes generan los factores incidentes en las distintas problemáticas.
- Gobernabilidad e institucionalidad: Hace referencia al fortalecimiento de la presencia del Estado y las relaciones de cooperación y respeto con los diferentes actores de la sociedad.
- Responsabilidad: Es el conocimiento y difusión de la información a la ciudadanía, reconociendo y respondiendo a las inquietudes de los demás.
- Participación y vigilancia ciudadana: Implica promover el respeto al ejercicio del derecho al acceso a información oportuna, a dar opinión y vigilar el cumplimiento de compromisos asumidos por las partes.
- Trabajo en equipo: Es coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí para lograr un resultado; es trabajar por una misma causa. El trabajo en equipo necesariamente exige solidaridad, vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo.
- Solidaridad: Este principio denota el trabajo coordinado y unificado de los miembros en beneficio propio, de la organización y de las acciones que ejecuta y desarrolla.

6.2 Fases para el Desarrollo de la Estrategia

Las actividades adelantadas por Gestión Social de TRANSMILENIO S.A. se enmarcan dentro de las fases de planeación, organización, ejecución y control, las cuales están interrelacionadas entre sí tal como se muestra en la gráfica siguiente:



FIGURA 1. Fases Estrategia Gestion Social

6.2.1 Planeación:

• Plan de Acción

Como uno de los elementos para el desarrollo de la fase de planeación, se dispone del Plan de acción dentro del cual se formulan los objetivos de la gestión social y se determinan las estrategias, actividades y recursos para lograrlos. Como resultado, el Subproceso de Gestión Social proyecta un plan anual de actividades coherente con el Plan de Acción Institucional y el Plan estratégico de TRANSMILENIO S. A. Este elemento además de instrumento de planeación se constituye como herramienta para el control y seguimiento a la gestión.

• Ficha Técnica Zonal

Como instrumento adicional de planeación y apropiación conceptual frente a los temas relacionados con el territorio, los gestores zonales elaboran y/o actualizan anualmente un documento de consulta denominado Ficha Técnica Zonal, en el cual se hace una caracterización de la zona del SITP con la siguiente información:

- Límites de la zona
- Localidades; UPZ y Barrios que la conforman
- Principales Equipamientos
- Información de Autoridades Locales, Representantes Institucionales y Comunitarios
- Espacios de participación (Reuniones)
- Descripción del SITP en la Zona (Infraestructura, servicios implementados y proyectados), y demás información que el Gestor considere relevante para el desarrollo de sus actividades.

Este documento se convierte también en un instrumento de consulta para quien por razón del ejercicio de sus funciones lo requiera.

6.2.2 Ejecución

Gestión Social adelanta una serie de actividades enmarcadas en cuatro procedimientos: "*Intervención Comunitaria e Institucional", "Divulgación del Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal", "Activación del Sistema de Alertas Tempranas" y "Atención a vías de hecho",* donde se establecen los lineamientos generales para el desarrollo de las acciones y describen el quehacer de los profesionales de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A. en el territorio, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.

6.2.2.1 Intervención Comunitaria e Institucional

Este procedimiento describe la interacción que hace TRANSMILENIO.S.A. a través de los profesionales del equipo de Gestión Social con la ciudadanía e Instituciones en cada una de las zonas operacionales objeto de intervención, con el fin de conocer y priorizar las necesidades de los diferentes actores en sus territorios

y evaluar acciones permanentes que propendan por mejorar la calidad en la prestación del servicio de del Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal. Esta interacción, puede darse principalmente a través de las siguientes actividades:

6.2.2.1.1 Socialización

Compuesta por la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca que los ciudadanos conozcan e interioricen los objetivos y características del Sistema, así como también, los conceptos relacionados con la implementación del mismo en las diferentes zonas operacionales de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y buen uso del mismo y vinculándolos como usuarios del sistema.

La socialización del SITP se adelanta a través de los siguientes medios:

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

Las solicitudes para las socializaciones pueden ser recibidas por los Profesionales de Gestión Social, quienes se encargarán de darle trámite, ya sea ejecutándola o remitiéndola al Gestor Zonal encargado o al Profesional Especializado Grado Seis (6) para su coordinación.

Para el desarrollo de la actividad, es importante que Profesional de Gestión Social tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

Antes de la actividad:

- Identificar los grupos de interés a quienes se socializará la temática.
- Contactar a un(a) líder comunitario(a) para gestionar el espacio en que se realizará la socialización y apoyará la convocatoria.
- Acordar la metodología que se empleará para la socialización con el fin de gestionar los equipos y/o material necesario para el óptimo desarrollo de la socialización.
- Entregar publicidad para la convocatoria a las reuniones de socialización cuando sea necesario, indicando el nombre de la actividad, lugar, fecha y hora.
- Verificar que la información que se brinde a la comunidad, sea oportuna según las solicitudes o necesidades de los asistentes y el sector en que se realice la socialización.

Durante la actividad:

- Al iniciar la reunión de socialización, se deben exponer a los asistentes los objetivos y la metodología que se empleará para dar claridad frente al desarrollo de la actividad. Esto se hace con el fin de informar a la comunidad sobre el alcance de la misma, sin permitir que se generen falsas expectativas entre los asistentes.
- Hacer la socialización del SITP de acuerdo con la necesidad de información de la comunidad y/o atendiendo las directrices que se determinen desde TRANSMILENIO S.A., según la priorización del momento.
- Entregar publicidad de las rutas y/o material acordado a los asistentes a la socialización (cuando se requiera y/o se cuenta con la misma).
- Tomar listado de asistencia en el formato establecido en el Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. o solicitar copia del listado tomado por otra entidad y/u organización que soporten la ejecución de la actividad y la cantidad de asistentes.
- Al finalizar la presentación del tema, propiciar un espacio de preguntas, inquietudes o inconformidades de los asistentes a la socialización, brindando la información oportuna en el caso de contar con ésta.
- El Gestor Social debe diligenciar el Acta de actividades de Gestión Social, registrando el desarrollo de la actividad efectuada, únicamente cuando se presente alguna novedad y/o surja algún compromiso durante la misma.
- Cuando no se cuente con la información que la comunidad solicita, el Profesional de Gestión Social asignado a la actividad, deberá encargarse de tramitar las respuestas oportunas al interior de TRANSMILENIO S.A. y remitirlas a los interesados.

6.2.2.1.2 Mesa de trabajo

Una mesa de Trabajo es un espacio generado por un

grupo de personas que se unen voluntaria o accidentalmente con un objetivo delimitado y con un tiempo de duración planeado. Se efectúa cuando se desea conocer el punto de vista de distintas personas sobre un tema determinado y se desarrolla a partir de los siguientes pasos:

Preparación:

En la preparación de la actividad se debe motivar y determinar con precisión el tema que se desea tratar con los miembros que hacen parte de la misma, se pueden invitar personas expertas que expondrán sobre los temas propuestos. Así mismo, es necesario preparar el sitio de la mesa de trabajo con la logística necesaria, efectuar una reunión previa con el coordinador, los expositores para estudiar el desarrollo de la misma, establecer el orden de exposición, el tema y subtemas que serían interesantes tratar.

Desarrollo:

En el desarrollo de la mesa de trabajo la persona o Entidad que realizó la convocatoria inicia la actividad en la cual se debe hacer una breve introducción del tema que se va a tratar, explica el desarrollo de la mesa, sus integrantes y la metodología propuesta. De igual manera, presenta a cada uno de los miembros y explica el orden de intervención de los integrantes. Los participantes hablan durante un tiempo estipulado, al concluir la participación de todos los integrantes, el coordinador hace un resumen de las ideas formuladas por cada expositor y destaca las diferencias.

El Gestor Social debe diligenciar el Acta de actividades de Gestión Social registrando el desarrollo de la actividad efectuada y las solicitudes y/o requerimientos que surjan durante la misma.

Cierre:

El coordinador emite un resumen final y concluidas las intervenciones, la mesa puede formular preguntas y proponer otra reunión para continuar con el desarrollo de la temática.

Es importante que la mesa de trabajo no se prolongue más de dos horas, en las cuales se establecerán sugerencias sobre el tema ya discutido, también en esta parte el coordinador debe ser imparcial y objetivo en cada una de sus conclusiones.

6.2.3.1.3. Reuniones

En el contexto de Gestión Social, una reunión responde a la concurrencia de un determinado número de personas que comparten la función de lograr un objetivo común en un tiempo determinado la cuales pueden clasificar en dos categorías: De información para dar, recoger e intercambiar información; o de discusión para acordar, generar ideas, planificar, resolver, decidir, evaluar, asesorar.

Reunión convocada por Gestión Social:

Este tipo de reunión, abarca temas relacionado con la Entidad, y tiene como objeto analizar, formular, elegir e implementar opciones de solución frente a la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás temas inherentes a las funciones de TRANSMILENIO S.A.

Para realizar la convocatoria a la reunión de trabajo se debe tener claridad que los temas a tratar sean comunes al colectivo que participa en la misma y las responsabilidades de cada uno. Así mismo, se debe convocar a quienes estén directamente involucrados y puedan contribuir con información, ideas u opciones de solución y estén en la capacidad de asumir las acciones que se acuerden. En algunos casos, puede darse la conveniencia de convocar a alguien, que si bien no está comprendido dentro de los criterios expuestos, podrá ejercer una acción dinámica dentro del grupo o resultar de ayuda para el facilitador.

En el desarrollo de la reunión:

Por tratarse de una reunión convocada por Gestión Social, corresponde al Profesional de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario conducir la reunión y evaluar la conveniencia de designar un facilitador o moderador.

Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones para que reunión sea exitosa:

- Tener un propósito claro y estar ser bien preparada.
- Identificar los riesgos de asumir una posición y hablar en voz alta
- Los roles de las diferentes partes deben estar claros, ser entendidos y representados.
- Es importante que el ambiente de la reunión sea seguro y motive la participación utilizando el potencial del grupo.
- Debe cumplirse con los tiempos establecidos para el desarrollo de la reunión, evitando los distractores.
- El proceso de toma de decisiones debe ser claro y entendido, logrando acuerdos entre los participantes.
- El Facilitador de la reunión debe ser diplomático cuando presente los asuntos encaminados a definir soluciones.

- Se debe establecer lo que se necesita hacer después de la reunión, quien hará que y cuando, para darle seguimiento a los acuerdos.

Reunión convocada Comunidad u otra Entidad/instancia local:

En este caso, el Gestor Social debe indagar con antelación los temas a tratar y llevar la información necesaria para el óptimo desarrollo de esta actividad; la convocatoria será realizada por quien lidera la reunión al igual que la delegación del moderador.

La intervención de TRANSMILENIO S.A., queda sujeta a la disponibilidad de los organizadores y asistentes.

En ambos casos, el Gestor Social debe diligenciar el Acta de actividades de Gestión Social (R-SC-004), registrando el desarrollo de la actividad efectuada y las solicitudes y/o requerimientos que surjan durante la misma.

6.2.3.1.4. Recorridos

El Equipo de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A., tiene dentro de sus actividades la realización de recorridos por iniciativa de la Entidad o por requerimiento de un tercero. Para efectos de su realización, se clasifican en:

- Recorrido Social: Esta actividad debe ser liderada por el profesional de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A.; para tal fin es importante contar con la participación de, por lo menos, un representante de la comunidad, con el propósito de tener en cuenta la posición de la ciudadanía frente a la situación a evaluar.

- Recorrido Técnico: Se refiere a la visita técnica campo, que se realiza por profesionales de las áreas técnicas y operativas de la entidad con el fin de verificar la viabilidad de posibles modificaciones en aspectos de su competencia.

- Recorrido con entidades públicas y/o privadas: De acuerdo con el alcance de la problemática objeto de revisión, en ocasiones se hace pertinente la participación de representantes de otras entidades, las cuales tienen competencia sobre las decisiones o los estudios que se deriven del recorrido a realizar.

Cabe aclarar, que en el recorrido Técnico y el que se realice con otras Entidades del orden público o privado, la participación del área de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A., está dada en dos direcciones, la primera referente a una toma de decisiones concertada con los intereses de la comunidad y la segunda como multiplicadores de las determinaciones acordadas

El Gestor Social debe diligenciar el Acta de actividades de Gestión Social, registrando el desarrollo de la actividad efectuada y las solicitudes y/o requerimientos que surjan durante la misma.

6.2.3.2. Divulgación del Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal

Este procedimiento consiste en transmitir a los ciudadanos y ciudadanas del Distrito información relacionada con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., con el fin generar conocimiento, apropiación y pertenencia hacia los componentes del sistema. Se materializa a través de la ejecución de actividades de entrega de material POP (Point of Purchase), publicaciones en medios comunitarios, publicación de información en páginas web, redes sociales, carteleras informativas, campañas de divulgación, eventos y demás medios que faciliten la transmisión de información.

Para el caso específico de la divulgación de información a través de las redes sociales, los profesionales de Gestión Social generan datos de interés los cuales son avalados por el profesional especializado grado 6 y a su vez direccionados al profesional de redes sociales de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO (Community Manager) quien es el encargado de manejar y hacer oficial la información que se transmite a los seguidores a través de estos medios de comunicación.

Estas actividades son el resultado de un ejercicio de planeación establecido de manera anual por el equipo de Gestión Social, o bien de la necesidad de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario o por parte de Entidad, organización social o grupo comunitario interesado en contar con el apoyo, este último siempre y cuando sea concertado oportunamente y se encuentre bajo el marco de la competencia, misión y visión de TRANSMILENIO S.A.

Finalmente, se aclara que para el desarrollo de este procedimiento, es necesario que el profesional de Gestión Social mantenga un canal de comunicación con los responsables del manejo de la información a nivel Local, tales como profesionales de las Oficinas de prensa de las Alcaldías Locales, representantes de medios comunitarios como emisoras, periódicos, entre otros. Lo anterior en razón a que tener contacto con los líderes comunitarios, permite multiplicar la información, llevando el mensaje a las bases sociales objeto de la intervención.

El Gestor Social debe diligenciar el Acta de actividades de Gestión Social, registrando el desarrollo de la actividad efectuada únicamente cuando se presente

alguna novedad y/o surja algún compromiso durante la misma.

6.2.3.3. Activación del Sistema de Alertas Tempranas

En el ámbito de la Gestión Social de TRANSMILENIO S.A., el Sistema de Alertas Tempranas, permite bajo un análisis de la información disponible, determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos que puedan generar afectación a la operación, infraestructura, flota, servidores y/o usuarios vinculados al Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal, para ello se considera importante mantener permanente comunicación con líderes comunitarios, referentes institucionales, Autoridades Locales, Distritales y Nacionales, así como continua revisión de medios de información masivos, comunitarios, redes sociales, entre otros.

Una vez recibida la información por parte de la primera fuente, debe complementarse a través de otras como Gestores de la zona, Policía, Organismos de Seguridad, Internet, medios de comunicación, entidades, sistema distrital de quejas y soluciones (SDQS), funcionarios de otras dependencias de la entidad, piezas impresas y comunidad en general.

Lo anterior, debe permitir que los profesionales de Gestión Social se puedan responder los siguientes interrogantes: ¿Cuál es la naturaleza del posible evento?, ¿Cuál es la posible afectación a la operación del SITP?, ¿Qué Tipología de Servicio infraestructura y/o flota puede verse afectada?, ¿Qué población está involucrada? Adicionalmente, se debe considerar la localización del posible evento así como la fecha de la ocurrencia del mismo.

Clasificación de las Alertas:

Ante la activación de una alerta es común la utilización de un código de colores, en el caso del presente procedimiento se clasifican de la siguiente forma:

TABLA No. 1. CLASIFICACIÓN DE LAS ALERTAS

Nivel de la Alerta	**Descripción**	**Variables**				**Acciones a tomar**
		Fuente de Información	**Quien Convoca y/o Acción Generadora**	**Tipología de Servicio infraestructura y/o flota posiblemente afectada**	**Existe fecha del evento**	
Nivel de Alerta Verde Prevención Vigilancia	Se aplica a situaciones controladas sin afectación de las condiciones normales de operación del SITP. Indica que no existe ninguna probabilidad de ocurrencia de evento que pueda generar afectación a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP	N/A	N/A	N/A	N/A	Los servidores de TMSA se encuentran en el desarrollo normal de actividades en el territorio.
Nivel de Alerta Amarillo Preparación Seguimiento	Se aplica cuando la información identificada por el profesional de Gestión Social indica que existe la probabilidad de presentarse alguna situación que represente alguna amenaza a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP. Requiere una acción de seguimiento a la situación por parte del profesional de Gestión Social y si es el caso tomar medidas por las instancias técnicas de TMSA de preparación en el caso de ocurrencia de un evento.	Comunidad en General Medios de Comunicación Comunitarios Redes Sociales Internet	Cualquier agente que se pueda ver afectado por la naturaleza del servicio Condiciones Sociales Insatisfechas Operativos Administrativos, Policiales y/o Judiciales.	Troncales Zonales Portales Estaciones Patios Rutas	Sin Confirmar	Informar a Direcciones técnicas de Buses o BRT (Control, seguridad, programación, vehículos, infraestructura y recaudo), así como al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario y Subgerente Técnico y de Servicios y la Dirección Técnica de Seguridad

Nivel de la Alerta	Descripción	Variables				Acciones a tomar
		Fuente de Información	Quien Convoca y/o Acción Generadora	Tipología de Servicio infraestructura y/o flota posiblemente afectada	Existe fecha del evento	
Nivel de Alerta Naranja Respuesta Programada	Se aplica cuando la información identificada por el profesional de Gestión Social refiere situaciones en las que existe una amenaza directa a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP, que implican algún grado de peligro para el desarrollo de las actividades normales. Requiere acciones de mitigación por parte de las instancias técnicas de TMSA, para minimizar la problemática generadora de la alerta y/o tomar medidas de control frente a la materialización de la amenaza.	Representantes de Entidades Autoridades Locales Líderes Comunitarios Medios de Comunicación Masivos Redes Sociales Internet Piezas de comunicación impresas.	Cualquier agente que se pueda ver afectado por la naturaleza del servicio Condiciones Sociales Insatisfechas Operativos Administrativos, Policiales y/o Judiciales.	Troncales Zonales Portales Estaciones Patios Rutas	Si	Informar a Direcciones técnicas de Buses o BRT (Control, seguridad, programación, vehículos, infraestructura y recaudo), así como al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario y Subgerente Técnico y de Servicios y la Dirección Técnica de Seguridad
Nivel de Alerta Rojo Respuesta Inmediata	Se aplica a situaciones en las la información indica que existe una afectación inminente la a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP. Requiere acciones inmediatas por parte de las instancias técnicas de TMSA (Subgerencia Técnica y de Servicios, Dirección Técnica de BRT y Dirección Técnica de Buses)	Representantes de Entidades Autoridades Locales Líderes Comunitarios Medios de Comunicación Redes Sociales Internet	Cualquier agente que pueda verse afectado por la naturaleza del servicio Condiciones Sociales Insatisfechas Operativos Administrativos, Policiales y/o Judiciales.	Troncales Zonales Portales Estaciones Patios Rutas	Si	Informar a Gerente General, Subgerente General, Subgerente de Comunicaciones, Subgerente Técnico y de Servicios, Director Técnico de BRT, Director Técnico de Buses, Profesionales Especializados grado 6 de Buses y BRT, enlaces buses y BRT.

Notificación de la Alerta Temprana

Para los efectos de remisión de la información de la Alerta a las instancias técnicas de TMSA y con el fin de parametrizar las condiciones de la misma los gestores zonales de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, diligenciarán el siguiente cuadro, realizando una descripción en la casilla que corresponda y especificando la dinámica propia de la afectación probable.

TABLA NO. 2. NOTIFICACIÓN DE SAT

Nivel de alerta			Fuente de Información	Localización y fecha	Quien Convoca y/o Acción Generadora			Afectación Probable			
Amarilla	Naranja	Roja			Cualquier agente afectado por la naturaleza del servicio	Condiciones Sociales Insatisfechas	Operativos Administrativos, Policiales y/o Judiciales	Operacional	Infraestructura y Vehículos	Imagen SITP	Servidores

Es importante tener en cuenta que existen eventos que son de súbita aparición, por lo que no siempre es posible realizar las alertas. Ante la inmediatez de la ocurrencia o con el evento ya en curso se debe establecer el procedimiento de Atención a vías de hecho donde se explican las actividades específicas para su manejo.

Como se puede deducir de lo anterior, los insumos generados por Gestión Social a través del Sistema de Alertas Tempranas, son fundamentales para las Instancias de Decisión Técnica y operativa de TMSA, así como para otras Entidades Locales y Distritales, quienes de acuerdo con su alcance pueden ser los encargados de realizar las actividades dirigidas a eliminar y/o disminuir la amenaza, evitando así la ocurrencia del evento, así como el manejo del mismo. Finalmente, vale la pena aclarar que la activación y articulación de las Entidades y Autoridades Distritales le corresponde a la Dirección y/o Subgerencia responsable del evento, de acuerdo con la tipología del servicio y/o infraestructura posiblemente afectada.

6.2.3.4. Atención a vías de hecho en el Sistema Transmilenio en sus Componentes Zonal y Troncal

El Sistema puede ser afectado por diversas acciones de hecho que inciden directamente en la operación en algunos sectores, corredores o en la totalidad del mismo; lo que genera impactos importantes en la movilidad de la ciudad, de los usuarios, en sectores de la economía, en el comercio, en la industria y en los temas laborales de las personas que se movilizan en el Sistema o que por causa de los bloqueos quedan sin poder desplazarse por las congestiones que se generan en la ciudad.

Clasificación de las Vías de Hecho

Internas: Aquellas que le son propias al sistema, generadas directamente por usuarios del sistema (frecuencia, demora, retrasos, etc.).

Externas: Se presentan cuando grupos de ciudadanos en el marco de su problemática, reivindicaciones, etc., generan un bloqueo al sistema (ejemplo: escolares, afectaciones por obras, camioneros, bici taxis, chanas, TPC, etc.), que usan este mecanismo, como estrategia para que les presten atención, bien sea en el orden privado o público: local, distrital o nacional.

Intervención de Gestión Social

Dentro de las acciones de vías de hecho, Gestión Social se constituye en intermediador entre la comunidad y TRANSMILENIO S.A., y cumple con el propósito de establecer medios de comunicación que permitan a las partes llegar a acuerdos de interés general, y reestablecer la operación normal del sistema en los casos en que ésta se haya visto afectada.

El Profesional de Gestión Social como conocedor de la zona desempeña un papel muy importante en la resolución del conflicto o manejo de la toma de decisiones, ya que es quien tiene la contextualización del territorio, conoce sus líderes, organizaciones, autoridades locales y demás entidades, así como sus dinámicas lo que le permite contar con herramientas en el momento de la resolución del conflicto.

Cabe señalar que la intervención de Gestión Social debe contar con el respaldo de las diferentes Subgerencias, Direcciones involucradas y Entidades competentes, en el suministro de información y respaldo en las acciones a tomar. No obstante, es importante aclarar, que esta función se da siempre y cuando las causas sean de competencia interna., y en caso contrario, se hará un acompañamiento de ser requerido.

Control

La fase de control consiste en la regulación de las actividades de acuerdo con lo establecido en los planes de acción y procedimientos. Dentro de los instrumentos de Control de Gestión Social, los cuales permiten presentar los resultados obtenidos, proporcionar evi-

dencia, así como llevar un orden y trazabilidad de las actividades realizadas se encuentran:

* Formulario de Google Drive" Matriz de Actividades de Gestión Social" ubicado en el siguiente link:

* https://docs.google.com/forms/d/1a8v-BIi-jzIW-uh-G2_U_t1i26P-wPL0Ru41bh3Y-eOY/viewform?c=0&w=1&usp=mail_form_link

* Formulario de Google Drive "Seguimiento Compromisos" ubicado en el siguiente link:

* https://docs.google.com/forms/d/1hh5a9Hx2asAQpwg0BCtEKFuiD_bbvgOVZ-Nf5yXZ-vJg/viewform?c=0&w=1&usp=mail_form_link

* Actas de actividades de Gestión Social (Cuando sea necesario)

* Listado de asistencia

* Informe Semanal para consolidación de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, de las actividades adelantadas por el equipo de Gestión Social dirigido a las Instancias Directivas de la Entidad.

* Informe mensual para consolidación de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, de las actividades desarrolladas en materia de Gestión social

* Informes de Gestión requeridos al interior de la Entidad u otros Organismos

Los formularios de Google Drive serán descargados en archivos de Excel cada tres (3) meses, con el fin de mantener registro del consolidado de la información por parte de la Coordinación de Gestión Social.

Control Continúo:

La responsabilidad de controlar continuamente el cumplimiento y compromisos de los gestores sociales corresponde al Subgerente de comunicaciones y atención al Usuario así como al Profesional Especializado de Gestión Social.

Una forma adicional de control es a través de los comités semanales de Gestión Social, los cuales son presididos por el Subgerente de Comunicaciones y Atención al usuario y/o por el Profesional Especializado de Gestión Social quienes siguiendo una agenda establecida velan por el cumplimiento de los objetivos y establecen lineamientos para el desarrollo de las acciones establecidas en el corto plazo y disponen de registros tales como Acta y Listado de Asistencia.

7. PROCEDIMIENTOS

7.1 Descripción del Procedimiento de Intervención Comunitaria e Institucional

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	**Inicio**	
20	Establecer la actividad comunitaria o institucional, de acuerdo a la población, objetivos y necesidades planteadas.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
30	Determinar la participación de TRANSMILENIO S.A. en la actividad, de acuerdo al alcance y competencia frente a la temática a tratar.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
40	Preparar la información que se presentará en el escenario de intervención con una metodología acorde a las características de la población. En caso de ser necesario se requerirá acompañamiento por parte del profesional del área técnica u operativa especializado en el tema	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
¿15? 	¿La actividad está bajo la responsabilidad de TRANSMILENIO S.A.? **Si: Ir a etapa 60** **No: Ir a etapa 50**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Coordinar con quien convoque las acciones pertinentes para las cuales participará TRANSMILENIO S.A. en el evento. Ir a etapa 90	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
60	Establecer la fecha, hora, lugar, logística, participantes y agenda para el desarrollo de la actividad.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
70	Convocar a las comunidades y/o Entidades pertinentes previamente definidas.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
80	Desarrollar la actividad (socialización, mesa de trabajo, recorrido, reunión con comunidad y/o entidades, entre otros), de acuerdo a las condiciones generales establecidas en el capítulo seis (6) y diligenciar Listado de Asistencia dispuesto por la Entidad.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
90	Abordar las inquietudes y/o necesidades planteadas por parte de los actores de intervención, evaluando las alternativas de solución propuestas.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
100	Definir requerimientos y compromisos por parte de TRANSMILENIO S.A.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
¿25? 	¿Los requerimientos y compromisos generados son competencia de Gestión Social? **Si: Ir a etapa 110** **No: Ir a etapa 120**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
110	Adelantar las acciones pertinentes con el fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
120	Remitir a la Instancia Técnica u Operativa de TRANSMILENIO S.A.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
130	Diligenciar el formato de acta de actividades de Gestión Social (en socializaciones **únicamente** cuando se presente alguna novedad y/o surja algún compromiso durante la misma) registrando el desarrollo de la actividad efectuada y las solicitudes y/o requerimientos que surjan durante la misma)	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
140	Diligenciar el formulario de Google Drive “matriz de actividades de gestión social”	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
150	Diligenciar el formulario de Google Drive “Seguimiento compromisos” cuando sea necesario	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
160	Dar respuesta a quien corresponda de las acciones adelantadas para el cumplimiento de los compromisos establecidos	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
170	Revisar por lo menos una vez al mes de manera aleatoria los consolidados de los formularios de Google Drive “matriz de actividades de gestión social y “Seguimiento compromisos” para evaluar su coherencia con las actas de los eventos	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	¿Hay inconsistencia entre los consolidados de los formularios de Google Drive "matriz de actividades de gestión social y "Seguimiento compromisos" con las actas de los eventos? **Si: Ir a etapa 180** **No: Ir a etapa 190**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
180	Informar al Profesional de Gestión Social asignado para la actividad para que realice las correcciones correspondientes	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
190	Ajustar la información en el acta y/o formularios de Google Drive "matriz de actividades de gestión social" y "Seguimiento compromisos" e Ir a etapa 35	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
200	Archivar los documentos y registros resultado de la gestión de intervención comunitaria e institucional	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
210	**Fin**	

7.2 Descripción del Procedimiento de Divulgación de información del Sistema Transmilenio en sus Componentes Zonal y Troncal

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	**Inicio**	
20	Definir el contenido y alcance de la información que requiere transmitir la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
30	Establecer la actividad de divulgación teniendo en cuenta la población objetivo.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
40	Determinar la fecha, hora, lugar, logística y participantes necesarios para el desarrollo de la actividad.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
50	Implementar la actividad (entrega de material POP, publicaciones en medios comunitarios, páginas web, redes sociales, campañas, evento, entre otros) permitiendo el reconocimiento del tema por parte del usuario y diligenciar Listado de Asistencia cuando sea posible tomarlo.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
60	Diligenciar el formato de acta de actividades de Gestión Social **únicamente** cuando se presente alguna novedad y/o surja algún compromiso durante la misma	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
70	Diligenciar el formulario de Google Drive "matriz de actividades de gestión social"	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
80	Diligenciar el formulario de Google Drive "Seguimiento compromisos" (*cuando se asuman compromisos durante esta actividad*)	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
90	Revisar por lo menos una vez al mes de manera aleatoria los consolidados de los formularios de Google Drive "matriz de actividades de gestión social" y "Seguimiento compromisos" para evaluar su coherencia con las actas de los eventos	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿15?	¿Hay inconsistencia entre los consolidados de los formularios de Google Drive “matriz de actividades de gestión social” y “Seguimiento compromisos” con las actas de los eventos? **Si: Ir a etapa 100** **No: Ir a etapa 110**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
100	Informar al Profesional de Gestión Social asignado para la actividad para que realice las correcciones correspondientes	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
110	Ajustar la información en el acta y/o formularios de Google Drive “matriz de actividades de gestión social” y “Seguimiento compromisos” e Ir a etapa 15	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
120	Archivar los documentos y registros resultado de la gestión de intervención comunitaria e institucional	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
130	**Fin**	

7.3 Descripción del Procedimiento de Sistema de Alertas Tempranas - SAT

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	**Inicio**	
20	Identificar la información relacionada con la posible afectación al Sistema por parte de las diferentes fuentes.	Profesionales de Gestión Social
¿15?	¿Se requiere confirmación de la información? **Si: Ir a etapa 30** **No: Ir a etapa 40**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
30	Confirmar la información en otras fuentes, Entidades, Autoridades, internet, redes sociales, líderes de la comunidad y/o visitando el sitio donde se genera la misma. Ir a etapa 40.	Profesionales de Gestión Social
¿25?	¿Información verídica? **Si: Ir a etapa 40** **No: Ir a etapa130**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
40	Caracterizar el sector y comunidad que se puede ver afectada por el posible evento mencionado en el SAT.	Profesionales de Gestión Social
¿35?	¿La información es recibida por redes sociales? **Si: Ir a etapa 50** **No: Ir a etapa 60**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
50	Remitir oportunamente la información recibida al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario y al Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social. Ir a etapa 60.	Profesional Universitario Grado 3 y/o 4 de Gestión Social asignado a la zona afectada.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
60	Clasificar la información recibida de acuerdo con la tabla No.1 y enviarla tanto al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario como al Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social, a través de un correo electrónico que contenga la información sintetizada en la tabla No.2.	Profesional Universitario Grado 3 y/o 4 de Gestión Social asignado a la zona afectada.
70	Remitir la información a las áreas competentes de acuerdo a su clasificación	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario. y/o Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social.
80	Relacionar el SAT en el consolidado del formulario de Google Drive "matriz de actividades de gestión social"	Profesional Universitario Grado 3 y/o 4 de Gestión Social asignado a la zona afectada
90	Hacer seguimiento a la posible ocurrencia de la alerta	Profesional Universitario Grado 3 y/o 4 de Gestión Social asignado a la zona afectada
100	Identificar si la alerta emitida ocurrió	Profesional Universitario Grado 3 y/o 4 de Gestión Social asignado a la zona afectada
¿45?	¿La alerta se materializó? **Si: Ir a etapa 110** **No: Ir a etapa 120**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
110	Incluir la información de la ocurrencia del evento en el reporte de SAT relacionado en el consolidado del formulario de Google Drive" matriz de actividades de gestión social" **Aplicar el procedimiento 7.4 Atención a vías de hecho descrito en este manual.**	Profesional Universitario Grado 3 y/o 4 de Gestión Social asignado a la zona afectada
120	Consolidar la información sobre las alertas presentadas.	Profesional Universitario Grado 3
130	**Fin**	

7.4 Descripción del Procedimiento de Atención a Vías de Hecho

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	**Inicio**	
20	Recibir la información relacionada con la afectación a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP.	Profesionales de Gestión Social
¿15?	¿La información es suministrada por TMSA? **Si: Ir a etapa 50** **No: Ir a etapa 30**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
30	Confirmar la información con Autoridades locales, Entidades, Líderes Comunitarios y otras fuentes confiables de información.	Profesionales de Gestión Social

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿25? 	¿La información relacionada con la afectación es real? **Si: Ir a etapa 40** **No: Ir a etapa 220**	Profesionales de Gestión Social
40	Informar al Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social y al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario	Profesionales de Gestión Social
50	Informar a la Dirección Técnica de Seguridad	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social
60	Evaluar la necesidad de la presencia de los profesionales de Gestión Social, en caso que la vía de hecho por su connotación permita la intervención del Gestor.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social
¿35? 	¿Se requiere la presencia de Gestión Social? **Si: Ir a etapa 60** **No: Ir a etapa 220**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
70	Informar al Gestor Zonal la necesidad de presentarse en el lugar de los hechos.	Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario
80	Solicitar al Centro de Control de Buses y/o BRT según corresponda el apoyo con el medio de transporte para el traslado del Gestor Zonal desde su ubicación hasta el sitio donde se presenta la vía de hecho.	Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social
90	Llegar al lugar de los hechos e identificar las Autoridades y/o Líderes presentes.	Profesionales de Gestión Social
100	Establecer comunicación con las Autoridades y/o demás funcionarios que se encuentren evaluando las medidas de intervención para el manejo y/o control de la afectación con el fin de conocer el alcance de las acciones a tomar desde Gestión Social.	Profesionales de Gestión Social
110	Establecer comunicación con los líderes, siempre y cuando las condiciones de seguridad estén dadas, con el fin de conocer las necesidades que causaron la afectación a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP.	Profesionales de Gestión Social
120	Proponer el desarrollo de una actividad de participación comunitaria, sujeta a la normalización de la operación.	Profesionales de Gestión Social
¿45? 	¿Se logró la normalización de la operación? **Si: Ir a etapa 120** **No: Ir a etapa 140**	Profesionales de Gestión Social
130	Establecer los integrantes de la mesa de trabajo y/o recorrido así como el lugar, fecha y hora para su realización.	Profesionales de Gestión Social
140	Ejecutar la actividad acordada, conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento correspondiente. Diligenciar el formato de acta de actividades de Gestión Social registrando el desarrollo de la actividad efectuada y las solicitudes y/o requerimientos que surjan durante la misma y el listado de Asistencia. Pasar a etapa 160.	Profesionales de Gestión Social

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
150	Apoderar a las Autoridades y/o Instancias Técnicas de TMSA del manejo de la situación para la normalización de la operación.	Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social
160	Diligenciar el formulario de Google Drive “matriz de actividades de gestión social”	Profesionales de Gestión Social
170	Diligenciar el formulario de Google Drive “Seguimiento compromisos” (*cuando se asuman compromisos durante esta actividad*)	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
180	Revisar por lo menos una vez al mes de manera aleatoria los consolidados de los formularios de Google Drive “matriz de actividades de gestión social” y “Seguimiento compromisos” para evaluar su coherencia con las actas de los eventos	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
¿55? 	¿Hay inconsistencia entre los consolidados de los formularios de Google Drive “matriz de actividades de gestión social” y “Seguimiento compromisos” con las actas de los eventos? **Si: Ir a etapa 190** **No: Ir a etapa 210**	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
180	Informar al Profesional de Gestión Social asignado para la actividad para que realice las correcciones correspondientes	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
190	Ajustar la información en el acta y/o formularios de Google Drive “matriz de actividades de gestión social” y “Seguimiento compromisos” e Ir a etapa 55	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
200	Archivar los documentos y registros resultado de la gestión de atención a vías de hecho	Profesionales de Gestión Social
210	**Fin**	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-004	Formato de Acta de Actividades de Gestión Social	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 de Gestión Social Profesional Universitario Grado 4 de Gestión Social
R-OP-006	Formato Listado de asistencia	Intranet	Oficina Asesora de Planeación
N.A.	Formulario de Google Drive “Matriz de actividades de gestión social”	Internet	Profesional Universitario Grado 3 de Gestión Social Profesional Universitario Grado 4 de Gestión Social Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social
N.A	Formato Seguimiento compromisos	Internet	Profesional Universitario Grado 3 de Gestión Social Profesional Universitario Grado 4 de Gestión Social Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social