

REGISTRO DISTRITAL

RESOLUCIONES DE 2018

SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Resolución Número 186 (Marzo 8 de 2018)

“Por la cual se ordena prorrogar el término de intervención para administrar los negocios, bienes y haberes de la Sociedad Baluarte Construcciones y Diseños S.A.S.”

EL SUBSECRETARIO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT
En ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas en el artículo 20 del Decreto Distrital No. 121 de 2008, modificado por el artículo 1° del Decreto Distrital 578 de 2011, en armonía con la Leyes 66 de 1968 y 1437 de 2011; los Decretos 2610 de 1979, 078 de 1987 y Decretos 663 de 1993, 2555 de 2010 y demás normas pertinentes y,

CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo dispuesto por el Decreto Distrital No. 121 de 2008, vigente a partir del 18 de abril de 2008, el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., modificó la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital del Hábitat, cambió la denominación de la Dirección Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda por la de Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda y en su artículo 20, modificado por el artículo 1° del Decreto Distrital 578 de 2011, le asignó entre otras, la función de ordenar la intervención o toma de posesión de los negocios, bienes y haberes de las personas naturales o jurídicas, que en desarrollo de las actividades de enajenación de inmuebles destinados a vivienda, incurran en las causales previstas en la Ley; designar al Agente Es-

pecial que se encargue de asumir su administración o liquidación; y, en general, expedir los actos administrativos relacionados con la imposición de estas medidas

Que en ejercicio de dichas funciones, la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda de la Secretaría Distrital del Hábitat, mediante Resolución número 501 del 14 de marzo de 2016, ordenó la toma de posesión para administrar los negocios, bienes y haberes de la SOCIEDAD BALUARTE CONSTRUCCIONES Y DISEÑOS S.A.S. designando en dicho acto administrativo al doctor Herbert Giovanni Álvarez Cruz como Agente Especial.

Que mediante Resolución No 207 del 10 de marzo de 2017, la Subsecretaría de Inspección Vigilancia y Control de Vivienda ordenó prorrogar el término de la intervención para administrar los negocios, bienes y haberes de la Sociedad Baluarte Construcciones y Diseños S.A.S, por el término de seis (6) meses, en razón a la necesidad de colocar a la empresa en condiciones de desarrollar adecuadamente su objeto social y lograr las mejores condiciones para que los inversionistas, acreedores y demás actores involucrados en el proceso, puedan obtener el pago total o parcial de sus acreencias, según lo establecido en el Decreto 2555 de 2010 artículo 9.1.1.1.2 numeral 1. (...) de acuerdo con lo sustentado en el oficio con radicado No. 1-2017-12899 del 2 de marzo de 2017, por el doctor HERBERT GIOVANNI ALVAREZ CRUZ, en su calidad de agente especial.

Que mediante oficio con radicado No. 1-2017-63654 del 10 de agosto del 2017, el Agente Especial doctor Herbert Giovanni Álvarez Cruz presentó renuncia irrevocable a la citada designación; renuncia que fue debidamente aceptada por el Subsecretario de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda mediante Resolución No. 1384 del 23 de agosto de 2017 y a su vez se designa como Agente Especial de la SOCIEDAD BALUARTE CONSTRUCCIONES Y DISEÑOS S.A.S., a la doctora Consuelo Arango Galvis, identificada con cédula de ciudadanía número 35.456.600.

Que mediante oficio con radicado No. 1-2017- 73643 del 6 de septiembre de 2017, la doctora Consuelo Arango Galvis, en su calidad de Agente Especial, solicitó la prórroga de la medida de intervención argumentando entre otros aspectos: a. La Secretaría del Hábitat de la Bogotá D.C. Mediante Resolución No. 501 del 14 de marzo de 2016 ordeno la toma de posesión de los negocios, bienes y haberes para administrar la sociedad Baluarte Construcciones y Diseños S.A.S. designando en dicho acto administrativo y así mismo se designó al doctor Herbert Giovanni Álvarez Cruz como Agente Especial. b. Que a través de la Resolución No. 1384 del 23 de agosto de 2017, se aceptó la renuncia del doctor Álvarez Cruz y fui designada como Agente Especial de la concursada. c. Si bien el Dr. Álvarez venía adelantando una serie de actividades tendientes al levantamiento de la medida en el presente año, las cuales estaban sujetas a la venta del proyecto y no logrando concretar la misma al finalizar su gestión, lo cual implica un análisis de los acuerdos que se habían concertado en el mes de diciembre de 2016 con los acreedores y por ende la búsqueda de alternativas que permitan subsanar las causas que dieron origen a la medida. d. Adicionalmente, a menos de un mes de vencerse el plazo del proceso de intervención asumió la agencia especial, lo cual necesariamente conllevaba una revisión de las actuaciones surtidas, para la elaboración de un diagnóstico, la formulación de propuestas para enervar las causas que dieron origen a la medida, entre otras actividades.

Que mediante Resolución No. 1872 del 8 de septiembre de 2017, la Subsecretaria de Inspección Vigilancia y Control de Vivienda ordenó prorrogar el término de la intervención para administrar los negocios, bienes y haberes de la Sociedad Baluarte Construcciones y Diseños S.A.S, hasta el 13 de marzo de 2018 inclusive, atendiendo la solicitud formulada por la Agente Especial.

Que en el numeral 2º del artículo 116 del Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 22 de la Ley 510 de 1999), preceptúa:

“Cuando no se disponga la liquidación de la entidad, la toma de posesión no podrá exceder del plazo de un

(1) año, prorrogable por la Superintendencia Bancaria, por un plazo no mayor de un año; si en ese lapso no se subsanaren las dificultades que dieron origen a la toma de posesión, la Superintendencia Bancaria dispondrá la disolución y liquidación de la institución vigilada. Lo anterior sin perjuicio de que el Gobierno por resolución ejecutiva autorice una prórroga mayor cuando así se requiera en razón de las características de la entidad. ...”

En concordancia con el artículo anterior, el numeral 2º del artículo 9.1.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010 establece: Posesión para administrar:

“... En todo caso si en el plazo de un (1) año, prorrogable por un término igual no se subsanaren las dificultades que dieron origen a la toma de posesión, la entidad de vigilancia y control dispondrá la disolución y liquidación de la entidad, lo anterior sin perjuicio de que el Gobierno Nacional por resolución ejecutiva autorice una prórroga mayor cuando a si se requiera en razón a las características de la institución.”

Que mediante Radicado No. 1-2018-06669 del 2 de marzo de 2018, la Agente Especial designada solicitó prorrogar el término de la medida de intervención por cuatro (4) meses contados a partir del doce (12) de marzo de los corrientes con base en los siguientes argumentos:

“(...) 4. Desde el inicio de mi gestión es decir durante finalizando el mes de agosto y los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2017 estuve dedicada al diagnóstico del estado de la intervención, así como a la revisión del proyecto de graduación de acreencias y derechos de voto, la preparación de la asamblea de acreedores que se adelantó el 14 de noviembre. Simultáneamente, se ha venido atendiendo personalmente a los acreedores de la intervenida, especialmente los compradores de vivienda en el Proyecto Platino San Patricio.

5. Por otra parte, se adelantaron las gestiones de venta del proyecto, presentándose una serie de potenciales compradores lo que conllevo tarea de revisión, contactos, validación del interés, visitas al proyecto y reuniones de negociación.

COMPAÑÍA	OPUESTA ECONOMI	FECHA	OBSERVACIONES
AFW CONSULTORES	\$ 11.500.000.000	15/09/2017	RETIRO VERBAL
LOCK STOCK DEVELOPING IDEAS	\$ 11.500.000.000	02/08/2017	NO SE CONCRETO
HEO CONSTRUCCIONES SAS	\$ 11.400.000.000	26/07/2017	NO SE CONCRETO
INGENIERIA SOLIDA S.A.S COLOMBIA	\$ 11.300.000.000	08/07/2017	PAGO A 14 MESES/AREA
PLAY PARK SAS	\$ 11.100.000.000	27/07/2017	NO SE CONCRETO
CONSTRULEC SAS y GAVANI SAS	\$ 9.000.000.000	19/09/2017	NO SE CONCRETO
ALCALÁ PROYECTOS INMOBILIARIOS SAS	\$ 11.920.243.495	28/07/2017	PAGO A PLAZOS
GRUPO INDIVA	INDETERMINADO	25/07/2017	NO SE CONCRETO
EUROPARK S.A.S.	\$ 10.300.000.000	22/01/2018	PAGO A 90 DIAS

En ese proceso actualmente me encuentro en un proceso de negociación con EUROPARK SAS en las siguientes condiciones con un abono como seriedad de la oferta por la suma de CIENTO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$100.000.000) negociación en la cual se ha avanzado en revisión de la idoneidad comercial y financiera del oferente, análisis de antecedentes, estudio de títulos, encontrándose pendiente la definición del modo de transferir la propiedad. En este aspecto es importante destacar que el inmueble se encuentra en un Patrimonio Autónomo con Fiduciaria Colpatría, lo que nos obliga a adelantar también las gestiones conjuntamente con ellos.

6. *También vale la pena precisar que el día 30 de enero de 2018 se realizó la reunión de acreedores en la que se presentaron las propuestas de compra del proyecto PLATINO SAN PATRICIO, y solamente hasta esa fecha quedo acordada la fórmula de pago, y el mecanismo mediante el cual se obtendrían los recursos para atenderla.*
7. *Así mismo, en aras de darle viabilidad al proyecto y en general a la intervenida se han realizado una serie de actividades tendientes al levantamiento de la medida de intervención, tales como reorganización administrativa y financiera y atención de procesos judiciales, entre otras. Expuesto lo anterior, sea del caso precisar que existen elementos validos que permitan inferir las serias probabilidades que existen de lograr la venta del proyecto y con los recursos que se obtengan darle cumplimiento al acuerdo de acreedores protegiendo con esta medida salvaguardar los recursos de los adquirentes de vivienda principalmente.*

Por lo anteriormente expuesto, se requiere con carácter urgente dar un plazo adicional máximo de cuatro (4) meses, a partir del 12 de marzo de 2018, para que una vez se cierre la venta del proyecto, y se creen los mecanismos para garantizar el cumplimiento del acuerdo de acreedores se pueda emitir el concepto integral de evaluación sobre si se superaron las causas que dieron origen a la medida. (...).

Que el Decreto 121 de 2008 Artículo 20 Modificado por el art. 1, Decreto Distrital 578 de 2011, preceptúa que corresponde al Subsecretario de Inspección Control y Vivienda de la Secretaria del Hábitat, “Ordenar la intervención o toma de posesión de los negocios, bienes y haberes de las personas naturales o jurídicas, que en desarrollo de las actividades de enajenación de inmuebles destinados a vivienda, incurran en las causales previstas en la Ley, designar al Agente Especial que se encargará de asumir su administración o liquidación; y, en general, expedir los actos administrativos

relacionados con la imposición de estas medidas, todo lo anterior conforme a las normas y procedimientos previstos sobre la materia.”.

Que en consideración a lo expuesto por el Agente Especial y los antecedentes planteados en el presente acto administrativo y lo dispuesto por las normas que rigen la materia, y teniendo en cuenta la complejidad de los negocios de la intervenida, como las circunstancias observadas por el equipo que apoya el despacho en las labores de seguimiento que se realizan sobre las actividades del Agente y en consideración a el corto periodo de este, para superar las circunstancias que motivaron la intervención, existen elementos que permiten evidenciar que hay una seria probabilidad de superar las causas que dieron origen a la medida, protegiendo en la modalidad de administración los intereses de los adquirentes de vivienda de buena fe. No obstante lo anterior, al término solicitado por el agente, el despacho en consideración a las múltiples circunstancias imprevistas que la experiencia nos ha enseñado, se presentan en este tipo de procesos, considera prudente acceder a la petición y prorrogará el término de intervención en administración por seis (6) meses.

En mérito de lo expuesto, la Subsecretaria de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: PRORROGAR por seis (6) meses, el proceso de intervención para administrar los negocios, bienes y haberes de la SOCIEDAD BALUARTE CONSTRUCCIONES Y DISEÑOS S.A.S., identificada con Nit. 830514580-8, a partir del catorce (14) de marzo de 2018, hasta el 13 de septiembre de 2018 inclusive, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución a la doctora CONSUELO ARANGO GALVIS, identificada con cédula de ciudadanía No. 35.456.600, en su calidad de Agente Especial de los negocios bienes y haberes de la Sociedad Baluarte Construcciones y Diseños S.A.S., de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR a la Agente Especial doctora CONSUELO ARANGO GALVIS ya identificada dar aviso a los acreedores de los negocios, bienes y haberes de la SOCIEDAD BALUARTE CONSTRUCCIONES Y DISEÑOS S.A.S., de la presente Resolución mediante su publicación en un lugar visible en las oficinas de la intervenida, o cualquier otro medio eficaz.

ARTÍCULO CUARTO: ORDENAR la publicación de la presente resolución por una sola vez en un diario de amplia circulación nacional y en el Registro Distrital.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra la misma no procede recurso alguno, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE, Y CÚMPLASE,

Expedida en Bogotá, D.C., a los ocho (8) días del mes de marzo de dos mil dieciocho (2018).

LINO ROBERTO POMBO TORRES

Subsecretario de Inspección, Vigilancia y Control de
Vivienda
Secretaría Distrital del Hábitat

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU

Resolución Número 000404 (Febrero 12 de 2018)

“Por la cual se adiciona un párrafo al Artículo 3 del Reglamento Interno del Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición -DJCR, del Instituto de Desarrollo Urbano -IDU”

La DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO -IDU, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las consagradas en el Acuerdo 19 de 1972, el Acuerdo 001 de 2009 y el Acuerdo 002 de 2009, modificado por el Acuerdo 002 de 2017, la Ley 446 de 1998, el Decreto 1069 de 2015, artículo 2.2.4.3.1.2.5, numeral 10 y demás normas aplicables, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 2.2.4.3.1.2.2 del Decreto 1069 de 2015, define el Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición como una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la Entidad.

Que en el numeral 10 del, artículo 2.2.4.3.1.2.2., del Decreto Nacional No.1069 de 2015 y en el Acuerdo 257 de 2006, se establece como función de los

comités de conciliación de las Entidades públicas, la de darse su propio reglamento.

Que la Resolución No. 6315 de 3 de junio de 2016, que modificó y actualizó el Sistema de Coordinación Interna del IDU, establece el objeto, las funciones y la composición del Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición -DJCR del Instituto de Desarrollo Urbano, y mediante la Resolución No. 6347 de diciembre 13 de 2017, se adoptó el Reglamento Interno de dicho Comité.

Que en sesión ordinaria efectuada el 31 de enero de 2018 el Comité de DJCR, discutió y aprobó adicionar un párrafo al artículo 3 del reglamento, en el sentido de determinar quién debe presidir sus sesiones en caso de inasistencia del presidente o su delegado.

En mérito de lo expuesto, la Directora General del Instituto de Desarrollo Urbano -IDU,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adicionar un párrafo al Artículo 3 del Reglamento Interno del Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición -DJCR, del Instituto de Desarrollo Urbano -IDU, adoptado mediante Resolución No. 6347 de 2017, de conformidad con lo discutido y aprobado por sus miembros en sesión de enero 31 de 2018, así:

***Parágrafo:** En caso de ausencia del presidente o su delegado, y siempre que exista quórum deliberatorio y decisorio, la sesión del Comité será presidida por otro de sus miembros, sin que ello implique la delegación de su asistencia y voto, de acuerdo con el siguiente orden:*

1. El (la) Subdirector(a) General Jurídico(a).
2. El (la) Director (a) Técnico (a) de Gestión Contractual, como servidor público designado(a) por la Dirección General

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Registro Distrital

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C. a los doce (12) días del mes de febrero de dos mil dieciocho (2018).

YANETH ROCÍO MANTILLA BARÓN
DIRECTORA GENERAL

Resolución Número 106
(Marzo 8 de 2018)

"Por la cual se actualiza la versión del documento "T-DO-005 Protocolo para inspección técnica de vehículos troncales (1'000.000 de Km)" de la Dirección Técnica de BRT.

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

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

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

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

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Derogar en su totalidad la Resolución 645 del 10 de noviembre de 2014, mediante la cual se había adoptado la versión 0 del documento "T-DO-005 Protocolo para inspección técnica de vehículos troncales (1'000.000 de Km)."

ARTÍCULO 2°: Actualizar el documento siguiente con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-DO-005	1	Protocolo para inspección técnica de vehículos troncales (1'000.000 de Km)

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los ocho (8) días del mes de
marzo de dos mil dieciocho (2018).**

CARLOS ARTURO FERRO ROJAS
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS TRONCALES (1'000.000 DE KM)			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código: T-DO-005	Versión: 1	Fecha: Febrero de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. METODOLOGÍA
5. CONSIDERACIONES
6. ANEXOS
7. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	25 de julio de 2014	Primera versión del documento	N/A
1	1 de diciembre de 2017	Se modifica el logo de Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	Director Técnico de BRT

1. OBJETO

ELABORÓ: PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE COORDINACIÓN TÉCNICA OPERATIVA BRT	APROBÓ: DIRECTOR TÉCNICO DE BRT	Página 1 de 8
---	--	----------------------

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS TRONCALES (1'000.000 DE KM)			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código: T-DO-005	Versión: 1	Fecha: Febrero de 2018	

Establecer los parámetros necesarios para la revisión de las condiciones mecánicas y técnicas de los vehículos en forma total y detallada, para llevar a cabo las reparaciones que deben hacerse una vez los vehículos troncales vinculados al Subsistema TransMilenio bajo los contratos de concesión fase I y II, lleguen a un millón de kilómetros (1.000.000 km) por odómetro, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros y la seguridad de los usuarios en cumplimiento del otrosí modificatorio suscrito el 6 de mayo de 2013, con los concesionarios CIUDAD MÓVIL S.A., EXPRESS DEL FUTURO S.A., METROBUS S.A., TRANSMASIVO S.A., CONNEXIÓN MOVIL S.A. y SOMOS K .S.A.

Entiéndase como “Overhaul” la revisión total y detallada de las condiciones mecánicas y técnicas del vehículo, así como las reparaciones que deben realizarse producto de esta, con participación de un tercero idóneo, al momento en que el vehículo alcance un millón (1.000.000 km) de kilómetros.

Lo anterior, sin perjuicio del mantenimiento regular exigido en el contrato.

2. ALCANCE

Este protocolo está dirigido a las empresas CIUDAD MÓVIL S.A., EXPRESS DEL FUTURO S.A., METROBUS S.A., TRANSMASIVO S.A., CONNEXIÓN MOVIL S.A. y SOMOS K S.A., operadoras troncales de las fases I y II del Subsistema Sistema TransMilenio, que suscribieron el otrosí modificatorio a los contratos de concesión para la prestación del servicio público de transporte terrestre masivo urbano de pasajeros con TRANSMILENIO S.A., el mayo 6 de 2013.

El presente protocolo tiene como alcance establecer el procedimiento para la realización del “Overhaul” a los vehículos, en desarrollo de lo previsto en las cláusulas CUARTA – Fase I - y TRIGÉSIMA, - Fase II - del OTROSÍ en mención.

La Dirección Técnica de BRT de TRANSMILENIO S.A., o la persona o entidad designada por el Ente Gestor, velará por el estricto cumplimiento del presente Protocolo y estará a su cargo la actualización y modificación del presente documento, de común acuerdo con los concesionarios, según lo previsto en las cláusulas citadas anteriormente.

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS TRONCALES (1'000.000 DE KM)			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código: T-DO-005	Versión: 1	Fecha: Febrero de 2018	

3. RESPONSABLE

El responsable de la elaboración, actualización, implementación y estricto cumplimiento del presente protocolo será el que designe TRANSMILENIO S.A para el efecto, en coordinación con la Dirección Técnica de BRT a través del subproceso de Control de Flota.

Sin perjuicio de lo anterior, la modificación del presente documento se hará de común acuerdo con los concesionarios, en los términos de los OTROSÍ modificatorios. A efectos de la adopción dentro del Sistema Integrado de Gestión del presente, el Profesional especializado de Coordinación Técnica Operativa de la Dirección Técnica de BRT es el responsable por la elaboración y mantenimiento de este documento. El presente documento debe ser revisado por lo menos una vez al año, en caso tal que su aplicabilidad se prolongue más de un año después de su fecha de adopción.

4. METODOLOGÍA

- 4.1** Teniendo en cuenta que existen buses próximos a cumplir el millón (1.000.000) de kilómetros, el concesionario con el fin de garantizar la prestación del servicio presentará el cronograma con las fechas estimadas de la llegada de bus por bus al millón (1.000.000) de kilómetros a TRANSMILENIO S.A., una vez cada bus llegue al millón (1.000.000) de kilómetros, el concesionario deberá remitir una comunicación formal del cumplimiento de dicho evento al Ente Gestor.
- 4.2** Cuando el vehículo cumpla el millón (1.000.000) de kilómetros el operador mediante corte mensual deberá enviar a TRANSMILENIO S.A., el cronograma de intervención de dicho vehículo. Una vez llegado el vehículo al millón (1.000.000) de kilómetros y efectuada la correspondiente revisión por el tercero idóneo, el operador acorde con el cronograma suministrado, debe especificar las intervenciones que requiere cada vehículo.
- 4.3** El tercero idóneo que certificará la revisión total y detallada de las condiciones mecánicas y técnicas de los vehículos (Chasis y carrocería) a intervenir, será avalado por TRANSMILENIO S.A., o por el fabricante Parágrafo Primero: en aras de garantizar la prestación del servicio, el concesionario podrá programar la revisión de los vehículos a partir de los novecientos ochenta mil (980.000) kilómetros. En el evento en que el certificado señale que el vehículo por razones mecánicas presenta riesgo para el usuario, éste deberá salir de manera inmediata del servicio, hasta tanto se le hayan realizado las

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS TRONCALES (1'000.000 DE KM)			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código: T-DO-005	Versión: 1	Fecha: Febrero de 2018	

reparaciones que permitan su operación. Parágrafo Segundo: el cronograma presentado por el concesionario podrá ser ajustado de común acuerdo entre las partes.

- 4.4** La certificación del tercero idóneo deberá indicar el estado técnico mecánico de cada vehículo al momento de haber realizado la revisión y diagnóstico de éste por haber cumplido el millón (1.000.000) de kilómetros.
- 4.5** Una vez realizada la intervención, el concesionario deberá presentar la certificación final del tercero idóneo del "Overhaul" realizado y de las condiciones de seguridad de cada vehículo, para continuar prestando el servicio hasta un millón doscientos cuarenta mil (1.240.000) kilómetros por odómetro; lo anterior, sin perjuicio del mantenimiento regular exigido en el contrato de concesión.
- 4.6** La Dirección Técnica de BRT, por medio del área de vehículos, podrá realizar el acompañamiento en la inspección, diagnóstico e intervención detallada de las condiciones mecánicas y técnicas del vehículo. Se tomará como parámetro el formato de inspección técnica de vehículos troncales (1.000.000 Km).
- 4.7** El concesionario informará los resultados de las pruebas de funcionamiento de los sistemas a los que haya lugar a la Dirección Técnica de BRT, mediante equipos de diagnóstico y herramienta especializada, con toda la documentación de soporte del diagnóstico respectivo, en la cual conste que los vehículos cumplen los términos exigidos en los contratos de concesión para la prestación del servicio público de transporte terrestre masivo urbano de pasajeros en el Sistema TransMilenio y del OTROSÍ modificatorio, y que garantice el adecuado cumplimiento del servicio y la seguridad de los usuarios

5. CONSIDERACIONES.

- 5.1** Todas las inspecciones se basarán en los estándares establecidos en el manual de servicio definido por el fabricante.
- 5.2** Se deberán atender todas las recomendaciones de mantenimiento y conservación, realizadas por los fabricantes de chasis y carrocería o por el tercero idóneo, principalmente, para las intervenciones en los sistemas de seguridad.
- 5.3** El CONCESIONARIO deberá diseñar la estrategia de rotación de flota, para minimizar el avance de kilometraje recorrido en los vehículos próximos a llegar al millón (1.000.000) de kilómetros. Lo anterior,

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS TRONCALES (1'000.000 DE KM)			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código: T-DO-005	Versión: 1	Fecha: Febrero de 2018	

con el objetivo de no afectar la operación del Sistema y garantizar la prestación del servicio público de transporte terrestre masivo urbano de pasajeros en el Sistema TransMilenio, mediante el cumplimiento de los servicios, frecuencias y horarios programados.

Nota: el presente protocolo hará parte integral del otrosí del 6 de mayo de 2013, suscrito con los concesionarios CIUDAD MÓVIL S.A., EXPRESS DEL FUTURO S.A., METROBUS S.A., TRANSMASIVO S.A., CONEXIÓN MOVIL S.A. y SOMOS K S.A., así como de los contratos respectivos. De igual forma, cualquier vacío que se presente en este protocolo será interpretado conforme los contratos de concesión respectivos y sus otrosí modificatorios.

5.4 EI CONCESIONARIO deberá presentar los documentos que soporten la inversión realizada en los vehículos, los trabajos efectuados, repuestos utilizados, costos y en el que se detalle el respectivo procedimiento en el momento en que lo solicite TRANSMILENIO S.A., el cual debe demostrar la aprobación o el reconocimiento expreso y escrito del tercero idóneo o proveedor.

6 ANEXOS

6.1 Inicio de la inspección técnica de vehículos troncales (1.000.000 de Km)

Consideraciones

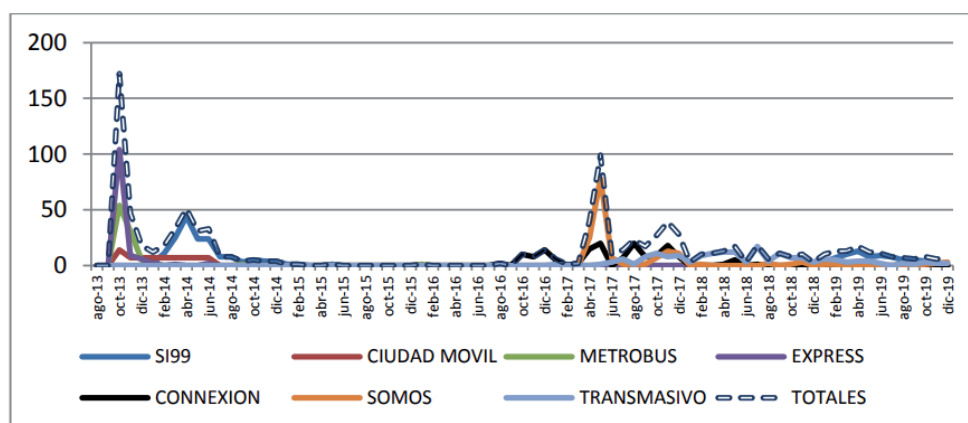
- Según la cláusula cuarta y trigésima del Otrosí firmado en mayo de 2013, de los operadores de Fase I, CIUDAD MÓVIL S.A., EXPRESS DEL FUTURO S.A., METROBUS S.A. y fase II, TRANSMASIVO S.A., CONNEXION MOVIL S.A. y SOMOS K S.A., la inspección y reparación del millón de kilómetros está condicionada para ser realizada solamente después de que se llegue a este límite.
- A partir de ese momento el concesionario está autorizado a iniciar los trabajos correspondientes a la inspección del millón (1.000.000) de kilómetros con el tercero idóneo como parte del proceso de certificación.
- La logística requerida para esta actividad incluye recursos adicionales al mantenimiento rutinario que son limitados y provenientes de diferentes actores como lo son la disponibilidad del vehículo, la infraestructura, la mano de obra propia y del tercero idóneo, la herramienta especializada y los repuestos.

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS TRONCALES (1'000.000 DE KM)			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código: T-DO-005	Versión: 1	Fecha: Febrero de 2018	

- Esta condición combinada con las proyecciones de los kilómetros de la flota del Sistema, evidencia meses en los que se concentrará la inspección y revisión de los buses por la llegada al millón (1.000.000) de kilómetros reduciendo la disponibilidad de flota y afectando la operación.

6.2 Problemática técnica

A continuación, se explica al detalle la problemática técnica de esta condición:



- **Disponibilidad del vehículo para la inspección:** la inspección de chasis requiere aproximadamente 48 horas hombre y en carrocería seis 6 horas hombre, esto sin hacer reparaciones, únicamente para realizar la inspección. Contando con equipos de aproximadamente 4 personas (1 líder + 3 técnicos) se podría llegar a una duración aproximada de 2 días por bus. De acuerdo con esta condición, éste vehículo tendría que salir de operación desde el momento en que cumple el millón (1.000.000) de kilómetros hasta el momento en que se finaliza la revisión y se entrega la certificación por parte del tercero idóneo donde se valida que el vehículo se encuentra en condiciones seguras para operar.
- **Infraestructura (Cárcamos):** considerando la capacidad instalada de los patios y la cantidad de flota operando, hoy en día todos se encuentran por encima de su capacidad de diseño para parqueo y mantenimiento. La disponibilidad de cárcamos para realizar el mantenimiento rutinario es apenas suficiente y escasa en varias ocasiones. Esta situación hace que la disponibilidad de cárcamos para hacer la inspección del millón (1.000.000) de kilómetros sea limitada.

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS TRONCALES (1'000.000 DE KM)			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código: T-DO-005	Versión: 1	Fecha: Febrero de 2018	

- **Técnicos/mecánicos especializados por parte del concesionario:** el ingreso de operación del SITP ha demandado una gran cantidad de mano de obra especializada, disminuyendo la oferta de la misma en el mercado. Esto genera problemas para los operadores por la rotación de personal y accesibilidad a personal nuevo, resultando en una disponibilidad limitada de este recurso para realizar dicha inspección.
- **Técnicos/mecánicos especializados por parte del tercero idóneo:** los terceros idóneos se ven afectados por el mismo fenómeno de entrada del SITP y hoy en día, sin aún haber empezado las inspecciones, ya se está presentando escasez de personal calificado.
- **Herramienta especializada de diagnóstico:** se requiere herramienta especializada que está disponible, más no en la cantidad para satisfacer la necesidad que surgiría de la proyección actual de llegada de la flota del Sistema al millón (1.000.000) de kilómetros.
- **Repuestos:** en caso que durante la inspección se determine que el bus requiere repuestos para la reparación y alguno de esos repuestos no esté disponible, se hará necesario detener el vehículo hasta que los mismos sean conseguidos. En el peor de los casos, importado, situación que puede demorar 45 o más días.

6.4 Mecanismos de mitigación

Teniendo en cuenta la problemática mencionada anteriormente, y con la finalidad de reducir la afectación de la operación del Sistema, se considera conveniente que las inspecciones y reparaciones correspondientes al millón (1.000.000) de kilómetros se inicien a partir del momento en que el bus llega a los novecientos ochenta mil (980.000) kilómetros.

De esta manera, las empresas operadoras contarán con una ventana de tiempo que empezará desde que el bus llega a los novecientos ochenta mil (980.000) kilómetros hasta 90 días después de que el bus llegue al millón (1.000.000) de kilómetros. Esto permitirá distribuir estos picos de inspecciones y reparaciones del millón (1.000.000) de kilómetros en un periodo más amplio.

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS TRONCALES (1'000.000 DE KM)			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código: T-DO-005	Versión: 1	Fecha: Febrero de 2018	

7. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DO-016	Inspección Técnica de Vehículos Troncales (1.000.000 de Km)	Dirección Técnica de BRT	Profesional Especializado (06) Vehículos de BRT

COPIA NO CONTROLADA

Resolución Número 107
(Marzo 8 de 2018)

**“Por la cual se actualiza el documento P-DT-009
“Soporte técnico a usuarios finales”**

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

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

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

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

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los parámetros documentales nuevos y a las necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Derogar la Resolución 392 del 16 de julio de 2014, mediante la cual se había adoptado la versión 0 del procedimiento P-DT-009 “Soporte técnico a usuarios finales”.

ARTÍCULO 2º: Actualizar el documento siguiente con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DT-009	1	Soporte técnico a usuarios finales

ARTÍCULO 3º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los ocho (8) días del mes de
marzo de dos mil dieciocho (2018).**

CARLOS ARTURO FERRO ROJAS
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

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

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2014-07-11	Primera versión oficial del documento.	N.A.
1	2017-08-22	Se ajusta todo el documento actualizando los cargos de los responsables de las actividades teniendo en cuenta que a partir de la Resolución 355 de 2016 se adoptó el nuevo Manual de Funciones de Transmilenio S.A., se revisaron todas las actividades planteadas en los procedimientos aquí citados, se incluyen las políticas de la mesa de ayuda. Se modifica el logo de Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	Profesional Especializado Grado 06 – Coordinador de procesos Corporativos

ELABORÓ: PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 06 COORDINADOR PROCESOS CORPORATIVOS	APROBÓ: DIRECTOR(A) TÉCNICO(A) DE TIC's	Página 1 de 13
---	---	----------------

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

1. OBJETO

Establecer las actividades y responsabilidades para asegurar la correcta prestación del servicio de soporte a los usuarios internos de TRANSMILENIO S.A., así como la administración y control sobre las incidencias generadas por dichos usuarios, que requieren un determinado nivel de soporte en herramientas de tecnologías de información y que han sido reportadas a través de los diferentes canales dispuestos para ello por la Dirección de TIC's.

2. ALCANCE

Este documento se aplica para los eventos que se reporten a través de la mesa de ayuda de la Dirección de TIC's de Transmilenio S.A. Inicia con el reporte del incidente ya sea por correo electrónico o por vía telefónica, y termina con la solución del mismo.

3. RESPONSABLES

El Profesional Especializado grado 06 de la Dirección de TIC's – Coordinador de procesos corporativos será el responsable de la elaboración y actualización del procedimiento, a su vez el(la) Director(a) de TIC's, será el(la) responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

El Técnico Administrativo grado 02 de TIC's, coordinador de la mesa de ayuda y los agentes de dicha mesa participarán en la ejecución del procedimiento presente.

El Supervisor del contrato de mesa de ayuda o quien haga sus veces velará por el seguimiento periódico a la atención y solución de incidentes dentro de los tiempos establecidos.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manuales de Aplicaciones. (ERP, CORDIS, SGD)
- Manuales de Sistemas Operativos.

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- Contratos de tecnología. (Arriendo equipos, Networking, Hosting página web, canales de Internet, licenciamiento de software)
- Contrato del servicio de la mesa de ayuda.
- Tabla de escalamiento de servicios.

5. DEFINICIONES

Agente de mesa: es el funcionario y/o contratista encargado de atender de manera directa al usuario que reporta el caso.

Coordinador de mesa: funcionario y/o contratista a quien le llegan todos los casos reportados por los funcionarios y/o contratistas y quien asigna los casos a los agentes de mesa.

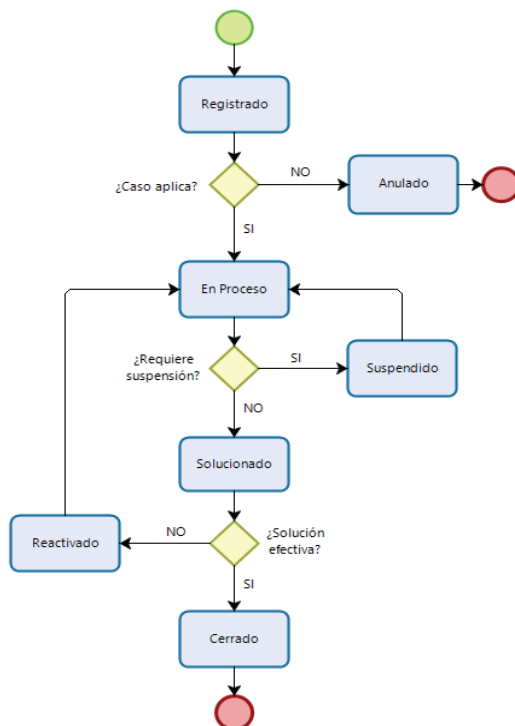
Estado: etapas dentro del sistema de mesa de ayuda por las que puede pasar un incidente.

Estos eventos pueden ser:

EVENTO	ESTADOS
El usuario envía correo solicitando el servicio.	
El aplicativo ARANDA, lo convierte en un servicio y es enviado al perfil del coordinador de mesa de ayuda.	Registrado
El coordinador de la mesa de ayuda lo recibe en estado “registrado” y se lo asigna a un técnico que esté disponible.	Registrado
El técnico revisa su perfil y lo pasa a estado “en proceso”.	En proceso
El técnico va y atiende al usuario. Si este no se encuentra, lo pasa a estado “suspendido”, documenta el caso en el aplicativo. Si se escala a un especialista, igualmente, se suspende y se escala a la persona apropiada.	Suspendido
Sí el problema fue resuelto por el técnico, este lo pasa a estado “solucionado” y documenta lo que realizó.	Solucionado
El coordinador revisa la solución, llama al usuario para verificar y pasa el caso a “cerrado”	Cerrado

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

En el siguiente diagrama, se ilustra el cambio de los estados:



Escalonamiento del servicio: es el cambio de nivel de la incidencia según su complejidad y tratamiento.

Evento: suceso identificado en un sistema, servicio o estado de la red que indica una posible presencia de falla en la prestación del servicio, o una situación anterior desconocida que podría ser relevante para la prestación del mismo.

Helpdesk ARANDA: software mediante el cual se gestionan los requerimientos a la Mesa de ayuda.

Incidente: evento único o serie de eventos inesperados o no deseados, que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio, por una interrupción o reducción, parcial o total de los servicios y amenazar de igual forma, la seguridad de la información.

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

Mesa de ayuda: es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's).

Prioridad: es el orden en el tiempo de atención y solución con el cual será trabajado el incidente por parte del personal de TIC's.

Problema: causa principal desconocida de uno o varios incidentes.

Requerimiento: solicitud de asistencia técnica reportada por un funcionario de TRANSMILENIO S.A., al personal de soporte técnico de la Dirección de TIC's, a través de los diferentes canales dispuestos para ello. (Línea telefónica, correo electrónico, herramienta web)

Solución: atención y respuesta eficaz a un requerimiento registrado por un usuario al personal de tecnologías de información.

Service Level Agreement - SLA: es un acuerdo contractual entre una empresa de servicios y su cliente, donde se define, fundamentalmente, el nivel del servicio y los compromisos de calidad y tiempos.

Tiempo máximo de atención en horas hábiles: corresponde al tiempo en que la mesa de ayuda informará al usuario que su caso será atendido y fue tomado por el responsable del área para que dé inicio a la solución del incidente. Todo esto aplica en el horario descrito en el numeral 6 del presente documento.

Tecnologías de la información y la comunicación -TIC's: son un conjunto de servicios, redes, software, aparatos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

6. CONDICIONES GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)

- a) A través de la mesa de ayuda de TRANSMILENIO S.A., se podrá revisar la correcta prestación de los servicios tecnológicos informáticos a los usuarios finales, asegurando que los incidentes y problemas reportados sean resueltos dentro de los acuerdos de niveles de

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

servicio requeridos, realizando o emprendiendo acciones, para eliminar las causas raíz y/o para prevenir fallas potenciales.

Los servicios amparados por la mesa de ayuda que están cubiertos por este procedimiento, se describen en la siguiente tabla:

Tabla 1. Servicios cubiertos por la mesa de ayuda

COMUNICACIONES	HARDWARE	SOFTWARE	SERVICIOS
Red LAN	Equipos centrales	ARGIS	Asesorías
Internet	Aires acondicionados	ERP (Seus)	Asignación de recursos
Intranet	UPS	CORDIS	Creación de usuarios
Página web	Control de acceso	ROYAL (SGD)	Creación de correos
Telefonía fija	Servidores	Vehículos y accidentalidad	Backups
Telefonía celular	Planta telefónica	SIVICOF	Informes
	Computadores	CAT	
	Impresoras	Antivirus	
	Escáner	Apoyo a la gestión	
	Plotter	Office 365	
		Correo	
		AutoCAD	
		TransCAD	
		SPSS	
		EME/4	
		Vissing	

- b) El soporte técnico comprende un rango de servicio que proporciona asistencia a los funcionarios y contratistas de la Entidad con el hardware o software de un computador, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico que permite el desarrollo de sus actividades. En general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario final a resolver determinados problemas que puedan presentárseles mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.
- c) Los servicios de soporte técnico solo se proporcionarán a equipos de cómputo, equipos periféricos y servicios propios de TRANSMILENIO S.A.
- d) Todos los requerimientos de soporte técnico a los usuarios finales de TRANSMILENIO S.A., deben ceñirse al presente documento y solo en casos especiales se aceptarán solicitudes telefónicamente o en forma escrita.

 TRANSMILENIO	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- e) Para el desarrollo de las actividades y la gestión de requerimientos de soporte se dispone en la Entidad del correo electrónico soportetecnico@transmilenio.gov.co y de las líneas 2203000 ext. 2310-2311, en donde se reporta el requerimiento y/o incidente, denominados casos. Así mismo se cuenta con contratos que amparan servicios e infraestructura de tecnologías de información, un equipo de trabajo de personal calificado que atiende los casos y una herramienta de software de gestión de mesa de ayuda en la que se registran y gestionan los casos.
- f) El horario establecido para la atención de requerimientos de soporte técnico a los usuarios finales estará comprendido de las 06:30 am hasta las 07:30 pm de lunes a viernes y los sábados a partir de las 8:00 am hasta las 1:00 pm.
- g) La atención de requerimientos de soporte técnico a los usuarios finales ubicados tanto en las oficinas administrativas, los portales del Sistema Transmilenio o en Teletrabajo, se realiza con base en el presente procedimiento:
- El coordinador de mesa de ayuda recibe el correo por parte del usuario que es automáticamente cargado a la herramienta de mesa de ayuda, teniendo en cuenta el alcance y conocimiento del negocio.
 - El coordinador asigna el incidente a un agente del grupo de soporte dependiendo del tipo de problema.
 - El agente de mesa de ayuda deberá seleccionar la incidencia que esté en estado nuevo que le fue asignada y procederá a comunicarse con el usuario solicitante si el caso lo requiere.
 - El agente asignado deberá dar solución a dicho incidente, de lo contrario, lo escalará a un nivel superior. En ambos casos el agente deberá documentar la novedad en la herramienta de mesa de ayuda.
 - El supervisor del contrato de la mesa de ayuda, analizará los incidentes reportados en el periodo, junto con el profesional especializado de TIC's – coordinador de procesos corporativos, el coordinador de la mesa y el proveedor, para tomar acciones de mejora en el servicio de la mesa.

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- h) Sí se llegase a detectar, que algún incidente no se está resolviendo dentro de los plazos estipulados por parte de la Dirección de TIC's o del usuario del servicio, se debe notificar mediante correo electrónico oportunamente al funcionario encargado en la Dirección de TIC's para su intervención.
- i) El profesional especializado (grado 06) - coordinador de procesos corporativos, en conjunto el supervisor designado verificarán periódicamente, que la atención de los incidentes se esté llevando a cabo dentro de los tiempos establecidos.
- j) Los tiempos de respuesta y solución para los incidentes reportados, son los establecidos según los niveles de prioridad en el sistema de mesa de ayuda, tal como se describen a continuación:

Niveles de prioridad:

- **Baja:** procedimiento menor que requiere un nivel de intervención básico por parte del personal de tecnologías de información. Ejemplo: preguntas de configuración.
Tiempo de Respuesta: 0 - 30 minutos.
- **Alta:** cuando se presenta una caída importante de las herramientas de tecnologías de información afectando a uno o varios usuarios. Ejemplo: problemas con impresoras en RED.
Tiempo de respuesta: 0 - 20 minutos.
- **Crítica:** cuando se presenta una falla general de las herramientas de tecnologías de información afectando a la mayoría de los usuarios. Ejemplo: caída de servicios de correo electrónico.
Tiempo de respuesta: inmediato.

NOTA: sí el incidente no se puede solucionar en sitio y dentro de los tiempos de prioridad establecidos en el presente documento, por necesitar de un nivel de escalamiento diferente y/o atención especializada por parte un tercero, se deberá informar al usuario y proceder con lo estipulado en la etapa No. 35 del procedimiento.

El escalamiento respectivo se hará a otro especialista y/o proveedor notificándolo previamente vía correo electrónico, dejando registro en la herramienta de mesa de ayuda.

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

6.1 Políticas de mesa de ayuda

- a) El usuario deberá enviar la información necesaria del problema con los adjuntos necesarios para poderle dar una solución satisfactoria.
- b) El coordinador y los agentes de mesa de ayuda deben monitorear el cumplimiento de los compromisos pactados con los usuarios, los cuales deben estar documentados en el software de mesa de ayuda.
- c) El coordinador de mesa de ayuda deberá retroalimentar semanalmente y realizar seguimiento a todos los agentes de la mesa de ayuda para un mejor desempeño de la operación.
- d) Los avances reportados por los usuarios y funcionarios deben ser actualizados en la herramienta.
- e) El coordinador de mesa de ayuda debe revisar constantemente los casos que se encuentren abiertos y tomar acciones frente a casos fuera de estándares.
- f) Todos los casos escalados se registrarán en la herramienta de mesa de ayuda para su respectivo seguimiento.
- g) Los agentes deberán dar solución a los incidentes dependiendo del tiempo que requiera, atendiendo siempre los SLA establecidos.
- h) Los casos podrán ser escalados por el coordinador de la mesa de ayuda, quien documentará e informará al siguiente nivel de escalamiento.
- i) Al momento de dar una solución se deberá redactar de forma clara y concisa el procedimiento realizado en el software de mesa de ayuda.
- j) Se reportarán los indicadores de atención de usuarios de la mesa de ayuda en forma mensual.

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

6.2 Tablas de escalamiento de servicios

	COMUNICACIONES	HARDWARE	SOFTWARE	SERVICIOS
Primer nivel	Agente de mesa de ayuda y/o especialista	Agente de mesa de ayuda y/o especialista	Agente de mesa de ayuda y/o especialista	Agente de mesa de ayuda y/o especialista
Segundo nivel	Supervisor del contrato	Supervisor del contrato	Supervisor del contrato	Supervisor del contrato
Tercer nivel	Contratista y/o proveedor	Contratista y/o proveedor	Contratista y/o proveedor	Contratista y/o proveedor

7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

A continuación, se describe el procedimiento de atención de usuarios.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Informar el incidente al correo electrónico a soportetecnico@transmilenio.gov.co o a la línea 2203000 Ext. 2310-2311	Usuario
30	Recibir el caso en la mesa de ayuda, realizar el diagnostico, categorizarlo y priorizarlo.	Coordinador de mesa de ayuda
¿15? 	¿Puede ser solucionado telefónicamente? Si: ir a etapa 40 No: ir a etapa 60	Coordinador de mesa de ayuda
40	Revisar la base de conocimiento de incidentes cerrados en la mesa de ayuda, y proporcionar telefónicamente al usuario la solución ya realizada en situaciones semejantes (sí se dispone de casos relacionados) y que se considere más apropiada, describiendo al usuario el paso a paso de la solución.	Coordinador de mesa de ayuda

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Informar del motivo de la falla al usuario, documentar en la herramienta de mesa de ayuda (Aranda) y cerrar el caso. Ir a etapa 200.	Coordinador de mesa de ayuda
60	Documentar en la herramienta de mesa de ayuda toda la información pertinente. Asignar agente de mesa de ayuda y/o especialista que atenderá la solicitud.	Coordinador de mesa de ayuda
70	Informar al usuario que su caso ha sido asignado a un agente de mesa y/o especialista por correo electrónico.	Coordinador de mesa de ayuda
80	Revisar el requerimiento según orden de llegada y/o prioridad, para atenderlo, observando que se cumplan las condiciones de atención según el caso asignado.	Agente de mesa
90	Contactar al usuario para coordinar la visita, de tal forma que cumpla con los tiempos de atención establecidos. Acudir a las instalaciones del usuario, junto con el material y/o equipos necesarios para dar solución al incidente en la primera visita.	Agente de mesa
¿25? 	¿El incidente queda resuelto en primera instancia, antes del vencimiento del tiempo de atención? Si: ir a etapa 180 No: ir a etapa 100	Agente de mesa
100	Informar al Coordinador de la mesa de ayuda para asignar la prioridad de nivel crítico al caso. Registrar en la mesa de ayuda para mantener actualizada la información y tomar las acciones pertinentes.	Agente de mesa
¿35? 	¿La solución requiere de un especialista? Si: ir a etapa 120 No: ir a etapa 110	Coordinador de mesa de ayuda
110	Revisar caso de usuario hasta darle la solución técnica que compete. Etapas ¿35?	Agente de Mesa
120	Contactar al supervisor de TIC's del contrato o servicio para atender el incidente e informar al usuario del procedimiento a seguir, dando solución al requerimiento.	Coordinador de mesa de ayuda

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
130	El supervisor del contrato y/o servicio (segundo nivel) revisa el incidente con el agente de mesa y el usuario y atiende el incidente.	Supervisor del Contrato y/o Agente de Mesa.
¿45? 	¿La solución requiere ser escalada al contratista y/o proveedor del servicio? Si: ir a etapa 150 No: ir a etapa 140	Supervisor del Contrato y/o Servicio.
140	Informar al coordinador y agente de mesa la solución implementada, para documentar el incidente en el software de mesa de ayuda. Ir a la etapa 200	Supervisor del Contrato y/o Servicio
150	Reportar al coordinador de la mesa de ayuda, para que escale el incidente.	Supervisor del Contrato y/o Servicio
160	Notificar al contratista y/o proveedor de servicio a través de los canales indicados (mesa de ayuda del contratista, telefónicamente y/o por correo) el incidente reportado y las acciones tomadas antes de su escalamiento.	Coordinador de mesa de ayuda
170	El contratista y/o proveedor del servicio atiende el incidente y lo soluciona en los tiempos estipulados en el contrato, informando la solución dada y le comunica al coordinador de la mesa, para que esta sea documentada en la herramienta de mesa de ayuda.	Contratista y/o proveedor de servicios atiende e informa
180	Indicar al usuario el motivo de la falla, documentar en la herramienta de mesa de ayuda y cerrar el caso con el consentimiento del usuario para certificar la aceptación del servicio.	Agente de Mesa
190	Revisar periódicamente, el comportamiento de la mesa tomando acciones de mejora si se llegasen a presentar haciendo seguimiento a los mismos.	Profesional especializado grado 06 - coordinador de procesos corporativos, y Coordinador de mesa de ayuda y contratista
200	Fin	

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

8. TABLA DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
N.A.	Reporte base de datos de la herramienta de mesa de ayuda (ARANDA)	Servidor Virtual en la maquina SERVER-CLUSTER2 \APP-Server (192.168.100.105)	Coordinador de mesa de ayuda / técnico

COPIA NO CONTROLADA