

REGISTRO DISTRITAL

DECRETO DE 2018

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

Decreto Número 456 (Agosto 6 de 2018)

“Por medio del cual se declara Bogotá una capital mundial de la bicicleta”

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.
En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 35 y el numeral 3 del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993, y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 1º de la Ley 1083 de 2006, *“Por medio de la cual se establecen algunas normas sobre planeación urbana sostenible y se dictan otras disposiciones”*, establece que los municipios y distritos que deben adoptar Planes de Ordenamiento Territorial, formularán Planes de Movilidad en los que se otorgue prelación a la movilización en modos alternativos de transporte, entendiéndose por éstos, el desplazamiento peatonal, en bicicleta o en otros medios no contaminantes, así como sistemas de transporte público que funcionen con combustibles limpios.

Que el artículo 1º de la Ley 1811 de 2016, *“Por la cual se otorgan incentivos para promover el uso de la bicicleta en el Territorio Nacional y se modifica el Código Nacional de Tránsito”*, busca *“incentivar el uso de la bicicleta como medio principal de transporte en todo el territorio nacional; incrementar el número de viajes en bicicleta, avanzar en la mitigación del impacto ambiental que produce el tránsito automotor y mejorar la movilidad urbana”*.

Que el artículo 1º del Acuerdo Distrital 346 de 2008, *“Por el cual se implementa el uso de la bicicleta como servicio de transporte integrado al Sistema de Movilidad del Distrito Capital”*, ordenó implementar *“(…) el servicio de transporte en bicicleta denominado “BICI” para facilitar el intercambio modal, como medio no motorizado, al Sistema Integrado de Transporte Público del Distrito Capital, de conformidad con el Plan Maestro de Movilidad Distrito Capital”*.

Que el Acuerdo Distrital 386 de 2009, *“Por medio del cual se declara de interés social, recreativo y deportivo la ciclo vía de Bogotá y se dictan otras disposiciones”*, declaró de interés social, recreativo y deportivo, la ciclo vía de Bogotá, D. C.

Que el Acuerdo Distrital 645 de 2016, *“Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 — 2020 “Bogotá Mejor para Todos”, incluye entre otras metas, la de “diseñar e implementar una estrategia integral para fomentar el uso de la bicicleta a nivel local y distrital” y “realizar el 100% de las actividades para la implementación de los programas de movilidad sostenible y la promoción de la movilidad menos contaminante”*.

Que el artículo 1º del Acuerdo Distrital 663 de 2017, *“Por medio del cual se crea la estrategia de movilidad sostenible en el distrito capital”*, señala que la Administración Distrital, en cabeza de la Secretaría Distrital de Movilidad, promoverá una estrategia institucional que fomente e incentive el uso de diferentes medios alternativos y sostenibles de transporte, con el fin de generar la racionalización del uso del vehículo particular, promover la protección al medio ambiente y contribuir a una movilidad socialmente responsable con la ciudad.

Que mediante el artículo 1º del Acuerdo Distrital 708 de 2018, *“Por medio del cual se adoptan los lineamientos de la política pública de la bicicleta en el distrito”*

capital y se dictan otras disposiciones”, dispone: “(...) El presente Acuerdo tiene como objeto establecer los lineamientos para la elaboración y construcción de la Política Pública de la Bicicleta en el Distrito Capital, mediante los cuales se busca garantizar el derecho que tienen los bogotanos a elegir la bicicleta como medio de transporte”.

Que el artículo 26 del Decreto Distrital 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”, establece que “la Administración promoverá el transporte no motorizado de peatones y ciclo usuarios para que los habitantes del Distrito Capital incrementen su participación en el número de viajes, dadas sus ventajas económicas, ambientales, sociales, de salud pública y bienestar”.*

Que con el propósito de *“(...) concientizar a los ciudadanos sobre su responsabilidad con el ambiente, en especial, reducir los altos índices de contaminación que existen por la incidencia de los vehículos automotores, mejorando la movilidad, la calidad del aire en la ciudad (...) por la utilización de medios alternativos de transporte”, se expidió el Decreto Distrital 054 de 2017, “Por medio del cual se establecen medidas para la circulación de vehículos automotores y motocicletas, en la ciudad de Bogotá el primer jueves del mes de febrero de todos los años, y se dictan otras disposiciones”*

Que la Directiva No. 002 de 2016 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dispone que *“Las Políticas Públicas de la Administración Distrital en el marco del Plan Maestro de Movilidad, buscan priorizar los modos de transporte sostenibles como el transporte público y el transporte no motorizado (peatonal o bicicleta), haciéndose necesario fomentar entre los/as ciudadanos/as el cambio en sus hábitos de desplazamientos, hacia modos más sostenibles a fin de que Bogotá se Mueva Mejor.”*

Que las anteriores disposiciones normativas, propenden por el uso de la bicicleta como medio cotidiano y alternativo de transporte, y como instrumento para disminuir las emisiones contaminantes al medio ambiente.

Que Bogotá, D.C., ha dado un giro deliberado para hacer que la bicicleta sea un medio de transporte sostenible en términos de salud pública y medio ambiente, donde, éste medio de transporte, se constituye en el de mayor crecimiento en la ciudad. Por ello, el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá mejor para todos” 2016-2020, contempla la adaptación de la ciudad para incentivar en la población el uso de este medio de transporte sostenible, saludable y amigable con el medio ambiente, mediante el desarrollo de actividades

culturales, pedagógicas y lúdicas en diversos espacios del territorio distrital, haciéndose necesario que el gobierno distrital establezca estrategias, programas y proyectos; e igualmente adopte medidas y políticas que conduzcan al crecimiento de los ciclistas en el Distrito Capital; a la seguridad en su utilización; y a que los ciudadanos encuentren en la bicicleta, un medio seguro de transporte no convencional, como ocurre en otras ciudades del mundo, contribuyendo así no solo con una mejora en la movilidad de los bogotanos, sino con un medio alternativo de desplazamiento, amigable con el medio ambiente, que sirva de ejemplo para otros países, y que se convierta en un atractivo de movilidad para los extranjeros, para que sea conocida Bogotá, D.C., como una Capital Mundial de la Bici.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO 1º.- Declaración. Declarar a Bogotá, como una “Capital Mundial de la Bicicleta”.

ARTÍCULO 2º.- Objeto. La declaración de que trata el artículo 1 del presente decreto, tiene como objeto: a) posicionar a Bogotá, D.C., como un destino turístico amigable con la bicicleta y seguro para los ciclistas; b) concientizar a los conductores de los medios convencionales de transporte, de la prioridad que deben guardar para con los usuarios de este modo de desplazamiento amigable con el medio ambiente; y c) efectuar las inversiones que se consideren necesarias, en el marco de competencias y funciones de las entidades y organismos distritales, para que los usuarios de las bicicletas puedan transitar de forma segura, tranquila, confiable y recreativa por el territorio distrital; contribuyendo así con la movilidad en el Distrito Capital, y la reducción en las emisiones al medio ambiente.

Artículo 3º.- Vigencia. El presente Decreto rige a partir del día siguiente al de su publicación en el Registro Distrital y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D.C. a los seis (6) días del mes de agosto dos mil dieciocho (2018).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO

Alcalde Mayor

JUAN PABLO BOCAREJO SUESCÚN

Secretario Distrital de Movilidad

Resolución Número 075 (Agosto 17 de 2018)

“Por la cual se adoptan los instrumentos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Sector Gestión Jurídica”

EL SECRETARIO JURÍDICO DISTRITAL (E)
En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 15 del Decreto 166 de 2010, numeral 11 del artículo 5° del Decreto Distrital 323 de, y.

CONSIDERANDO:

Que el Acuerdo Distrital 91 de 2003 establece el Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género en el Distrito Capital, el cual contiene entre otras, un conjunto de acciones de igualdad interrelacionadas, orientadas a reducir y combatir la desigualdad existente entre hombres y mujeres, en los ámbitos económico, político, social, educativo y cultural.

Que el artículo 15 del Decreto Distrital 166 de 2010, “Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”, señala como obligación adoptar el Plan Sectorial de transversalidad de Género (PSTG).

Que el Acuerdo Distrital 584 de 2015 adopta los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, y en el artículo 8° faculta a la Secretaría Distrital de la Mujer para proponer los instrumentos de la Política, así como para la adopción de los Planes Distritales y Sectoriales de Transversalización.

Que el párrafo del artículo 10° del precitado Acuerdo establece que *“Los sectores de la Administración Distrital, sectores Central, Descentralizado y Localidades, serán responsables de la implementación de los lineamientos de la Política Pública de mujeres y Equidad de Género, según los medios e instrumentos de política pública definidos por la Secretaría Distrital de la Mujer. Durante la implementación se aplicarán especialmente los principios de progresividad y no regresividad, gradualidad y concurrencia”*.

Que el artículo 4° de la Resolución 489 de 2015, expedida por la Secretaría Distrital de la Mujer, establece la estructura del Plan de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres y la Equidad de Género en Bogotá, D.C que tiene como objetivo general *“(…) garantizar los de-*

rechos de las mujeres urbanas y rurales, reconociendo sus diversidades en razón a identidades de género, orientaciones sexuales, étnicas, raciales, culturales, religiosas, ideológicas, territoriales, de discapacidad, etarias, de origen geográfico, condiciones socio-económicas, de afectación por el conflicto armado y otras, mediante el desarrollo de acciones afirmativas y de igualdad de oportunidades, con el fin de contribuir a la eliminación de la discriminación, la desigualdad y la subordinación en Bogotá D.C.”

Que el artículo 9 ibídem, señala como responsables a los Sectores de la Administración Distrital la implementación del Plan de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y la Equidad de Género, según sus competencias, señalando por ello, la obligatoriedad de concertarlo con la Secretaría Distrital de la Mujer.

Que mediante la Resolución 492 de 2015, la Secretaría Distrital de la Mujer estableció los lineamientos para la estructuración e implementación de los Planes Sectoriales de Transversalización para la Igualdad y Equidad de Género.

Que conforme al artículo 4 ídem, el objetivo general de los Planes Sectoriales de Transversalización para la igualdad de género es el *“garantizar los derechos de las mujeres en el territorio Urbano y rural del Distrito Capital, reconociendo sus diversidades en razón a identidades de género, orientaciones sexuales, etnias, raciales, culturales, religiosas, ideológicas, territoriales, de discapacidad, etarias, de origen geográfico, condiciones socio-económicas, de afectación por el conflicto armado y otras, en el marco de las competencias sectoriales y de las metas del Plan de Desarrollo Distrital, con el fin de contribuir a la eliminación de la discriminación, la desigualdad y la subordinación de las mujeres en Bogotá, D.C.”*.

Que la estructuración de los Planes Sectoriales de Transversalización para la Igualdad de Género contiene dos componentes, el institucional y el misional, con el objeto de incorporar los enfoques de la política en los procesos estratégicos, de apoyo, de evaluación y control y misional, para que los procesos existentes propendan por la transformación de la cultura organizacional y los instrumentos de planeación y presupuestación.

Que conforme a lo establecido en el artículo 8° de la Resolución 492 de 2015, la Secretaría Jurídica Distrital realizó con la Secretaría Distrital de la Mujer la concertación de las metas, resultados y productos para incluir en el Plan Sectorial de Transversalización y del Plan de Igualdad y Oportunidades, atendiendo las acciones que desde la misionalidad de la Entidad se pueden realizar.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Adoptar los instrumentos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Sector Gestión Jurídica, contenidos en las Resoluciones 489 y 492 de 2015 expedidos por la Secretaría Distrital de la Mujer:

1. Plan Sectorial de Transversalización para la Igualdad de Género
2. Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género

ARTÍCULO 2º.- La adopción del Plan Sectorial de Transversalización para la Igualdad de Género en el Sector Gestión Jurídica incorpora la perspectiva de equidad de género e igualdad en derecho y oportunidades en los proyectos desarrollados por la Secretaría Jurídica Distrital, a través de los siguientes componentes:

1. **Componente Institucional.** Este componente incorpora los principios y enfoques de la Política Pública Distrital de Mujeres y Equidad de Género en los procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación y control del sector, de tal forma que sus procesos y procedimientos propendan por la transformación de la cultura organizacional, aumentando así la capacidad institucional para la igualdad de oportunidades y la equidad de género.
2. **Componente Misional.** Este componente incorpora los principios y enfoques de la Política Pública Distrital de Mujeres y Equidad de Género en los procesos misionales de la entidad.

ARTÍCULO 3º.- La adopción del Plan de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y la Equidad de Género incorpora los diferentes enfoques, principios y estrategias previstas en la Resolución 489 de 2015, expedidos por la Secretaría Distrital de la Mujer, desarrollando las actividades en el marco de las competencias funcionales de la Secretaría Jurídica Distrital.

ARTÍCULO 4º.- Para el desarrollo del Plan Sectorial de Transversalización para la Equidad de Género del Sector Gestión Jurídica y del Plan de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y la Equidad de Género, se contará con un Plan Operativo definido según metas cuatrienales, anuales y actividades a desarrollar.

El Plan Operativo será concertado y actualizado por las dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital bajo la coordinación de la Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica y presentado para aprobación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Jurídica Distrital.

ARTÍCULO 5º.- Para el seguimiento de los instrumentos y del Plan Operativo se conformará una Mesa de Trabajo integrada por un/a profesional/a de la Dirección Distrital de Política e Informática Jurídica y uno/a de la Dirección de Gestión Corporativa, designados por el Director o Directora de la dependencia, quien además tendrá las siguientes responsabilidades:

- Efectuar el seguimiento de las actividades incluidas en los componentes institucional y misional.
- Presentar cada seis (6) meses un informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre las metas y actividades ejecutadas.
- Consolidar y proyectar los reportes a la Secretaría Distrital de Mujer.
- Las demás que asigne Comité Institucional de Gestión y Desempeño o la Secretaría Jurídica Distrital.

ARTÍCULO 6º. La actualización de los Planes se realizará anualmente y cada cuatro años en concordancia con las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá de cada periodo de gobierno.

ARTÍCULO 7º. Comunicar a través de la Dirección de Gestión Corporativa a los/as Directores/as y Jefes de las dependencias que conforman la estructura organizacional de la Secretaría Jurídica Distrital.

ARTÍCULO 8º.- La presente resolución rige un día después de la publicación en el Registro Distrital.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C. a los diecisiete (17) días del mes de agosto dos mil dieciocho (2018).

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Secretario Jurídico Distrital (E)

**Resolución Número 1548-DDI-
037228, 2018EE149609
(Agosto 16 de 2018)**

"Por medio de la cual se ordena la publicación de actos administrativos, de conformidad con el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011"

**EL JEFE DE LA OFICINA DE NOTIFICACIONES
Y DOCUMENTACIÓN FISCAL DE LA
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA
Y SERVICIO -DIRECCIÓN DISTRITAL DE
IMPUESTOS DE BOGOTÁ – DIB**

En ejercicio de las competencias conferidas en el artículo 162 del Decreto Distrital No. 807 de 1993 y de las funciones establecidas en el artículo 26 del Decreto Distrital 601 de diciembre de 2014, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011.

CONSIDERANDO:

Que, en desarrollo de los principios orientadores de la función administrativa de la eficacia, economía, celeridad y eficiencia, resulta necesario simplificar y adecuar a los avances tecnológicos e informáticos el procedimiento de publicación de actos administrativos proferidos por la administración tributaria distrital, devueltos por correo.

Que conforme a lo dispuesto en el literal b) del artículo 26 del Decreto Distrital 601 de diciembre de 2014, corresponde a la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal notificar los actos administrativos que se generen en desarrollo de la gestión de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y/o sus dependencias

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, los actos administrativos relacionados en los anexos No.1 y No.2, fueron devueltos por correo y se hace necesario publicarlos en el Registro Distrital.

Que, en consideración a lo expuesto,

ARTÍCULO 1º. Ordenar la publicación en el Registro Distrital de los actos administrativos relacionados en los anexos No. 1, y No. 2 que hacen parte de la presente resolución, de acuerdo con la parte motiva.

ARTÍCULO 2º. Los Actos administrativos para publicar se encuentran listados en los siguientes anexos: Anexo No. 1 con 19 Registros, Anexo No. 2 con 3 Registros.

ARTÍCULO 3º. Acto(s) administrativo(s) del anexo No.1:

OFICINA	TIPO DE ACTO
CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN

Contra los actos administrativos mencionados procede el Recurso de Reconsideración que deberá interponerse ante la Oficina de Recursos Tributarios de la Subdirección Jurídico Tributaria, ubicada en la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá en la Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 14, costado occidental dentro de los (2) Meses siguientes a esta publicación.

Acto(s) administrativo(s) del anexo No.2:

OFICINA	TIPO DE ACTO
CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	AUTO INADMISORIO

Contra los actos administrativos mencionados no procede ningún Recurso. La notificación se entenderá surtida desde la fecha de publicación de este aviso.

ARTÍCULO 4º. Esta Resolución rige a partir de su publicación.

Dada en Bogotá, D.C. a los dieciseis (16) días del mes de agosto dos mil dieciocho (2018).

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO

Profesional Universitario

Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal

Firma delegada mediante Resolución No. DDI-001661 del 01 de febrero de 2018.



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1548-DDI-037228 DEL 16 DE AGOSTO DE 2018



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

El funcionario de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, hace saber:

Que el jefe de la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, de la Subdirección de Recaudación, Cobro y Cuentas Corrientes, profirió para los contribuyentes que se relacionan a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por medio de la publicación a:

No. RESOLUCIÓN	No. CORDIS	No. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	TIPO DE IMPUESTO	PLACA - CHIP Y/O MATRÍCULA INMOBILIARIA	TIPO DE ACTO	FECHA DEL ACTO	PERIODO GRABABLE	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	CAUSAL DE DEVOLUCIÓN
DDI019362	O12018EE96622	201803400300052494	OSCAR FELIPE MARQUEZ TRIANA	1.019.095.490	VEHICULOS	PUB11D	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	05-06-18	2015, 2016, 2017	KR 8 ESTE 16 B 11	19-06-18	CERRADO
DDI033978	O12018EE120482	201801400300052606	LUZ MERY CHITIVA BARRERA	51.938.555	PREDIAL	AAA0066XYPA	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	26-06-18	2018	KR 97 73 82	01-08-18	CERRADO
DDI034037	O12018EE120890	201803400300052648	LUIS JESUS MENDIVELSO CASTRO	1.061.301	VEHICULOS	CHD354	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	27-06-18	2018	DG 32B SUR 13A 43	02-08-18	CERRADO
DDI035108	O12018EE127362	201803400300054311	ROMAN GERARDO RODRIGUEZ RODRIGUEZ	80.048.060	VEHICULOS	IGV878	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	09-07-18	2016	CL 17 B 39 73 SUR IN 1 AP 202	30-07-18	NO RESIDE
DDI035664	O12018EE134559	201802400300054432	MARIA GLADIS ENRIQUEZ DE PINZON	41.383.839	ICA	41383839	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	16-07-18	2017-2.3.4	KR 167 A 122 27	01-08-18	NO RESIDE
DDI034939	O12018EE126387	201803400300054471	WALTER LOAIZA VARGAS	80.813.195	VEHICULOS	DHR986	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	05-07-18	2017	CL 73 SUR 18G 03	27-07-18	NO RESIDE
DDI035700	O12018EE134779	201803400300054493	MARTA GLORIA BEDOYA LOPEZ	39.187.310	VEHICULOS	CSR123	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	16-07-18	2012, 2013	CL 10,22 04 TO A OF 410	27-07-18	NO RESIDE



SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

El deber de dar, el derecho a recibir

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1548-DDI-037228 DEL 16 DE AGOSTO DE 2018



DDI035107	O12018EE127361	201801630300054541	ROBERTO MORENO GARZON	6.082.427	PREDIAL	AAA0033AKDM	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	09-07-18	2017	CL 6 A 6 52	27-07-18	NO RESIDE
DDI036394	O12018EE139695	201801400300054688	BANCO BILBAO VIZCAYA AR-GENTARIA COLOMBIA S A	860.003.020	PREDIAL	AAA0030DYFT	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	27-07-18	2018	CL 75A 27A 28	08-08-18	CERRADO
DDI035929	O12018EE136362	201803400300054820	EDELMIRA GALINDO ARIAS	51.800.312	PREDIAL	AAA0140BNUH	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	19-07-18	2018	CL 56HSUR 89 62	30-07-18	DESCONOCIDO
DDI034442	O12018EE140012	201801400300054680	BANCO BILBAO VIZCAYA AR-GENTARIA COLOMBIA S A	860.003.020	PREDIAL	AAA0231FXDM	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	27-07-18	2015	CL 75A 27A 28	08-08-18	NO RESIDE
DDI034603	O12018EE123365	201803400300054883	LAURA LORENA TRIANA GARCIA	52.962.728	PREDIAL	50C-1961213	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	03-07-18	2018	TV 52A BIS 1 42	03-08-18	CERRADO
DDI034603	O12018EE123365	201803400300054683	LAURA LORENA TRIANA GARCIA	52.962.728	PREDIAL	50C-1961494	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	03-07-18	2018	TV 52A BIS 1 42	03-08-18	CERRADO
DDI034886	O12018EE125980	201803400300054886	EFREN ARIZA EDUARDO	19.413.678	VEHICULOS	CVM457	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	05-07-18	2018	DG 117 45 30	31-07-18	NO RESIDE
DDI036041	O12018EE137264	201803400300054691	JENNY PAOLA PAEZ GUEVARA	52.981.141	VEHICULOS	VUN27C	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	23-07-18	2017	DG 83 75 27	31-07-18	DESCONOCIDO
DDI035247	O12018EE129597	201802400300055308	INVERSIONES LA LLANERITA LTDA	860.516.858	ICA	860516858	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	10-07-18	2018-1	KR 8 17 17	27-07-18	NO RESIDE
DDI036432	O12018EE139926	201802400300055441	TRASFER SAS	900.858.830	ICA	900688830	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	27-07-18	2018-1	KR 9 16 20 OF 502	02-08-18	NO RESIDE
DDI036614	O12018EE141099	201803400300055659	HUMBERTO GOMEZ MONTOYA	10.027.746	VEHICULOS	NAD158	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	31-07-18	2011	CL 122 18 C 04	06-08-18	DESCONOCIDO



El deber de dar
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1548-DDI-037228 DEL 16 DE AGOSTO DE 2018

DDI035992	O12018EE136845	201801400300056006	LUCA CESARANO	452.135	PREDIAL	AAA0247NAOE	RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COM-PENSACIÓN	23-07-18	2016	KR 19A 86A 21	01-06-18	NO RESIDE
-----------	----------------	--------------------	---------------	---------	---------	-------------	--	----------	------	---------------	----------	-----------



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Contra los actos administrativos mencionados procede el Recurso de Reconsideración que deberá interponerse ante la Oficina de Recursos Tributarios de la Subdirección Jurídico Tributaria, ubicada en la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá en la Carrera 30 No. 25 – 90 piso 14, costado occidental dentro de los dos (2) meses siguientes a la publicación del presente aviso.

JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal
Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio

FIRMA DELEGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN NO. DDI-001661 DEL 01 DE FEBRERO DE 2018



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 2 DE LA RESOLUCIÓN No. 1548-DDI-037228 DEL 16 DE AGOSTO DE 2018



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

El funcionario de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, hace saber:

Que el Jefe la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones de la Subdirección de Recaudación, Cobro y Cuentas Corrientes, profirió para los contribuyentes que se relacionan a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por medio de la publicación a:

No. RESOLUCIÓN	No. CORDIS	No. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	TIPO DE IMPUESTO	PLACA - CHIP Y/O MATRÍCULA INMOBILIARIA	TIPO DE ACTO	FECHA DEL ACTO	PERIODO GRAVABLE	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	CAUSAL DE DEVOLUCIÓN
NA	218EE140465	201803400300059114	BANCO BILBAO VIZCAYA-ARGENTARIA COLOMBIA S.A	880.003.020	VEHÍCULOS	IWN535	AUTO INADMISORIO	30-07-18	2018	CL 75A 27A 28	08-08-18	NO RESIDE
NA	2018EE117095	201803400300055317	GELVER BARRERA PEÑA	79.562.466	VEHÍCULOS	JEW796	AUTO INADMISORIO	18-06-18	2018	KR 9 A ESTE 54 A 43 SUR	31-07-18	CERRADO
NA	2018EE129794	201801400300055605	JOSE RAMIRO FLOREZ OLIVERO	19.385.082	PREDIAL	AAA0251TMZE	AUTO INADMISORIO	10-07-18	2018	KR 57 119A 60 TO 4AP 514	27-07-18	NO RESIDE

Contra los actos administrativos mencionados no procede ningún Recurso. La notificación se entenderá surtida desde la fecha de publicación de este aviso.

**JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO**

**Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal
Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio**

FIRMA DELEGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN NO. DDI-001661 DEL 01 DE FEBRERO DE 2018

Resolución Número 1563-DDI-037324, 2018EE150314
(Agosto 17 de 2018)

"Por medio de la cual se ordena la publicación de actos administrativos, de conformidad con el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011"

EL JEFE DE LA OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO -DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ – DIB

En ejercicio de las competencias conferidas en el artículo 162 del Decreto Distrital No. 807 de 1993 y de las funciones establecidas en el artículo 26 del Decreto Distrital 601 de diciembre de 2014, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011.

CONSIDERANDO:

Que, en desarrollo de los principios orientadores de la función administrativa de la eficacia, economía, celeridad y eficiencia, resulta necesario simplificar y adecuar a los avances tecnológicos e informáticos el procedimiento de publicación de actos administrativos proferidos por la administración tributaria distrital, devueltos por correo.

Que conforme a lo dispuesto en el literal b) del artículo 26 del Decreto Distrital 601 de diciembre de 2014, corresponde a la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal notificar los actos administrativos que se generen en desarrollo de la gestión de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y/o sus dependencias

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, los actos administrativos relacionados en los anexos No.1 y No.2, fueron devueltos por correo y se hace necesario publicarlos en el Registro Distrital.

Que, en consideración a lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Ordenar la publicación en el Registro Distrital de los actos administrativos relacionados en los anexos No. 1, y No. 2 que hacen parte de la presente resolución, de acuerdo con la parte motiva.

ARTÍCULO 2º. Los Actos administrativos para publicar se encuentran listados en los siguientes anexos: Anexo No. 1 con 1 Registros, Anexo No. 2 con 23 Registros.

ARTÍCULO 3º. Acto(s) administrativo(s) del anexo No.1:

OFICINA	TIPO DE ACTO
COBRO PREJURÍDICO	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN

Contra los actos administrativos mencionados procede el Recurso de Reconsideración que deberá interponerse ante la Oficina de Recursos Tributarios de la Subdirección Jurídico Tributaria, ubicada en la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá en la Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 14, costado occidental dentro de los (2) Meses siguientes a esta publicación.

Acto(s) administrativo(s) del anexo No.2:

OFICINA	TIPO DE ACTO
COBRO COACTIVO	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO
COBRO PREJURÍDICO	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN
CONTROL MASIVO	EMPLAZAMIENTO PARA DECLARAR
GENERAL DE FISCALIZACIÓN	REQUERIMIENTO ESPECIAL
LIQUIDACIÓN	AUTO DE ARCHIVO

Contra los actos administrativos mencionados no procede ningún Recurso. La notificación se entenderá surtida desde la fecha de publicación de este aviso.

ARTÍCULO 4º. Esta Resolución rige a partir de su publicación.

Dada en Bogotá, D.C. a los diecisiete (17) días del mes de agosto dos mil dieciocho (2018).

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO

Profesional Universitario
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal
Firma delegada mediante Resolución No. DDI-001661 del 01 de febrero de 2018.



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1563-DDI-037324 DEL 17 DE AGOSTO DE 2018



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

El funcionario de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, hace saber:

Que el jefe de la Oficina de Cobro Prejurídico de la, Subdirección de Recaudación, Cobro y Cuentas Corrientes, profriró para el contribuyente que se relaciona a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por medio de la publicación a:

Nº. RESOLUCIÓN	Nº. CORDIS	Nº. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	TIPO DE IMPUESTO	PLACA - CHIP Y/O MATRÍCULA INMOBILIARIA	TIPO DE ACTO	FECHA DEL ACTO	PERÍODO GRAVABLE	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	CAUSAL DE DEVOLUCIÓN
DDI036562	012018EE140853	201801750300059535	CARLOS ABEL SIERRA	17.137.397	PREDIAL	AAA0130TW0M	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN	31-07-18	2014,2015	KR 110 17 C 37	10-08-18	NO RESIDE

Contra los actos administrativos mencionados procede el Recurso de Reconsideración que deberá interponerse ante la Oficina de Recursos Tributarios de la Subdirección Jurídico Tributaria, ubicada en la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá en la Carrera 30 No. 25 – 90 piso 14, costado occidental dentro de los dos (2) meses siguientes a la publicación del presente aviso.

JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal
Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio
FIRMA DELEGADA MEDIANTE RESOLUCIÓN NO. DDI-001661 DEL 01 DE FEBRERO DE 2018



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 2 DE LA RESOLUCIÓN No. 1563-DDI-037324 DEL 17 DE AGOSTO DE 2018



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Que los Jefes de la Oficina de Cobro Coactivo, la Oficina de Cobro Prejurídico, de la Subdirección de Recaudación, Cobro y Cuentas Corrientes, la Oficina de Control Masivo de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, la Oficina General de Fiscalización y la Oficina de Liquidación de la Subdirección de Determinación profirieron para los contribuyentes que se relacionan a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por medio de la publicación a:

No. RESOLUCIÓN	No. CORDIS	No. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	TIPO DE IMPUESTO	PLACA - CHIP Y/O MATRÍCULA INMOBILIARIA	TIPO DE ACTO	FECHA DEL ACTO	PERIODO GRAVABLE	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	CAUSAL DE DEVOLUCIÓN
NA	C12018EE48634	201801100101050657	SUCESION ILIQUIDA DE MOLINA DIAZ ALFONSO	33.869	PREDIAL	AAA0038ETZE	EMPLAZAMIENTO PARA DECLARAR	27-03-18	2013, 2014, 2015, 2016	KR 24 4A 17	20-04-18	NO RESIDE
DDI036570	O12018EE140744	201801750300069535	CARLOS ABEL SIERRA	17.137.397	PREDIAL	AAA0130TWOM	RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN	31-07-18	2013	KR 110 17 C 37	10-08-18	NO RESIDE
NA	O12018EE145218	201801200387059041	PIÑEROS DE RUIZ CARMEN ROSA	23.627.081	PREDIAL	AAA0121MWPP	REQUERIMIENTO ESPECIAL	03-08-18	2015, 2016	CL 111 51 42	09-08-18	NO RESIDE
DDI035576	C102 2018EE132376	2017011001198029570	MORENO DE RUBIANO FLORA	23.798.864	PREDIAL	AAA0219ETSYS	AUTO DE AR-CHIVO	13-07-18	2013	CL 76 SUR 34 74	10-08-18	DESCONOCIDO
DDI035576	C117 2018EE132376	2017011001198029570	SUCESION ILIQUIDA DE ELIECER ESTRADA CARMELINA	23.834.773	PREDIAL	AAA0219ETSYS	AUTO DE AR-CHIVO	13-07-18	2013	KR 87B BIS B 69B 39 SUR	10-08-18	NO RESIDE
DDI035576	C12018EE132376	2017011001198029570	GIL GIL GLADYS	23.854.614	PREDIAL	AAA0219ETSYS	AUTO DE AR-CHIVO	13-07-18	2013	CL 20 N 5 24	09-08-18	REHUSADO
DDI035576	C42018EE132376	2017011001198029570	ALFONSO RODRIGUEZ LUCIA	23.855.140	PREDIAL	AAA0219ETSYS	AUTO DE AR-CHIVO	13-07-18	2013	CL 69 SUR 91 55	10-08-18	DESCONOCIDO
DDI035576	C22 2018EE132376	2017011001198029570	QUINTERO TRUJILLO ALICIA MARIA	23.911.485	PREDIAL	AAA0219ETSYS	AUTO DE AR-CHIVO	13-07-18	2013	CL 60A SUR 74C 11	10-08-18	DESCONOCIDO
DDI035576	C25 2018EE132376	2017011001198029570	GARCIA DE TIJZO ANA ESTHER	23.911.827	PREDIAL	AAA0219ETSYS	AUTO DE AR-CHIVO	13-07-18	2013	TV 78A 10B 08	10-08-18	CERRADO
DDI035576	C38 2018EE132376	2017011001198029570	RODRIGUEZ SOLER DORA NELLY	23.926.871	PREDIAL	AAA0219ETSYS	AUTO DE AR-CHIVO	13-07-18	2013	CL 138 128A 20	10-08-18	CERRADO
DDI035576	C43 2018EE132376	2017011001198029570	TORRES SANABRIA ANA ELVIA	23.964.170	PREDIAL	AAA0219ETSYS	AUTO DE AR-CHIVO	13-07-18	2013	CL 23H 96H 39	10-08-18	CERRADO
DDI035689	C131 2018EE134739	2017011001198029568	PAEZ DE DUPRAN MARIA ROSALBA	25.115.477	PREDIAL	AAA0219ESZM	AUTO DE AR-CHIVO	16-07-18	2013	KR 5 20 69	13-08-18	CERRADO
DDI035689	C147 2018EE134739	2017011001198029568	LLANOS AGUIRRE MARTHA LEDIS	25.234.048	PREDIAL	AAA0219ESZM	AUTO DE AR-CHIVO	16-07-18	2013	DG 50 SUR 54 94	14-08-18	DESCONOCIDO
DDI035689	C80 2018EE134739	2017011001198029568	PENNA RODRIGUEZ ASTRID	26.510.500	PREDIAL	AAA0219ESZM	AUTO DE AR-CHIVO	16-07-18	2013	CL 150 50 71	09-08-18	NO RESIDE



El deber de dar,
el derecho a recibir.

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACION POR AVISO

ANEXO No. 2 DE LA RESOLUCIÓN No. 1563-DDI-037324 DEL 17 DE AGOSTO DE 2018



DDI035689	C91 2018EE134739	2017011001198029558	ROJAS DE SALAZAR GLORIA MERCEDES	26.548.292	PREDIAL	AA0219ESZM	AUTO DE AR- CHIVO	16-07-18	2013	CL-57C 58 54 BQ 72 AP 202	10-08-18	REHUSADO
DDI035689	C92 2018EE134739	2017011001198029558	MUÑOZ FRANCO NOHRA MARY	26.548.293	PREDIAL	AA0219ESZM	AUTO DE AR- CHIVO	16-07-18	2013	KR 13 56 04 AP 101	10-08-18	CERRADO
DDI035689	C13 2018EE134739	2017011001198029558	OLIVEROS COLLAZOS YOLANDA	26.592.540	PREDIAL	AA0219ESZM	AUTO DE AR- CHIVO	16-07-18	2013	CL 87 95F 66 AP 404	10-08-18	CERRADO
DDI035690	C62018EE134740	2017011001198029581	JAIMES PEDRAZA LUDDY AMPARO	28.358.175	PREDIAL	AA0219EUEA	AUTO DE AR- CHIVO	16-07-18	2013	KR 110 BIS 70F 69	13-08-18	CERRADO
DDI036805	O12018EE145060	15108866	MARIA ELIZABETH LUDDY AMPARO	41.642.673	PREDIAL	AAA0054MASY	RESOLUCIÓN DE TERMINACION DE PROCESO	02-08-18	1997, 1998, 1999, 2000, 2001	KR 50 B 65 64	10-08-18	CERRADO
DDI036753	O12018EE144753	15135213	FORERO DE OCHOA AIDE PATRICIA	41.736.505	PREDIAL	AAA0140MBAF	RESOLUCIÓN DE TERMINACION DE PROCESO	02-08-18	1989, 2001, 2002, 2003	CL 63 BIS 111 B 60	09-08-18	DESCONOCIDO
DDI035689	C166 2018EE134739	2017011001198029558	COLMENARES GAL- INDO AURA LUZ	46.359.022	PREDIAL	AAA0219ESZM	AUTO DE AR- CHIVO	16-07-18	2013	KR 19B 159 80 AP 402	09-08-18	REHUSADO
DDI035689	C66 2018EE134739	2017011001198029558	CRISTANCHO CUTA DIANA YAQUELINE	46.452.782	PREDIAL	AAA0219ESZM	AUTO DE AR- CHIVO	16-07-18	2013	KR 16 9 28	09-08-18	NO RESIDE
DDI035689	C67 2018EE134739	2017011001198029558	BERNAL MEJIA RUBY ESMERALDA	46.453.019	PREDIAL	AAA0219ESZM	AUTO DE AR- CHIVO	16-07-18	2013	KR 19A 4A 26	09-08-18	DESCONOCIDO

Contra los actos administrativos mencionados no procede ningún Recurso. La notificación se entenderá surtida desde la fecha de publicación de este aviso.

JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal
Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio
FIRMA DELEGADA MEDIANTE RESOLUCION NO. DDI-001661 DEL 01 DE FEBRERO DE 2018

Resolución Número 0378

(Agosto 13 de 2018)

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

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

CONSIDERANDO

Que el párrafo transitorio del artículo 1° del Decreto Nacional 4968 de 2007, *“Por el cual se modifica el artículo 8° del Decreto Nacional 1227 de 2005”*, establece: *“La Comisión Nacional del Servicio Civil, podrá autorizar encargos o nombramientos provisionales, sin previa convocatoria a concurso, cuando (...) o por razones de estricta necesidad del servicio lo justifique el Jefe de la entidad (...)”*.

Que la Circular No. 005 de junio de 2012, emitida por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), señala los criterios que deben tener en cuenta las (os) nominadoras (es) y las unidades de personal de las entidades que tramiten autorizaciones de provisión transitoria de empleos en las modalidades de encargo, nombramiento en provisionalidad o sus prórrogas.

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

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

En consecuencia, todas aquellas entidades destinatarias de la Ley 909 de 2004 y aquellas que se encuentran provistas de normas aplicables a los sistemas específicos de carrera, tienen el deber de dar estricto

cumplimiento a lo normado en los artículos 24 y 25 de la normatividad citada y a las reglas especiales de cada sistema”.

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

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

Que el mismo fallo establece: *“Finalmente, se destaca que no es posible que la CNSC so pretexto de ejercer sus funciones de administración y vigilancia se atribuya la facultad de inmiscuirse en temas regulados específicamente por la normativa especial, adicionando los procedimientos para determinar la procedencia de los encargos, el nombramiento en provisionalidad y su prórrogas, así como la delegar la facultad nominadora en las entidades públicas”*.

Que en la planta de empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer, se encuentra vacante en forma definitiva el empleo de Técnico Administrativo, Código 367 - Grado 17, de la Dirección de Contratación, de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Que MÓNICA TRIANA ÑUSTES, identificada con cédula de ciudadanía No. 65.589.582, cumple con las condiciones y reúne los requisitos previstos en el Manual de Funciones Competencias Laborales, adoptado mediante Resolución No. 0484 del 21 de diciembre de 2015, adicionado por la Resolución No. 0017 del 15 de enero de 2016 y modificado por la Resolución No. 0358 de 2016, conforme a lo establecido en el Decreto Distrital No. 367 de 2014, *“Por el cual se actualiza el Manual General de Requisitos para los empleos públicos correspondientes a los Organismos pertenecientes al Sector Central de la Administración Distrital de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones”*, para desempeñar el empleo de Técnico Administrativo, Código 367, Grado 17, de la Dirección de Contratación, de la Secretaría Distrital de la Mujer.

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

Que en mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- Nombrar en provisionalidad en una vacante definitiva a MÓNICA TRIANA ÑUSTES, identificada con cédula de ciudadanía No. 65.589.582, hasta por el término de seis (6) meses contados a partir de la fecha de posesión, en el empleo de Técnico Administrativo, Código 367, Grado 17, de la Dirección de Contratación, de la Secretaría Distrital de la Mujer.

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

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

PUBLÍQUESE, NOTÍFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los trece (13) días del mes de agosto dos mil dieciocho (2018).

ÁNGELA BEATRIZ ANZOLA DE TORO
Secretaria Distrital de la Mujer

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER
MILENIO "TRANSMILENIO S.A."

Resolución Número 503 (Agosto 10 de 2018)

Por la cual se modifica el Manual de gestión para el desarrollo (M-DA-006).

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 1º: Modificar y adoptar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
M-DA-006	2	Manual de la gestión para el desarrollo

ARTÍCULO 2º: Derogar totalmente la Resolución 677 del 10 de noviembre de 2016, donde se modificó y adoptó el documento M-DA-006 "Manual de la gestión para el desarrollo", versión uno (1).

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los diez (10) días del mes de agosto dos mil dieciocho (2018).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLE	3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
5. DEFINICIONES	5
6. CONDICIONES GENERALES	7
7. MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS.....	12
7.1 Generalidades de la gestión para el desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos	12
7.2 Estandarización de Las Competencias	13
7.2.1 Competencias Comportamentales Comunes a los Servidores Públicos	13
7.2.2 Competencias Nivel Profesional	16
7.2.3 Competencias Nivel Técnico	18
7.2.4 Competencias Nivel Asistencial.....	19
7.3 Calificación de las competencias.....	21
7.3.1 Interpretación de la calificación de las competencias	22
8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	22
9. TABLA DE FORMATOS	26
ANEXO.....	27

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITO
0	11-12-2015	Manual de la gestión para el desarrollo basado en competencias y desempeño para los trabajadores oficiales de Transmilenio S.A.	Dirección Administrativa
1	22-09-2016	Actualización del documento acercándose al modelo de evaluación 360º	Dirección Administrativa

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITO
2	2018-06-08	<p>Se revisa y ajusta el documento teniendo en cuenta la modificación en la estructura organizacional y el Manual específico de funciones y requisitos por competencias laborales, adoptado con Resolución No. 661 de noviembre 27 de 2017 y el Acuerdo No. 07 de noviembre 09 de 2017.</p> <p>Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se revisa y actualiza la normatividad asociada al manual.</p> <p>Capítulo 6. CONDICIONES GENERALES. Se revisan y ajustan algunos lineamientos aclarando las fechas de concertación de los objetivos</p> <p>Se eliminan las fases consideradas en el Modelo Organizacional de Competencias</p> <p>Capítulo 7.2. se revisan y ajustan las competencias comportamentales y la de todos los niveles organizacionales</p> <p>Se modifica el logo de la Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones</p>	Director(a) Corporativo(a)

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

1. OBJETO

Este manual establece los lineamientos para evaluar el desempeño y aporte de los trabajadores oficiales a la Empresa, así como realizar el seguimiento y/o retroalimentación y adelantar las acciones necesarias para el crecimiento personal y profesional a nivel colectivo e individual, a través de los programas relacionados con la formación y el desarrollo integral del Talento Humano de TRANSMILENIO S.A., buscando crear y potenciar una cultura de desempeño superior dentro de la empresa, con el fin de mejorar e incrementar los niveles de efectividad, en procura de cumplir los objetivos institucionales en el marco de la misión empresarial.

2. ALCANCE

Este manual cubre las actividades relacionadas con el instrumento de Gestión para el Desarrollo Basado en Competencias y Desempeño por Objetivos para los Trabajadores Oficiales de TRANSMILENIO S.A, una vez cumplido el periodo de prueba a satisfacción, hasta la terminación de la vinculación laboral.

Este manual aplica para los niveles de cargo Profesional, Técnico y Asistencial.

3. RESPONSABLE

El Profesional Universitario Grado 03 - Formación y Desarrollo de la Dirección Corporativa es el responsable por la elaboración y actualización de este documento, a su vez el(la) Director(a) Corporativo(a) será responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto Ley 1567 de 1998: por el cual se crean el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de estímulos para los empleados del Estado.
- Ley 909 de 2004: por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- Decreto 770 de 2005: por el cual se establece el sistema de funciones y de requisitos generales para los empleos públicos correspondientes a los niveles jerárquicos pertenecientes a los organismos y entidades del Orden Nacional, a que se refiere la Ley 909 de 2004.
- Decreto 785 de 2005: por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.
- Decreto 1227 de 2005: por el cual se reglamenta la Ley 909 de 2004 y el Decreto Ley 1567 de 1998.
- Decreto 2539 de 2005: por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los decretos Ley 770 y 785 de 2005.
- Resolución 003 de enero 10 de 2006: por la cual se reglamenta la evaluación del desempeño para TRANSMILENIO S.A. y adopta el modelo basado en gestión de resultados y competencias laborales.
- Decreto Nacional 4665 de 2007: por el cual se adopta el plan nacional de formación y capacitación de servidores públicos.
- Decreto 884 de 2012: por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 4 de 2015: por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.
- Resolución 590 de 2015: por la cual se modifica y actualiza el Programa de Estímulos, Incentivos y Reconocimiento para los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.
- Acuerdo 07 de 2017 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A.: por el cual se modifica la Estructura Organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.
- Acuerdo 08 de 2017 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A.: por el cual se modifica la planta cargos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.
- Reglamento Interno de Trabajo de TRANSMILENIO S.A.
- Manual de Gestión Integral de Talento Humano (M-DA-004)

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- Decreto 815 de 2018, por el cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleados públicos de los distintos niveles jerárquicos.

5. DEFINICIONES

Actitud: es la expresión del ser humano cuando responde a una situación. La actitud se basa en la experiencia y conduce a un determinado comportamiento; una actitud dura largo tiempo y existe incluso cuando todas las necesidades se encuentran satisfechas.

Aptitud: la capacidad de aprovechar toda enseñanza, capacitación o experiencia en un determinado ámbito de desempeño. Así mismo, es la disposición natural que tiene una persona para realizar alguna tarea o la suficiencia para desempeñar una labor.

Capacitación: es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa¹. La capacitación puede incluir algunas actividades de la inducción y la reinducción.

Clima organizacional: es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades².

¹ Decreto 1567 de 1998

² Chiavenato, Idalberto., Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición, Santafé de Bogotá, Colombia, Editorial Mc. Graw Hill, 1999

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

Competencia: conjunto de conocimientos, actitudes, disposiciones y habilidades cognitivas, socioafectivas y comunicativas relacionadas entre sí para facilitar el desempeño flexible y consentido de una actividad en contextos relativamente nuevos y retadores.

Competencia laboral: es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado.

Conocimiento: es el proceso en virtud del cual la realidad se refleja y reproduce en el pensamiento humano; dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se halla indisolublemente unido a la actividad práctica. El fin del conocimiento estriba en alcanzar la verdad objetiva. En el proceso del conocimiento, el hombre adquiere saber, asimila conceptos acerca de los fenómenos reales, va comprendiendo el mundo circundante. Dicho saber se utiliza en la actividad práctica para transformar el mundo, para subordinar la naturaleza a las necesidades del ser humano.³

Desarrollo: está dirigido a generar la ampliación de las capacidades de los trabajadores como finalidad de la vida organizacional en sus dimensiones laborales, personales y sociales a la vez que una propuesta ética para la construcción de una sociedad más armónica.

Desempeño: forma de actuar del empleado en el cumplimiento de sus funciones y en la consecución de los resultados asignados para el período objeto de valoración, articulado a las metas organizacionales.

Entrenamiento: es un concepto general que incluye la capacitación, el adiestramiento y el desarrollo del servidor público. El adiestramiento es particular y es el desarrollo de destrezas meramente físicas o la acción que se efectúa para adquirir una determinada destreza, habilidad o capacidad. En general se busca con el entrenamiento que el ser humano modifique o adquiera nuevas competencias, con el objetivo de impactar positivamente en su producción laboral.

Gerente Público: grupo de empleados de naturaleza gerencial, que conlleva ejercicio de responsabilidad directa en la administración pública de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial.⁴ Los gerentes públicos son servidores con altas capacidades técnicas y gerenciales, que

³ Diccionario Soviético de Filosofía, Ediciones Pueblos Unidos, Montevideo, 1965

⁴ Ley 909 de 2004 Art. 47

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

dirigen las acciones estratégicas y coordinan la óptima ejecución de las metas, permitiendo el cumplimiento del Plan Estratégico de cada entidad.⁵

Gestión para el desarrollo: integra la medición individual mediante la gestión de las competencias y el desempeño, basado en el cumplimiento y desarrollo de objetivos y metas alineadas a la estrategia de la organización. Este es un proceso continuo que permite identificar las brechas y necesidades en materia de capacitación, con el fin de diseñar programas que contribuyan al crecimiento personal y profesional para el desempeño exitoso.

Formación en el puesto de trabajo: tipo de aprendizaje innovador y de mantenimiento, organizado y sistematizado a través de experiencias planificadas, para transformar los conocimientos, técnicas y actitudes de las personas en competencias profesionales que le permitan desempeñar y realizar su trabajo.

Servidores públicos: Son los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.⁶

Talento: según la Real Academia de la Lengua, el talento se refiere a las personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesaria para ello; apta en el sentido de que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Trabajadores Oficiales: son las personas naturales que prestan sus servicios a las empresas industriales y comerciales del estado y se vinculan mediante contrato de trabajo, de conformidad con la Ley 6 de 1945 y el decreto 2127 de 1945, Reglamento Interno de Trabajo y por aquellos que las modifiquen o reemplacen.

6. CONDICIONES GENERALES

- El instrumento de gestión para el desarrollo se debe estructurar dentro de los parámetros de la Planeación Estratégica de TRANSMILENIO S.A.

⁵ Guía para la Gestión de Empleos de Naturaleza Gerencial V1. Octubre de 2015

⁶ Constitución Política de Colombia, Artículo 123.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- TRANSMILENIO S.A. debe ponderar la necesidad de contribuir en la construcción de un Estado plasmado en la Constitución Política de Colombia de 1991, mediante procesos de formación, capacitación y bienestar laboral, con el fin de preservar e incrementar el mérito, garantizando la actualización de conocimientos y el mejoramiento continuo de las competencias y de los ambientes laborales para responder a las exigencias de la sociedad.
- La gestión integral del talento humano debe estar enmarcada dentro del Plan Estratégico Institucional, adoptado por la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., mediante el Acuerdo 4 de 2015, que contempla en su Artículo Séptimo el Quinto Objetivo corporativo: *“Optimizar la gestión empresarial de TRANSMILENIO S.A.”*, para lograrlo se cuenta con la estrategia de, *“Diseñar e implementar planes y programas que conduzcan al mejoramiento y calidad de vida laboral y consecuentemente alcancen el fortalecimiento de competencias laborales”*, abordando aspectos básicos como el bienestar general y la salud de los servidores públicos en el desempeño de sus tareas, incluyendo aspectos físicos, ambientales y psicosociales del sitio de trabajo.
- El desarrollo laboral de los servidores públicos debe constituirse como el conjunto de políticas, planes, programas y proyectos encaminados al aumento de las condiciones que favorezcan el desarrollo integral y el mejoramiento del nivel de vida del servidor y su grupo familiar, posibilitando el incremento del grado de eficacia, eficiencia y efectividad en las labores ejecutadas.
- Los objetivos de desempeño deben estar enmarcados en el cumplimiento de la misionalidad del cargo y de la dependencia. De igual manera deben estar relacionados con los lineamientos estratégicos (plan estratégico), tácticos y operativos (planes de acción).
- Este modelo se desarrolla a través de un aplicativo web denominado “Gestión para el Desarrollo”. (Ver anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo gestión para el desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.)
- El proceso de Gestión para el Desarrollo inicia con la concertación y formalización de los Acuerdos de Gestión de los Gerentes Públicos, esta actividad se debe realizar del 1 al 28 de febrero de cada vigencia, por parte de los empleados públicos de TRANSMILENIO S.A. a quienes les aplique de acuerdo con la naturaleza del cargo. Estos a su vez se socializan con los trabajadores oficiales con el propósito de desplegar los acuerdos de objetivos individuales

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

aprobados por el superior jerárquico, los cuales deben estar encaminados al cumplimiento de los objetivos generales del área.

- Los directivos que por la naturaleza de su cargo no son considerados como Gerentes Públicos, deben alinear sus objetivos con las personas a su cargo, acorde con los compromisos establecidos anualmente en el plan de acción o plan de trabajo establecido.
- Los acuerdos de gestión deben ser totalmente mensurables, cuantificables y medibles y serán establecidos por el jefe de la dependencia, una vez inicie el período anual de evaluación. El trabajador deberá proponer estrategias, acciones y/o actividades para el cumplimiento de los compromisos asignados, sin modificar la meta establecida por el jefe inmediato.
- Una vez aprobados por los jefes directos las actividades a realizar por los trabajadores y sus metas correspondientes, el trabajador deberá realizar las acciones allí contempladas para garantizar el logro de estas. El Trabajador Oficial debe solicitar al Evaluador, el seguimiento y la evaluación final de su desempeño, con su correspondiente retroalimentación cuando el Evaluador no haya realizado el procedimiento y los tiempos se hayan vencido.
- Para la alineación de objetivos, el jefe inmediato debe asignar los objetivos y metas al colaborador dentro de los cuarenta y cinco (45) primeros días de cada vigencia.
- La evaluación comprenderá doce (12) meses, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del período vigente y se aplicará una (1) vez al año; así mismo, el jefe inmediato deberá realizar al menos un seguimiento y/o retroalimentación durante toda la vigencia, el cual se sugiere sea a mitad del año entre los meses de junio y julio. Si en este seguimiento se evidencian aspectos de mejora a nivel de desempeño, la plataforma tecnológica permite registrar las observaciones y el plan de mejoramiento según sea el caso.
- En cuanto al aspecto comportamental (competencias), cuando el jefe lo considere pertinente en esta etapa, podrá establecer un plan de mejoramiento individual, mediante el diligenciamiento del formato R-DA-096 e informar a través de memorando interno a la Dirección Corporativa.
- El registro de la evaluación anual se debe realizar como máximo durante el primer bimestre de la vigencia siguiente a la evaluada, para lo cual el aplicativo web estará habilitado desde el primer día hábil siguiente al 31 de diciembre de cada año.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- Para los casos de traslado y/o de encargo se evaluará el período de permanencia en el nuevo cargo, siempre y cuando este sea igual o mayor a 4 meses, de lo contrario, esta evaluación estará a cargo del jefe anterior.
- La evaluación de competencias se compone de la autoevaluación que será realizada por el trabajador con un peso el 20%, y la evaluación por parte del jefe directo o responsable, esta con un peso del 80%
- Una vez efectuado el proceso de autoevaluación, utilizando la misma metodología, el trabajador oficial tendrá la oportunidad de realizar una retroalimentación a su jefe directo relacionada con las competencias a nivel directivo que indica el Decreto 815 de 2018, lo que permite detectar a la administración, las mejores prácticas en la organización y oportunidades de mejora en materia de liderazgo.
- Al jefe directo del trabajador le corresponde realizar la valoración de competencias y desempeño por objetivos de sus colaboradores y no podrá delegarlas a ninguna otra persona. Esta evaluación incluye una reunión o charla de retroalimentación personal o grupal que debe quedar registrada en la plataforma dentro de las fechas establecidas como evidencia de cierre de todo el proceso de valoración de competencias y desempeño.

Si el resultado obtenido por parte del trabajador se encuentra en el nivel de desempeño bajo o deficiente, el trabajador junto con su jefe inmediato deberá establecer un plan de mejoramiento con compromisos, ya sea en la plataforma virtual o a través de memorando interno en el formato correspondiente de lo contrario se pondrá a disposición del Comité de Gestión para el Desarrollo para el trámite correspondiente.

- En todos los casos, el jefe evaluador debe tener las evidencias correspondientes que soporten la calificación asignada a sus colaboradores.
- Los resultados obtenidos en la valoración de competencias y objetivos serán considerados dentro del programa de estímulos, incentivos y reconocimiento.
- Cuando el evaluado no comparta el criterio de su evaluador frente a su desempeño, puede remitir una comunicación a la Dirección Corporativa en primera instancia como herramienta para manifestar la inconformidad frente al evaluador, con los argumentos o evidencias a que haya lugar, y como segunda instancia se pondrá a disposición del Comité de Gestión para el trámite correspondiente.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- La función del Comité de Gestión para el Desarrollo es apoyar la Gestión para el Desarrollo en aquellos casos en que se presenten diferencias de criterio entre jefe y colaborador o en ausencia de alguno de los dos que pueda llevar a cabo dicha evaluación. Este definirá los medios necesarios para cumplir con el objetivo de la valoración, así como verificar los soportes presentados para aquellos resultados clasificados en la escala de desempeño superior, teniendo en cuenta que estos deben evidenciar el valor agregado de la gestión realizada.
- La evaluación de competencias tendrá una calificación entre 0 y 100 puntos y la evaluación de desempeño por objetivos tendrá una calificación entre 0 y 110 puntos, así:

COMPETENCIAS	
Rangos de Calificación	Criterio
0 a 40	Presencia Insuficiente
41 a 60	Baja Presencia
61 a 79	Media Presencia
80 a 100	Alta Presencia
DESEMPEÑO POR OBJETIVOS	
Rangos de Calificación	Criterio
0 a 39	Desempeño Deficiente
40 a 69	Desempeño Bajo
70 a 89	Desempeño por Mejorar
90 a 100	Desempeño Satisfactorio
101 a 110	Desempeño Superior

La valoración de competencias corresponde únicamente al componente comportamental; destrezas, actitudes y aptitudes, habilidades cognitivas, socioafectivas y comunicativas relacionadas entre sí, que facilitan el desempeño del trabajador en su contexto laboral.

- La calificación integral de la Gestión para el Desarrollo comprenderá los valores obtenidos en competencias y en desempeño por objetivos, así: Competencias 40%, Desempeño 60%. Estos porcentajes podrán ser modificados por la Dirección Corporativa, previa aprobación del Comité de Gestión para el Desarrollo.
- Cuando la calificación final de competencias se encuentre en el rango de 70 o inferior, indica que existen aspectos susceptibles de mejora, o no superados durante la vigencia, por lo cual debe establecerse un plan de desarrollo individual en la plataforma, acordado entre el jefe evaluador y el colaborador evaluado. Este Plan requiere un seguimiento por parte del Jefe evaluador en la siguiente vigencia.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- Cuando la calificación final de desempeño se encuentre en el rango de desempeño superior, indica que se han superado las expectativas relacionadas con los compromisos establecidos al inicio del período de evaluación y debe estar sustentado con evidencias que permitan identificar dicho logro excepcional.
- Estas evidencias podrán incluir alguno de los siguientes aspectos:
 - ✓ Demostración de condiciones o actividades que optimicen de manera extraordinaria los procesos o procedimientos que desarrolla el evaluado en cumplimiento de los compromisos establecidos y que permiten identificar estándares o criterios de calidad superiores a los establecidos.
 - ✓ Superación extraordinaria en términos de cantidad, oportunidad o calidad de las metas establecidas en la fijación de compromisos.
 - ✓ Participación exitosa del evaluado en diseño y/o ejecución de proyectos, programas o procesos institucionales o especiales que contribuyan a las metas o logros de la Entidad o la dependencia, aun cuando estos no estén relacionados con los compromisos laborales fijados en la evaluación del desempeño.
 - ✓ Estructuración y/o desarrollo de ideas de innovación aplicables, que contribuyan al mejoramiento del desempeño de la organización.

En caso de que no existan evidencias que determinen el nivel de Desempeño Superior, en alguno de los objetivos, el caso particular se pondrá a disposición del Comité de Gestión para el Desarrollo para el trámite correspondiente.

7. MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

7.1 Generalidades de la gestión para el desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos

Para que una empresa sea exitosa es importante crear una cultura de alto desempeño, por lo tanto, el instrumento de Gestión para el Desarrollo es un proceso que estima tanto cualitativa como cuantitativamente el grado de eficiencia de las personas en el puesto de trabajo, integrando los objetivos individuales con los organizacionales, que busca garantizar la competencia laboral de los servidores públicos, durante su permanencia en la empresa y hasta su retiro del servicio por

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

cualquiera de las causales establecidas en las normas, a través de la evaluación de su desempeño laboral con el modelo de Gestión para el Desarrollo.

La aplicación del modelo de evaluación del desempeño basado en Competencias y Desempeño por Objetivos, le permite a TRANSMILENIO S.A. adelantar acciones en beneficio de la empresa y el trabajador, tendientes a alinear el Manual de Funciones de los Trabajadores Oficiales, aumentar la productividad, mejorar el ambiente laboral, diseñar esquemas de mejora en la calidad de vida de los trabajadores, aumentar la satisfacción en el trabajo, reforzar conocimientos a través de entrenamiento y capacitación, que le permitan al trabajador fortalecer y desarrollar nuevas habilidades en procura de mejorar los esquemas de trabajo, actitudes y el logro de metas y resultados esperados con indicadores medibles y cuantificables, además de promover una cultura de la innovación.

TRANSMILENIO S.A. acorde con los lineamientos de la función pública, impartidos a través del Decreto 815 de 2018, decide adaptar las competencias que le aplican acorde con los niveles jerárquicos definidos en la organización.

7.2 Estandarización de Las Competencias

7.2.1 Competencias Comportamentales Comunes a los Servidores Públicos

a. *Competencia: Aprendizaje Continuo*

Definición:

Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

Descriptor:

- Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio.
- Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación.
- Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo, y aprende de sus colegas habilidades diferenciales, que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de interaprendizaje.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

b. Competencia: Orientación a Resultados

Definición:

Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Descriptor:

- Asume la responsabilidad por sus resultados.
- Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas.
- Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos.
- Adopta medidas para minimizar riesgos.
- Plantea estrategias para alcanzar o superar los resultados esperados.
- Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados.
- Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad.
- Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos.
- Aporta elementos para la consecución de resultados enmarcando sus productos y / o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad.
- Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos.

c. Competencia: Orientación al Usuario y al Ciudadano

Definición:

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

Descriptor:

- Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
- Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos.
- Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo.
- Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente.
- Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano.

d. Competencia: Compromiso con la Organización

Definición:

Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Descriptor:

- Promueve el cumplimiento de las metas de la organización y respeta sus normas.
- Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.
- Apoya a la organización en situaciones difíciles.
- Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.
- Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas.

e. Competencia: Trabajo en Equipo

Definición:

Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Descriptor:

- Cumple los compromisos que adquiere con el equipo.
- Respeta la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</small>
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros.
- Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de los objetivos grupales.
- Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.
- Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo.

f. Competencia: Adaptación al Cambio

Definición:

Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

Descriptor:

- Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones.
- Responde al cambio con flexibilidad.
- Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos.
- Promueve al grupo para que se adapten a las nuevas condiciones.

7.2.2 Competencias Nivel Profesional

a. Competencia: Aporte técnico-profesional

Definición:

Poner a disposición de la Administración sus saberes profesionales específicos y sus experiencias previas, gestionando la actualización de sus saberes expertos.

Descriptor:

- Aporta soluciones alternativas en lo que refiere a sus saberes específicos.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- Informa su experiencia específica en el proceso de toma de decisiones que involucran aspectos de su especialidad.
- Anticipa problemas previsibles que advierte en su carácter de especialista.
- Asume la interdisciplinariedad aprendiendo puntos de vista diversos y alternativos al propio, para analizar y ponderar soluciones posibles.

b. Competencia: Comunicación efectiva

Definición:

Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual.

Descriptor:

- Utiliza canales de comunicación, en su diversa expresión, con claridad, precisión y tono agradable para el receptor.
- Redacta textos, informes, mensajes, cuadros o gráficas con claridad en la expresión para hacer efectiva y sencilla la comprensión.
- Mantiene escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida.
- Da respuesta a cada comunicación recibida de modo inmediato.

c. Competencia: Gestión de procedimientos

Definición:

Desarrollar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes y proponer e introducir acciones para acelerar la mejora continua y la productividad.

Descriptor:

- Ejecuta sus tareas con los criterios de calidad establecidos.
- Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados y para anticipar soluciones a problemas.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- Desarrolla las actividades de acuerdo con las pautas y protocolos definidos.

d. Competencia: Instrumentación de decisiones

Definición:

Decidir sobre las cuestiones en las que es responsable con criterios de economía, eficacia, eficiencia y transparencia de la decisión.

Descriptor:

- Discrimina con efectividad entre las decisiones que deben ser elevadas a un superior, socializadas al equipo de trabajo o pertenecen a la esfera individual de trabajo.
- Adopta decisiones sobre ellas con base en información válida y rigurosa.
- Maneja criterios objetivos para analizar la materia a decidir con las personas involucradas.
- Asume los efectos de sus decisiones y también de las adoptadas por el equipo de trabajo al que pertenece.

7.2.3 Competencias Nivel Técnico

a. Competencia: *Confiable Técnica*

Definición:

Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad.

Descriptor:

- Aplica el conocimiento técnico en el desarrollo de sus responsabilidades. Mantiene actualizado su conocimiento técnico para apoyar su gestión.
- Resuelve problemas utilizando conocimientos técnicos de su especialidad, para apoyar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
- Emite conceptos técnicos, juicios o propuestas claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

b. Competencia: Disciplina

Definición:

Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.

Descriptor:

- Recibe instrucciones y desarrolla actividad acorde con las mismas.
- Acepta la supervisión constante.
- Revisa de manera permanente los cambios en los procesos.

c. Competencia: Responsabilidad

Definición:

Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

Descriptor:

- Utiliza el tiempo de manera eficiente.
- Maneja adecuadamente los implementos requeridos para la ejecución de su tarea.
- Realiza sus tareas con criterios de productividad, calidad, eficiencia y efectividad.
- Cumple con eficiencia la tarea encomendada.

7.2.4 Competencias Nivel Asistencial

a. Competencia: Manejo de la información

Definición:

Manejar con responsabilidad la información personal e institucional de que dispone.

Descriptor:

- Maneja con responsabilidad las informaciones personales e institucionales de que dispone.
- Evade temas que indagan sobre información confidencial.
- Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

- Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
- No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.
- Transmite información oportuna y objetiva.

b. Competencia: Relaciones interpersonales

Definición:

Establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.

Descriptores:

- Escucha con interés y capta las necesidades de los demás.
- Transmite la información de forma fidedigna evitando situaciones que puedan generar deterioro en el ambiente laboral.
- Toma la iniciativa en el contacto con usuarios para dar avisos, citas o respuestas, utilizando un lenguaje claro para los destinatarios, especialmente con las personas que integran minorías con mayor vulnerabilidad social o con diferencias funcionales.

c. Competencia: Colaboración

Definición:

Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

Descriptores:

- Articula sus actuaciones con las de los demás.
- Cumple con los compromisos adquiridos.
- Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

7.3 Calificación de las competencias

Partiendo del supuesto de que las competencias se orientan en la identificación de comportamientos previamente establecidos y esperados de las personas que integran un grupo organizacional, es importante entender que estos se refieren a los patrones de comportamiento.

Hay comportamientos manifiestos o no manifiestos, lo cual depende de una amplia variedad de situaciones y variables que finalmente determinan qué tan adaptativo o no es dicho comportamiento; por ello, el procedimiento de identificación de competencias debe centrarse en la presencia objetiva del comportamiento especificado.

La calificación se realizará de manera directa siguiendo la escala propuesta de acuerdo con el modelo *Likert* con las correspondientes equivalencias

Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

En el aplicativo, la opción Sin Información se utilizará para aquellos casos en que el evaluador determine que no tiene suficientes argumentos ni experiencias con la persona a evaluar como para definir la presencia del comportamiento especificado.

Para obtener la calificación deberá inicialmente calcularse la puntuación directa del cuestionario, la cual se obtiene sumando los valores de cada respuesta y promediándolos en el número de ítems que conforman cada competencia.

Luego, estas puntuaciones generales de cada competencia se promedian para obtener una puntuación general.

La opción Sin Información tendrá un valor de -1 connotando que esta no formará parte del promedio y, por lo tanto, mejorará así la validez y confiabilidad del resultado obtenido para cada pregunta y para la calificación general.

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

7.3.1 Interpretación de la calificación de las competencias

Los puntajes obtenidos en las Competencias se caracterizan por corresponder a una escala numérica con rango entre 0% y 100%, siendo 0% equivalente a que no se presenta o se observa el comportamiento definido y 100% siendo un comportamiento que se presenta con una gran intensidad y frecuencia, lo cual lo hace muy claro de observar por cualquier evaluador.

Esta escala permite identificar el grado de presencia de los comportamientos definidos en cada una de las competencias. Sin embargo, para partir de un punto de referencia donde se establezca un elemento de oportunidad de mejoramiento, se propone que se identifiquen como comportamientos significativos aquellos ítems que se puntúen con un promedio de 80% o superior, de tal manera que todos aquellos que obtengan un nivel menor serán consideradas áreas de oportunidad. Teniendo en cuenta esta propuesta se identifica la siguiente tabla de presencia de comportamientos.

Tabla 1. Presencia de Comportamientos valorados en los instrumentos de Competencias TRANSMILENIO S.A.

PUNTAJE	CONCEPTO
80% a 100%	Índice de alta presencia del comportamiento
60% – 79%	Índice de media presencia del comportamiento
40% – 60%	Índice de baja frecuencia del comportamiento
< de 40%	Presencia insuficiente del comportamiento

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
20	<p>Comunicar a todo el personal, a través de los medios de comunicación internos, el inicio del proceso de Gestión para el Desarrollo en la Fase correspondiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de Acuerdos de Desempeño por objetivos. 2. Autoevaluación y Evaluación de competencias. 3. Evaluación de desempeño por objetivos. 	<p>Director Corporativo y Profesional Universitario Grado 03 – Formación y Desarrollo</p>
30	<p>Brindar la capacitación requerida para la fase que se encuentre activa, y/o enviar el instructivo correspondiente, en el caso que se requiera.</p>	<p>Profesional Universitario Grado 03 – Formación y Desarrollo</p>
40	<p>Realizar el registro de los Acuerdos de Gestión aprobados por la Gerencia General, de todas las dependencias en las fechas establecidas.</p> <p>Nota: Este registro sólo puede realizarse, una vez los acuerdos de gestión hayan sido validados por la Oficina Asesora de Planeación y se hayan entregado tanto física como digitalmente a la Dirección Corporativa.</p>	<p>Profesional Universitario Grado 03 – Formación y Desarrollo</p>
50	<p>Realizar el registro de actividades, acuerdos de desempeño y estrategias individuales acorde con los objetivos asignados por el jefe evaluador.</p> <p>Nota: inscribir máximo 5 actividades puntuales y medibles.</p>	<p>Trabajador Oficial</p>
60	<p>Aprobar los acuerdos de desempeño por objetivos de cada trabajador oficial y establecer fechas para seguimientos y o retroalimentaciones periódicas, al menos uno a mitad de año (junio o julio).</p> <p>Nota: Si en este seguimiento se evidencian aspectos de mejora a nivel de desempeño, la plataforma tecnológica permite registrar las observaciones y el plan de mejoramiento según sea el caso. En cuanto al aspecto comportamental (competencias), cuando el jefe lo considere pertinente en esta etapa, podrá establecer un plan de mejoramiento individual, mediante el diligenciamiento del formato R-DA-096 e informar a través de memorando interno a la Dirección Corporativa.</p>	<p>Jefe evaluador</p>

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
70	<p>Realizar los procesos de autoevaluación y evaluación correspondiente de competencias. De acuerdo con los tiempos establecidos en este documento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajador realiza una autoevaluación 2. El jefe inmediato evalúa al trabajador y realiza la retroalimentación personal o grupal correspondiente. 3. El Trabajador evalúa al Jefe Inmediato <p>Nota: La evaluación final debe incluir retroalimentación personal para los trabajadores administrativos. Para el personal operativo puede ser realizada de manera grupal, a menos que se requiera en algunos casos de manera individual tanto destacar logros como considerar aspectos a mejorar y establecer planes de mejoramiento.</p> <p>Cuando la calificación final de competencias se encuentre en el rango de 70 o inferior, indica que existen aspectos susceptibles de mejora, o no superados durante la vigencia, por lo cual debe establecerse un plan de desarrollo individual en la plataforma, acordado entre el jefe evaluador y el colaborador evaluado. Este Plan requiere un seguimiento por parte del Jefe evaluador en la siguiente vigencia.</p> <p>La retroalimentación del proceso de valoración final debe ser evidenciada a la Dirección Corporativa a través de memorando interno, el cual debe contener la firma de los trabajadores objeto de esta.</p>	<p>Jefe evaluador y Evaluado</p>
<p>¿15?</p> 	<p>¿El evaluado está de acuerdo con la calificación?</p> <p>Si: Ir a la etapa 110</p> <p>No: Ir a etapa 80</p>	<p>Evaluado</p>
80	<p>Remitir comunicación a la Dirección Corporativa manifestando porque no está de acuerdo con la calificación definitiva.</p> <p>Nota: Cuando el evaluado no comparta el criterio de su evaluador frente a su desempeño, puede remitir una comunicación a la Dirección Corporativa como herramienta para manifestar la inconformidad frente al evaluador, con los argumentos o evidencias a que haya lugar, y como segunda instancia se pondrá a disposición del Comité de Gestión para el Desarrollo para el trámite correspondiente.</p>	<p>Evaluado</p>
90	<p>Retroalimentar y brindar respuesta a la comunicación.</p>	<p>Profesional Universitario Grado 03 – Formación y Desarrollo</p>

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿25? 	¿El evaluado está de acuerdo con la respuesta a la comunicación? Si: ir a etapa 120 No: ir a etapa 100	Evaluado
100	Remitir al Comité de Gestión para el Desarrollo, la inconformidad del trabajador frente a su evaluación.	Evaluado
110	Resolver la inconformidad y comunicar al evaluado con copia al Jefe Inmediato y Dirección Corporativa	Comité de Gestión para el Desarrollo
120	Verificar la evaluación final que obtuvo el Trabajador Oficial 1. Si el trabajador obtuvo una calificación final igual o inferior a 89. Ir a etapa 130 2. Si el trabajador obtuvo una calificación entre 90 y 100 volver a calificar en un año. Ir a etapa 190 3. Si el trabajador obtuvo una calificación igual o superior a 101. Ir a etapa 150	Jefe evaluador
130	Definir un plan de mejoramiento con compromisos y remitirlo a la Dirección Corporativa para seguimiento	Jefe evaluador
140	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento individual y remitir los resultados a la Dirección Corporativa.	Jefe evaluador
¿35? 	¿Fueron efectivos los planes de mejoramiento? Si: Ir a etapa 190 No: Ir a Etapa 120 Nota: Esta verificación se realizará en la evaluación del siguiente período.	Jefe evaluador Director Corporativo
150	Remitir a la Dirección Corporativa a través de memorando interno R-DA-006 el formato R-DA-072 de evidencias de desempeño superior junto con los respectivos documentos soporte preferiblemente en formato digital. Nota: las evidencias presentadas deben cumplir con los aspectos específicos definidos en las Condiciones Generales de este manual.	Jefe evaluador

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿45? 	¿El formato de evidencias se encuentra debidamente diligenciado y cuenta con los soportes correspondientes al desempeño superior? Si: ir a etapa 170 No: ir a etapa 160	Profesional Universitario Grado 03 – Formación y Desarrollo
160	Devolver mediante oficio la documentación por no cumplir con lo requerido. Ir a etapa 150	Profesional Universitario Grado 03 – Formación y Desarrollo
170	Remitir la documentación al Comité de Gestión para el Desarrollo	Profesional Universitario Grado 03 – Formación y Desarrollo
180	Estudiar y evaluar la postulación o no de los trabajadores seleccionados al Programa de Reconocimientos, Estímulos e Incentivos y demás acciones y llevar a cabo las actividades establecidas en el Manual de Gestión Integral de TH en lo que corresponde a este tema	Comité de Gestión para el Desarrollo
190	Generar y presentar al (a la directora(a) Corporativo(a) los informes de resultados de calificación generales de la Entidad y por dependencia como insumo para la formulación anual de los programas de la Gestión del Talento Humano	Profesional Universitario Grado 03 – Formación y Desarrollo
200	Fin	

9. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DA-072	Registro de Evidencias de Desempeño Superior	Intranet	Profesional Universitario Grado 03 – Formación y Desarrollo
R-DA-096	Plan de mejoramiento	Intranet	Profesional Universitario Grado 03 – Formación y Desarrollo

	TÍTULO: MANUAL DE LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO			
	Código: M-DA-006	Versión: 2	Fecha: Agosto de 2018	

ANEXO.

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.

Ingreso a la Plataforma: En el link de acceso habilitado en el home de la Intranet, una vez se ingrese, en la pantalla se visualizan tres campos vacíos, usuario de red, contraseña y cédula; se deben diligenciar para acceder al sistema de valoración de desempeño.

lunes, 20 de septiembre de 2015 | Login

GESTIÓN PARA EL DESARROLLO

SIP TransMI

Ingresar al sistema

Usuario de red: edith.lozano

Contraseña: *****

Cédula: 01689720

Ingresar

Sistema de Valoración de Desempeño

2015 TRANSMILENIO S.A. - Todos los derechos reservados
Diseñado by TRANSMILENIO S.A. - Powered By ADN Software
www.adnsoftware.com.co

Contacto

☎ +57 (01) 2280000 Ext. 1394
📍 Línea nacional gratuita: 01000115910
📍 Dirección: AV. Bóxaro No. 86 - 63
📧 E-mail: gdp@posta.111321

BOGOTÁ HUCRINA

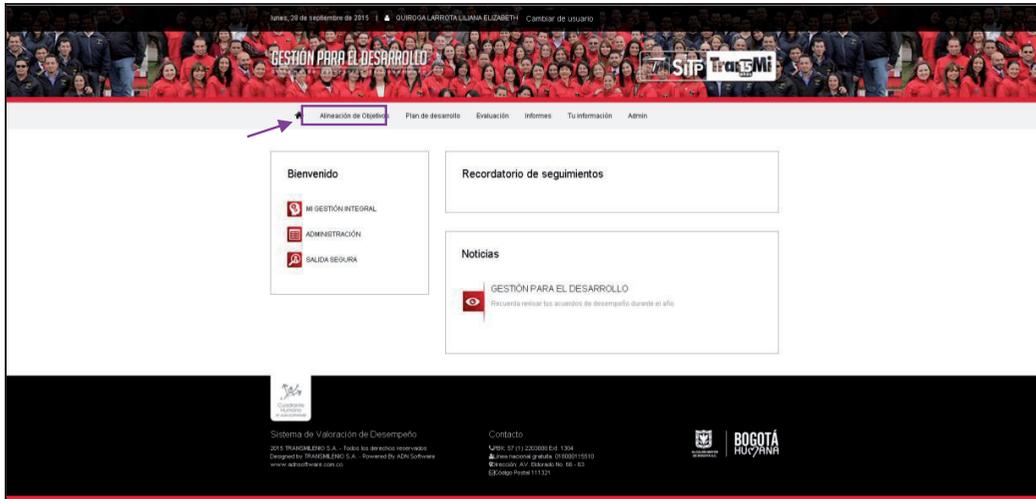
Usuario: Corresponde al usuario de red de su equipo sin el complemento del correo electrónico institucional.

Contraseña: Inicialmente es posible ingresar con el número de cédula sin puntos ni comas, el sistema solicitará a cada trabajador el cambio de esta por seguridad.

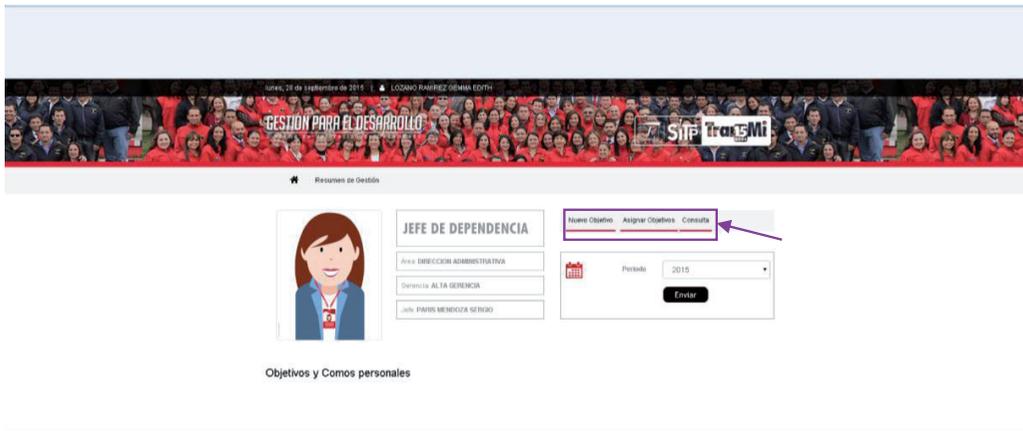
Cédula: Escribir el número de identificación del usuario sin puntos ni comas.

Alineación de Objetivos: Establecer los Acuerdos de Desempeño por Objetivos a desarrollar en el periodo de valoración. Buscar el botón de alineación de Objetivos.

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.



Al darle clic al botón de Alineación de Objetivos, visualizará una ventana como esta, que consta de tres botones de acceso así:



Nuevo Objetivo: Al dar clic en este botón se desplegará la siguiente ventana:



Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.

En el primer campo, FECHA DE CUMPLIMIENTO; se debe colocar la fecha en la que se espera cumplir este objetivo (fecha máxima 31 de diciembre del periodo a evaluar).

El segundo campo contiene la DESCRIPCIÓN del Objetivo. Por último, la META es la cantidad en porcentaje que se espera cumplir con respecto al objetivo descrito.

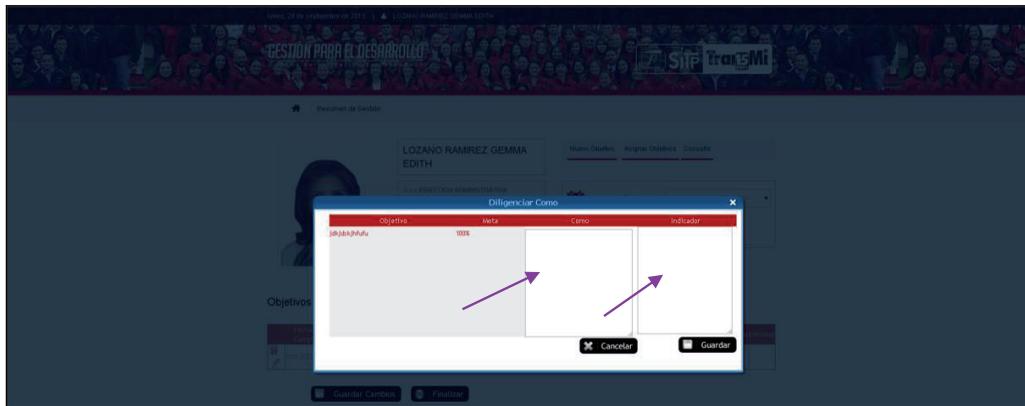
La sumatoria de todos los objetivos debe ser igual al 100%, es decir, si hay dos objetivos, los pesos de estos deben sumar 100%.

Al crear un nuevo objetivo aparecerá la siguiente ventana:

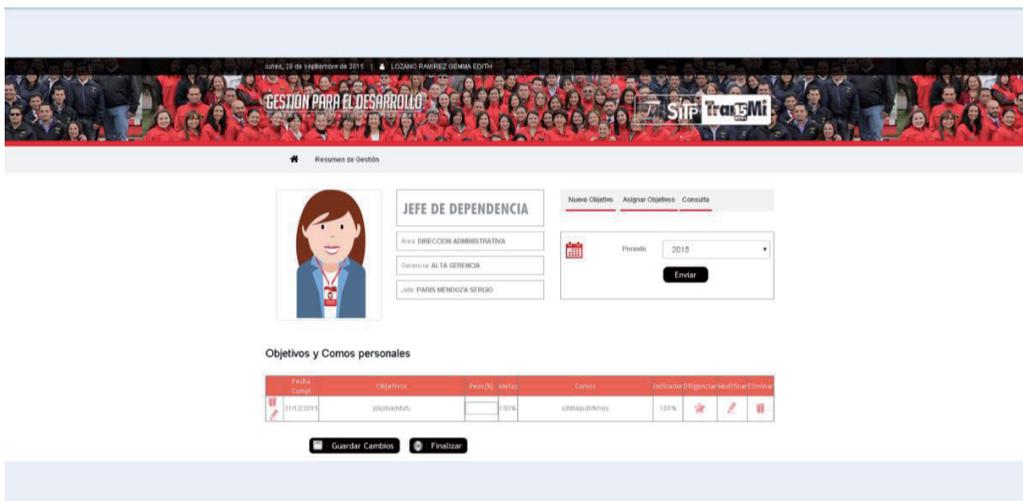
La estrella habilita la opción para que el servidor diligencie las estrategias a implementar para lograr los objetivos establecidos y su indicador correspondiente (en porcentaje).

Fecha	Objetivo	Periodo	Meta	Comos	Indicador
2015-12-31	objetivos		100%		

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.



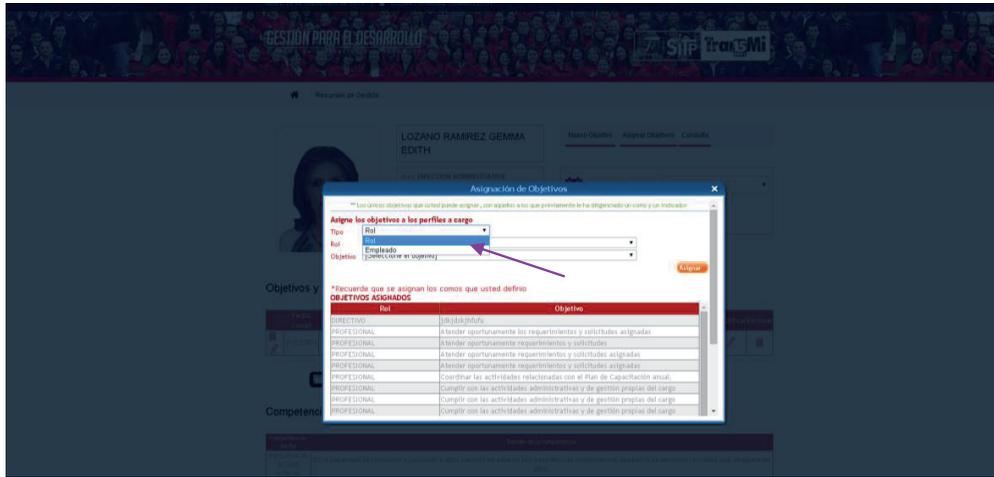
Una vez se establezcan las estrategias y su indicador, es importante dar clic en el botón guardar, para salvar la información diligenciada.



Asignar Objetivo:

Corresponde esta actividad al jefe inmediato, el cual debe asignar sus estrategias a cada trabajador oficial a cargo, donde estas estrategias se convierten en los objetivos a cumplir por parte del trabajador.

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.



Tipo:

Este campo de selección tiene dos opciones (Rol, empleado), se diferencia en que el Rol (cargo) es cuando se les asigna un objetivo a muchas personas con el mismo rol, por otro lado, cuando elige la opción de empleado, se designa un objetivo únicamente para esa persona.

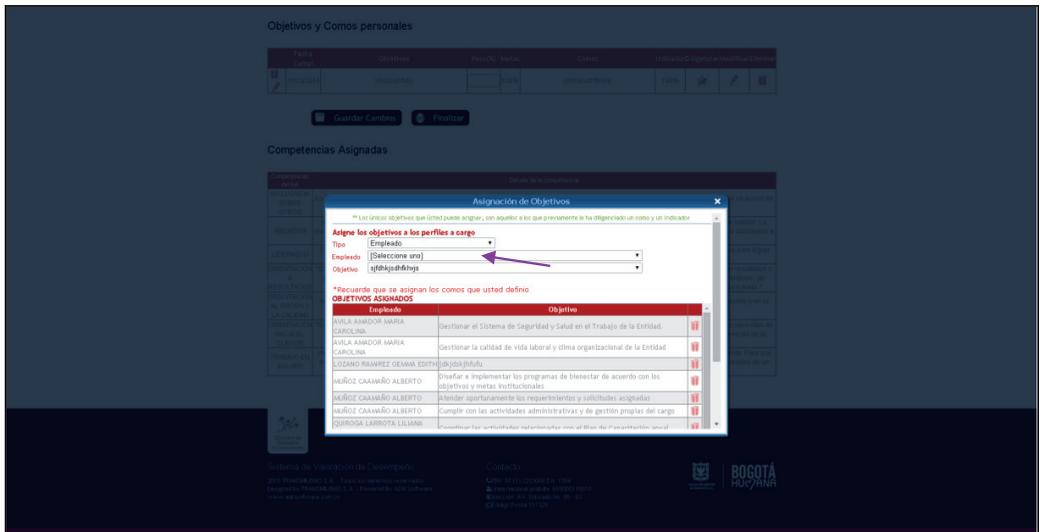
Rol:

Este campo concierne al cargo de la persona, un usuario tiene un único Rol, los cuales son definidos por la empresa.

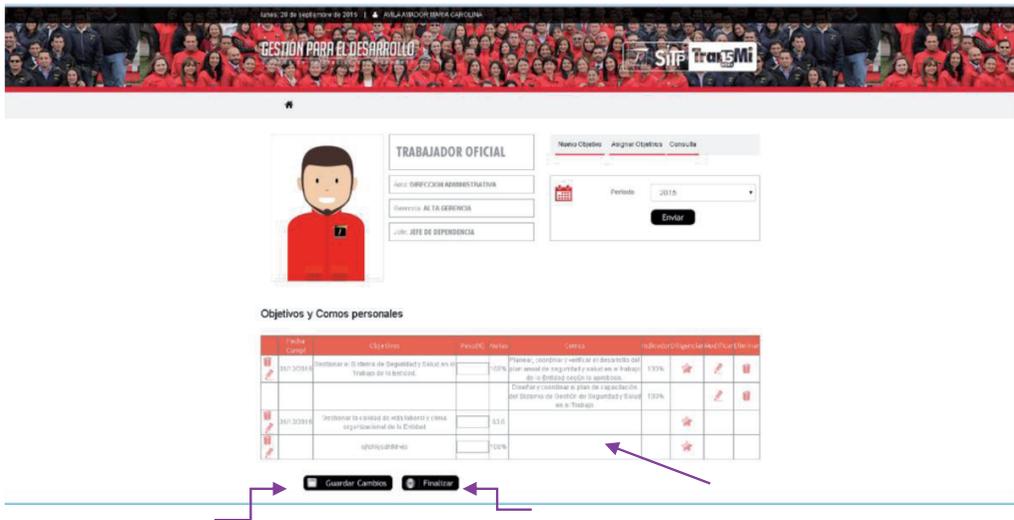
Empleado:

Permite visualizar cada uno de los trabajadores a cargo.

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.



El objetivo queda determinado para el trabajador seleccionado con el botón asignar, como figura en la siguiente imagen:

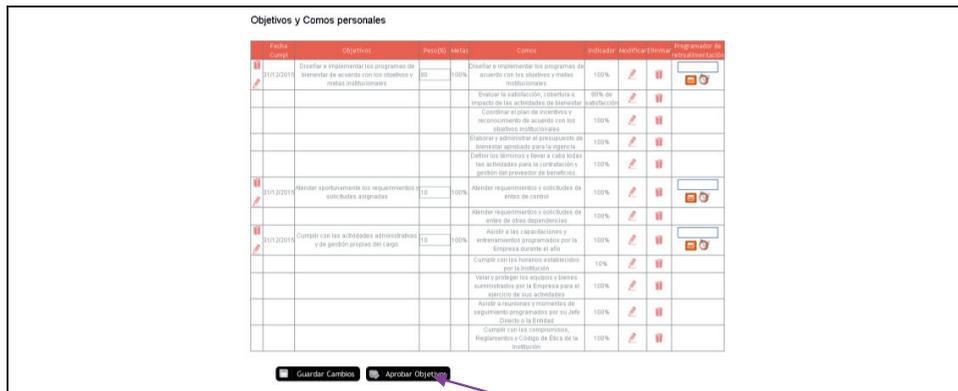
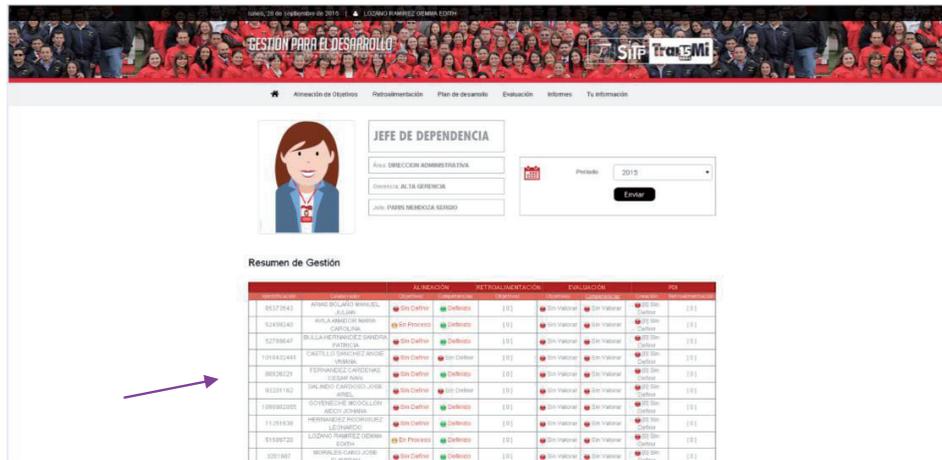
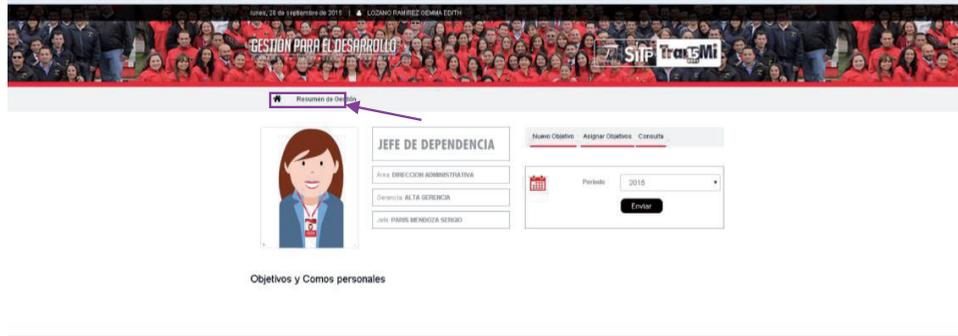


Cuando el trabajador consulte el aplicativo con su usuario, podrá observar y conocer los objetivos asignados por su jefe inmediato. El trabajador repite le mismo proceso de diligenciar sus estrategias e indicadores guardando dicha información con el botón finalizar.

Aprobación de Objetivos: Por último, el jefe inmediato debe ingresar con su usuario al aplicativo y aprobar los objetivos y estrategias en estado finalizado de los trabajadores a su cargo, a través del

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.

botón Resumen de Gestión. Adicionalmente debe establecer fechas de seguimiento y o retroalimentación en el calendario, luego aprueba y guarda cambios.



Retroalimentación: (Actividad únicamente para el jefe inmediato).

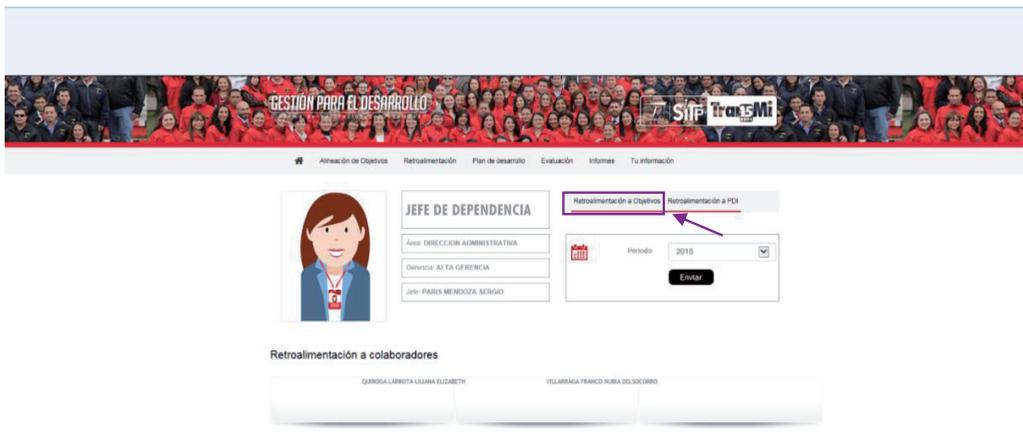
Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.

Luego de aprobar los objetivos se debe programar al menos una retroalimentación o seguimiento antes de la valoración final, para hacer observaciones y otorgar un porcentaje de progreso alcanzado a la fecha indicada.

Para ingresar a las retroalimentaciones, debe hacer clic al botón retroalimentación.

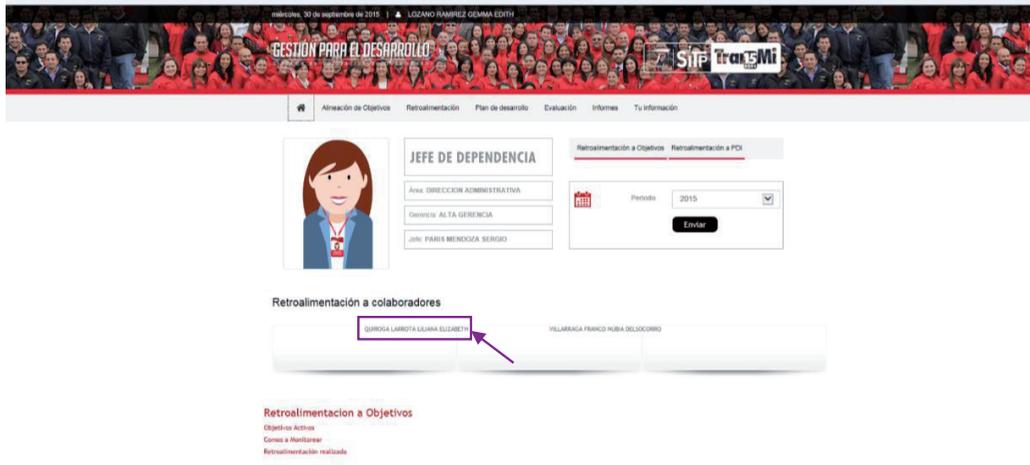


Se desplegará la siguiente ventana, para hacer clic en el botón Retroalimentación Objetivos.

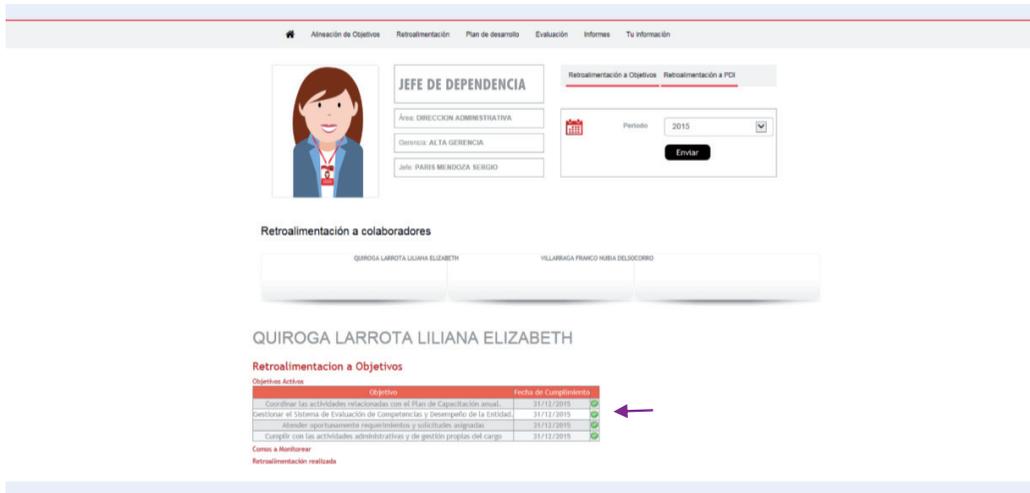


La página cargara automáticamente los trabajadores cargo, permitiendo observar a cada persona de manera individual.

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.

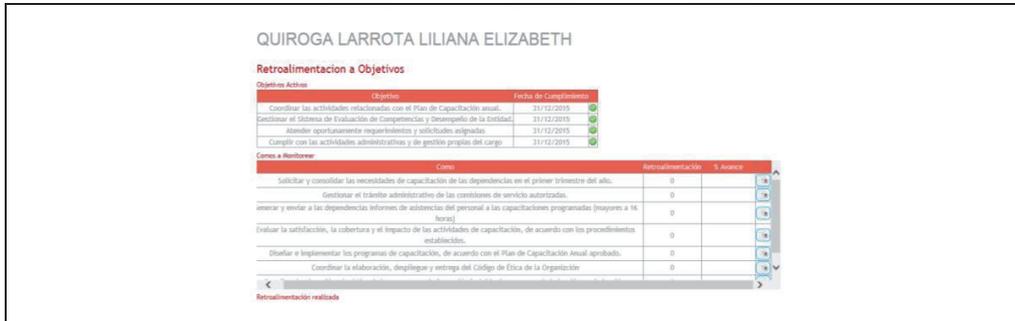


Los objetivos de cada trabajador a cargo se visualizarán así, permitiendo hacer retroalimentación a cualquiera de sus objetivos dando clic en el botón de color verde.



Al dar clic al botón verde se desplegará la opción cómos o actividades a monitorear

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.



Con este botón se desplegará la opción de retroalimentación realizada, que aparecerá vacía si no se ha hecho ninguna, también aparecerá un botón de nombre Nuevo seguimiento.



Nuevo Seguimiento

Con este botón se despliega una ventana donde se realiza la retroalimentación por medio de un formulario, al momento de dar clic, finalmente se guarda la retroalimentación.

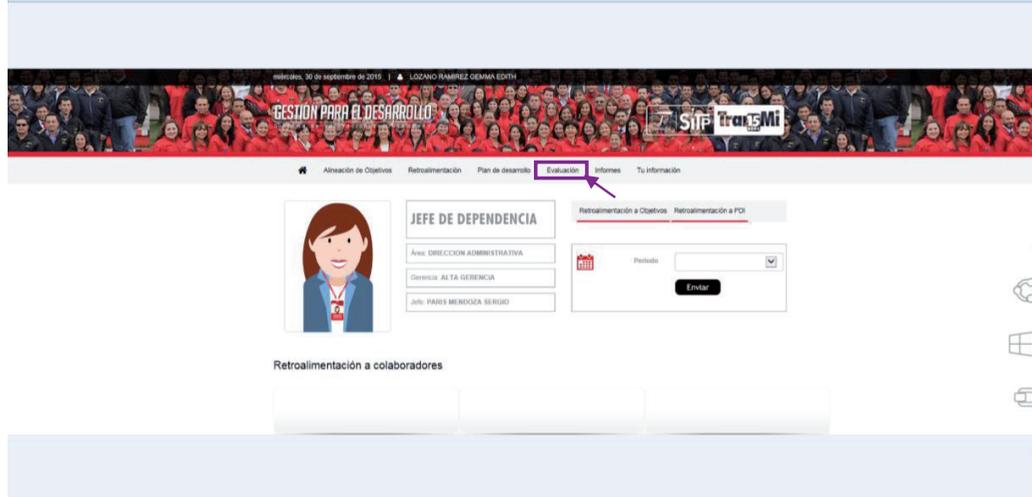


Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.

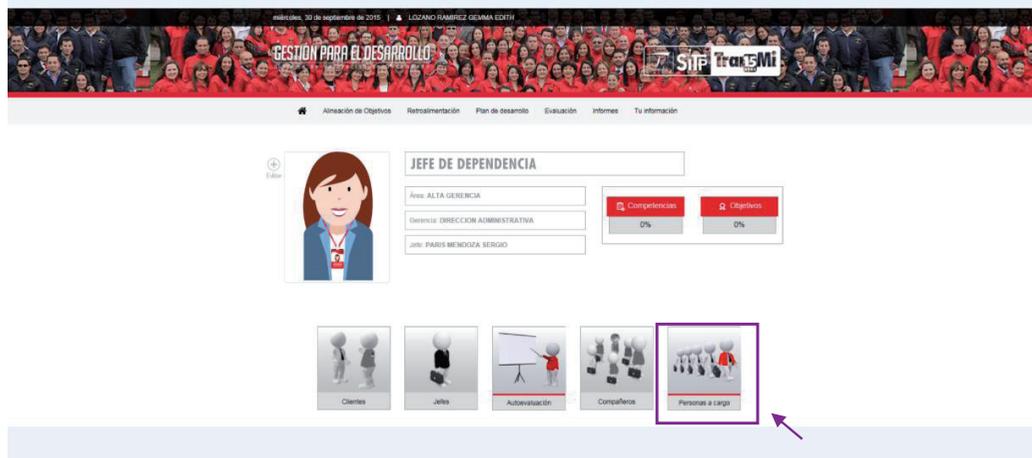
Al dar Clic en este botón  regresara al inicio.

Evaluación: (Actividad únicamente para el jefe inmediato).

Las evaluaciones se realizan cuando la fecha de cumplimiento de objetivos se haya vencido, se ingresa a través de botón Evaluación

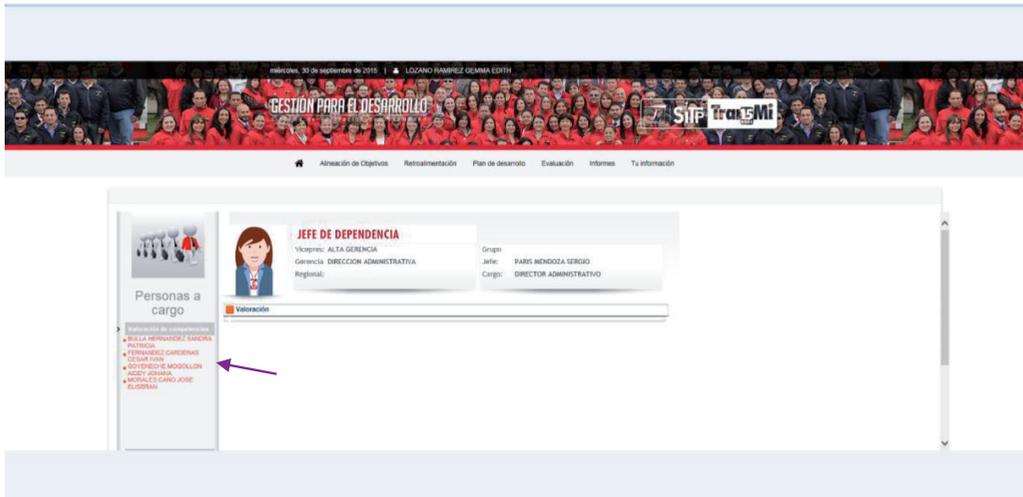


En la siguiente ventana, se indica el icono activo que corresponde a la evaluación de las personas a cargo por parte del Jefe Inmediato.

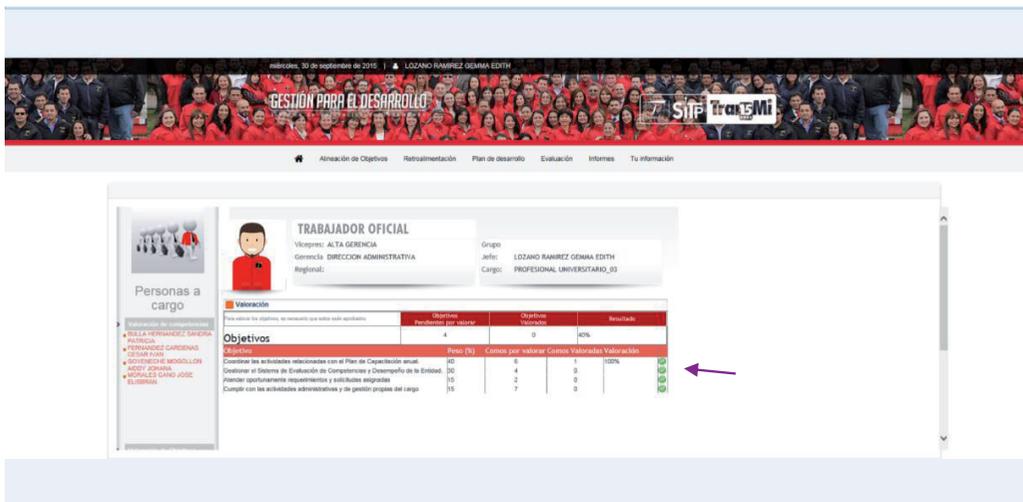


Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.

A continuación, se desplegará otra ventana en la que es posible evaluar las competencias y el desempeño por objetivos seleccionando a cada trabajador.

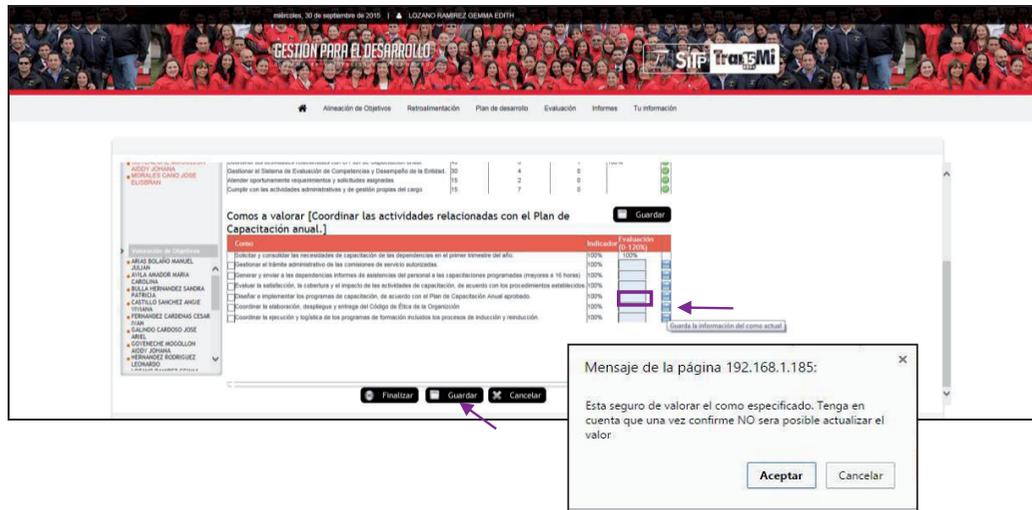


Al dar clic en el nombre de la persona seleccionada, se desplegarán sus objetivos.

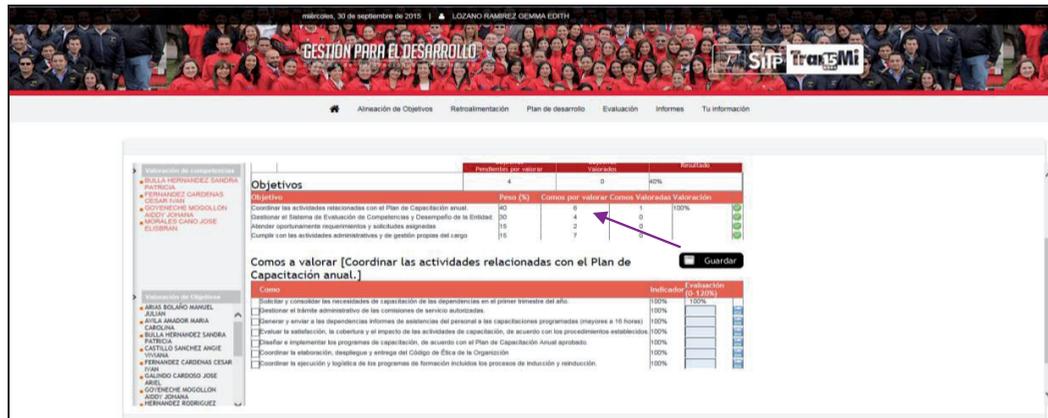


Luego haciendo clic en  el botón verde se habilitará la opción de evaluación, donde se ingresará un valor en forma de porcentaje, que indicará si el objetivo fue cumplido hasta un máximo de 110% en caso de haberse conseguido más de lo propuesto, luego se da clic en guardar

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.



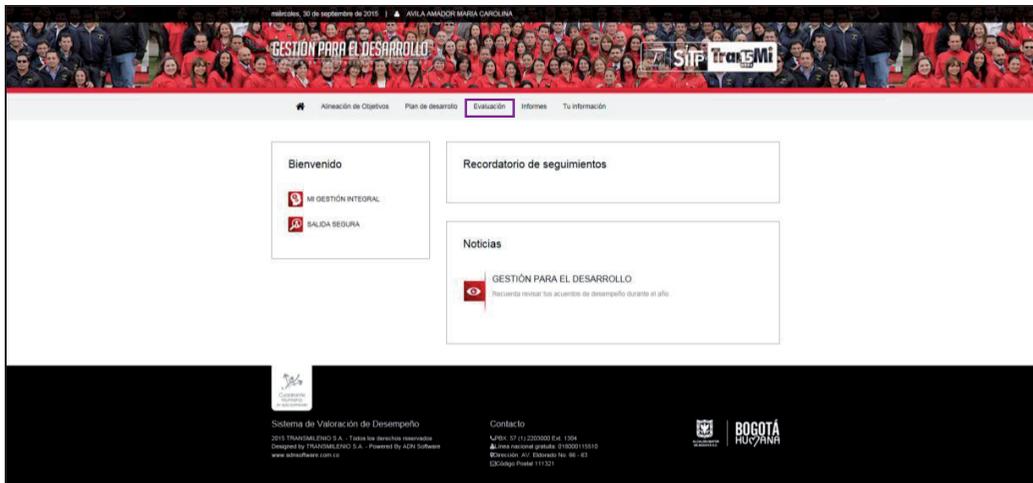
Cuando se valoran todos los objetivos del usuario quedara de la siguiente manera, como se puede observar a continuación. Ej.: los Cómos o actividades por valorar ahora están en 0 y anteriormente estaban en 1.



Autoevaluación: (Actividad para todos los trabajadores oficiales).

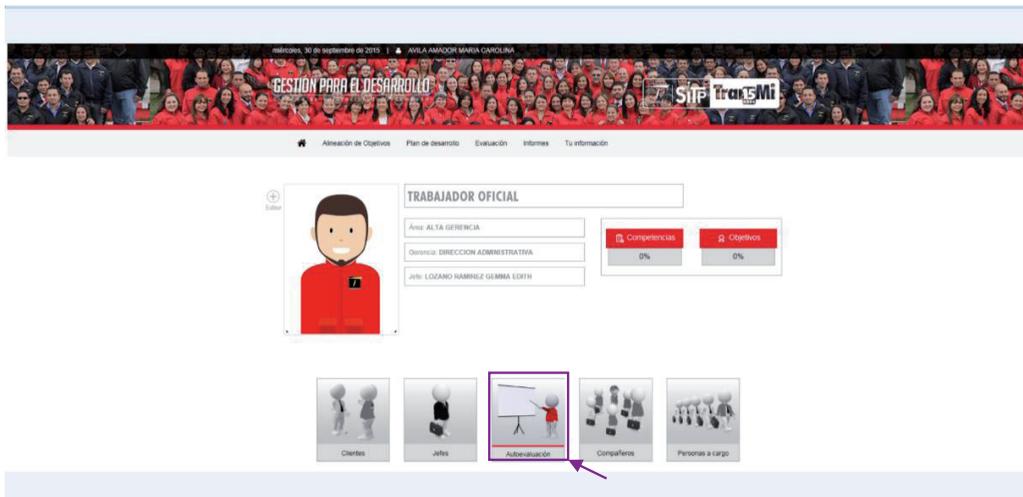
En la página de inicio de cada usuario, Al dar clic en el botón Evaluación cada trabajador visualizará una ventana como esta: Donde podrá realizar su autoevaluación.

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.



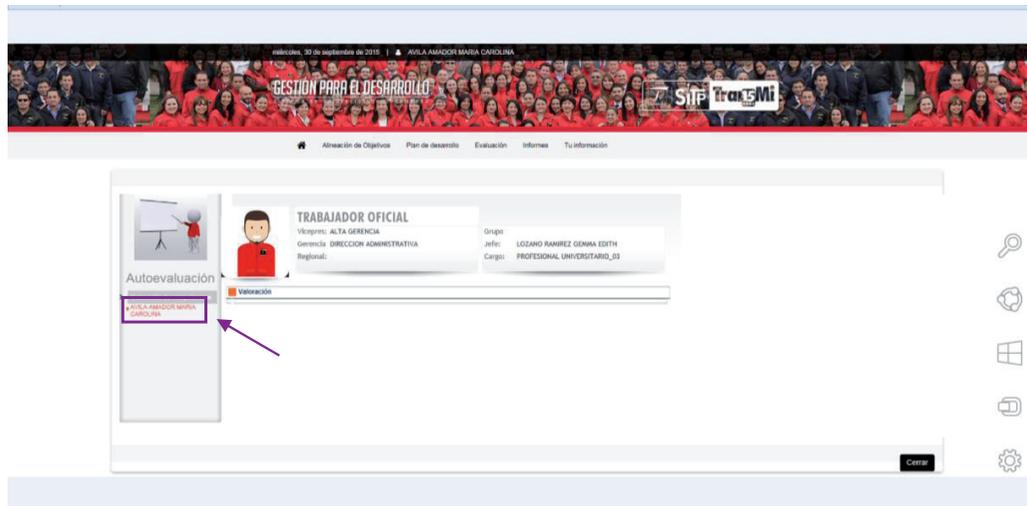
Damos clic en el ícono activo de autoevaluación.

Para cambiar la foto es necesario que pese menos de 2 megas y en formato .jpg, las dimensiones máximas serían: 710X945(pixeles)

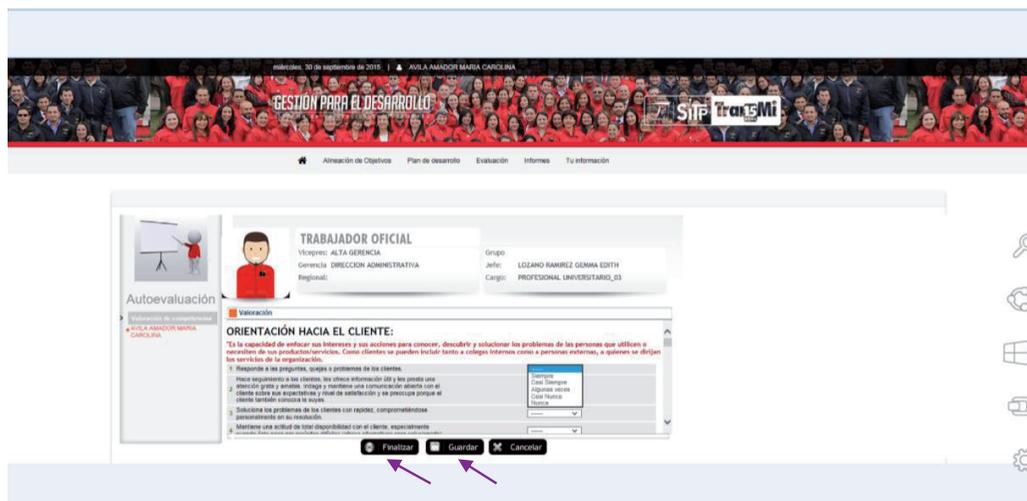


Dar clic en el nombre del trabajador que realizará su autoevaluación.

Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.



Se desplegará una ventana como esta, donde se le debe dar respuesta a una serie de situaciones en relación con las competencias del modelo de GESTIÓN PARA EL DESARROLLO, con respuestas posibles como siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

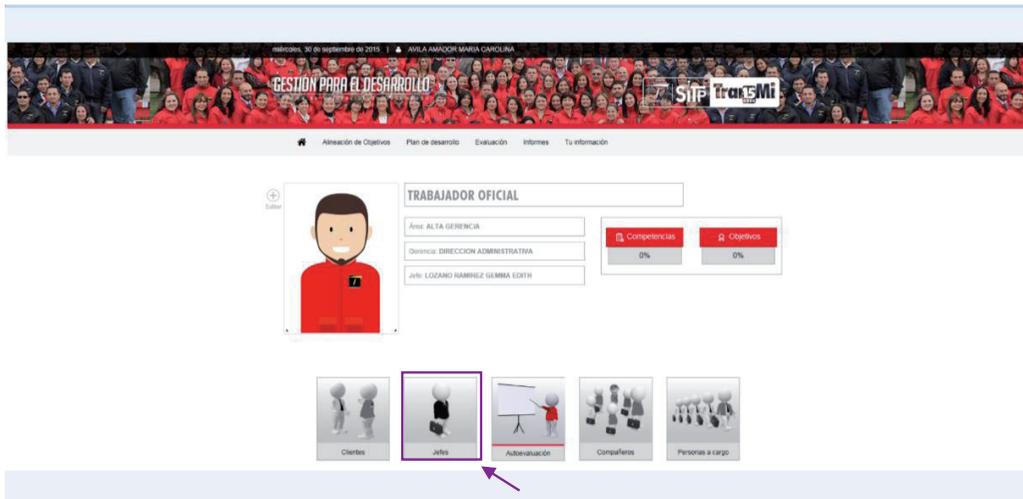


Al finalizar todas las preguntas debe dar clic en guardar y posteriormente finalizar.

Evaluación jefes: (Actividad para todos los trabajadores oficiales).

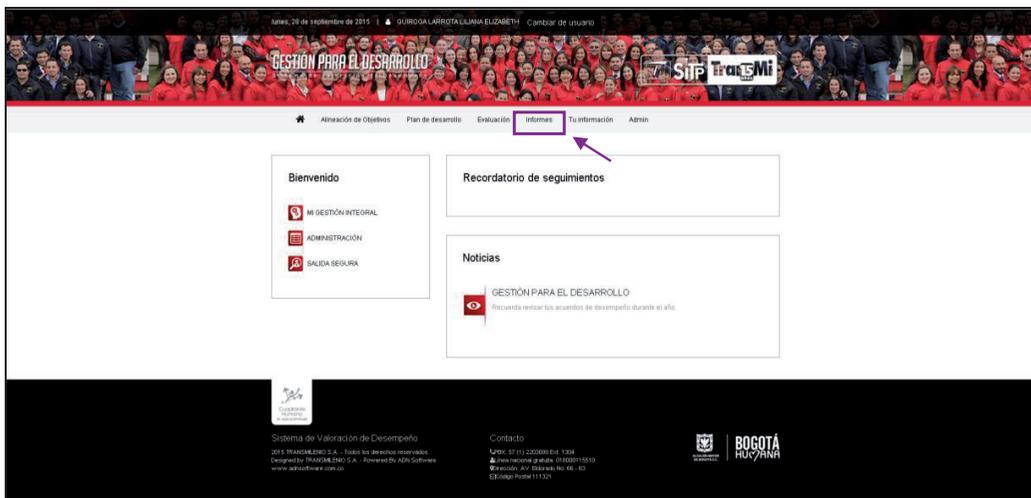
Anexo 1. Instructivo para el diligenciamiento y consulta del aplicativo de Gestión para el Desarrollo basado en competencias y desempeño por objetivos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.

En la página de inicio de cada usuario, Al dar clic en el botón Evaluación, cada trabajador visualizará una ventana como esta: Donde podrá realizar la evaluación de competencias del jefe de dependencia.



Consulta de informes: (Actividad para todos los servidores públicos)

En la página de inicio de cada usuario, al dar clic en el botón Informes, cada servidor visualizará una ventana como esta: Donde podrá realizar la consulta de los informes generados de valoración de desempeño y competencias acorde con el rol que desempeña y el periodo que desee revisar.



Resolución Número 504 (Agosto 10 de 2018)

“Por la cual se actualizan las versiones de los documentos “P-SN-003 Atención de visita técnica” y “P-SN-009 Prestación de servicios de consultoría” de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios”

**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 1º: Derogar en su totalidad la Resolución 743 del 11 de diciembre de 2015, mediante la cual se había adoptado la versión 2 del documento “P-SN-003 Atención de visita técnica”

ARTÍCULO 2º: Derogar en su totalidad la Resolución 576 del 14 de octubre de 2014, mediante la cual se había adoptado la versión 1 del documento “P-SN-009 Prestación de servicios de consultoría”

ARTÍCULO 3º: Actualizar los documentos siguientes con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-SN-003	3	Atención de visita técnica
P-SN-009	2	Prestación de servicios de consultoría

ARTÍCULO 4º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**Dada en Bogotá, D.C. a los diez (10) días del mes
de agosto dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-003	Versión 3	Fecha Agosto de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	1-10-2012	Primera versión oficial del documento.	N/A
1	5-08-2014	Se realizaron las siguientes modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Se cambió el nombre de Profesional Especializado 06 Explotación de Conocimiento por Profesional Especializado 06 Negocios Colaterales teniendo en cuenta la modificación del Manual de Funciones realizada en agosto de 2014. • Se incluyó el Capítulo 5 de definiciones. • Se aclara en qué consisten las visitas de carácter oneroso y los costos de las mismas. • En la descripción de actividades se incluyen más puntos de control y actividades de tipo decisorio. 	Profesional Especializado 06 Negocios Colaterales
2	09-11-2015	En el Capítulo 4. Documentos de Referencia. Se incluyen la Resolución 393 de 2015 - "Por medio de la cual se adoptan las políticas de la explotación colateral del Subsistema TransMilenio del SITP" y el Procedimiento P-SE-009 "Elaboración de Facturas". Se incluyó el Capítulo 8 – Tabla de Formatos.	Profesional Especializado 06 Negocios Colaterales
3	10-07-2018	Se realizaron las siguientes modificaciones: Documentos de Referencia. Inclusión de la Resolución 311 de 2017 que fija las condiciones para la explotación colateral de la infraestructura a cargo de TRANSMILENIO S.A. Inclusión del Manual M-SE-05 – "Manual para la facturación y gestión de cartera en TRANSMILENIO S.A." Descripción del Procedimiento. Se revisan y ajustan las actividades.	Profesional Especializado 06 Negocios Colaterales

	TÍTULO: <p style="text-align: center;">ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA</p>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código <p style="text-align: center;">P-SN-003</p>	Versión <p style="text-align: center;">3</p>	Fecha <p style="text-align: center;">Agosto de 2018</p>	

1. OBJETO

Establecer las actividades y responsabilidades a seguir para la atención de las visitas técnicas relacionadas con cualquier modo de transporte público de pasajeros y/o actividades afines a cargo de la entidad, dirigida a delegaciones nacionales e internacionales del sector público y/o privado.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de conocimiento y aplicación del (de la) Subgerente de Desarrollo de Negocios, de los Profesionales especializados grado 06 de negocios colaterales y demás servidores públicos que estén a cargo de estas actividades, por designación del (de la) Subgerente de Desarrollo de Negocios.

3. RESPONSABLE

El responsable por la elaboración y actualización de este procedimiento es el Profesional especializado grado 06 de negocios colaterales, a su vez el (la) Subgerente de Desarrollo de Negocios, será responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normograma.
- Estatutos de TRANSMILENIO S.A.
- Manual de Funciones de la Entidad.
- Portafolio de Servicios de la Entidad.
- Resolución 311 del 30 de junio de 2017: por medio de la cual se fijan las condiciones para la explotación colateral de los Sistemas de transporte a cargo de TRANSMILENIO S.A. o acto administrativo que la actualice, modifique o reemplace.
- M-SE-005: Manual para la facturación y gestión de cartera en TRANSMILENIO S.A. vigente o el documento que lo actualice, modifique o reemplace.

	TÍTULO: <p style="text-align: center;">ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA</p>			
	Código <p style="text-align: center;">P-SN-003</p>	Versión <p style="text-align: center;">3</p>	Fecha <p style="text-align: center;">Agosto de 2018</p>	

5. DEFINICIONES

Cliente: empresa, institución, grupo o persona interesada en realizar una visita a TRANSMILENIO S.A. para conocer, aprender o profundizar los temas relacionados con el Sistema BRT o SITP u otros modos a cargo de la Entidad.

Benchmarking: consiste en tomar "comparaciones" o benchmarks a aquellos productos, servicios y procesos de trabajo que pertenezcan a organizaciones que evidencien las mejores prácticas sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación.

BRT (Bus Rapid Transit): Bus de Tránsito Rápido.

Descuento: el descuento es una reducción o disminución en el precio del servicio de atención a una delegación que conforma una visita técnica.

Oneroso: acuerdo donde nacen obligaciones para una de las partes, como el préstamo o el depósito.

SIMUS (Antes SIBRT): son las siglas en español de la Asociación Latinoamericana de Sistemas Integrados para la Movilidad Urbana Sustentable.

SITP: sistema Integrado de Transporte Público

UITP: unión Internacional de Transporte Público.

Souvenir: objeto que sirve como recuerdo de la visita a algún lugar determinado.

Visita técnica: es la visita de una o varias personas que vienen a nombre de una entidad, empresa, institución o título personal cuyo objeto es conocer los elementos básico del proceso de diseño, implementación y funcionamiento del componente troncal (BRT) o zonal del SITP u otros modos de transporte público a cargo de la Entidad, y que son guiadas o atendidas por funcionario(s) o personal de la Entidad capacitado para esta labor.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-003	Versión 3	Fecha Agosto de 2018	

Visita de carácter oneroso: es la atención de la visita que tiene un costo y es cancelado por el cliente.

Visita de carácter no oneroso: es la atención de la visita que no tiene costo y no es cancelada por el cliente, es una atención de cortesía.

6. CONDICIONES GENERALES

La visita técnica puede ser de dos tipos: carácter oneroso y carácter no oneroso, las cuales se describen a continuación:

6.1 DE CARÁCTER ONEROSO

6.1.1 VISITAS ESTÁNDAR

La atención de este tipo de visitas se realizará de acuerdo con la solicitud del cliente.

Incluyen entre otras las siguientes actividades, las cuales pueden ser incluidas todas en una sola agenda o incluir una sola de ellas, conforme a las necesidades e intereses del cliente:

- Presentación completa del Sistema TransMilenio y del SITP, visita al Centro de Control del componente troncal (BRT) o zonal, visita a la infraestructura del componente troncal del Sistema TransMilenio (estaciones, portal y/o patio), visita a TransMiCable.
- Visita a la infraestructura del componente troncal del Sistema TransMilenio (estaciones, portal y/o patio).
- Visita a la infraestructura de TransMiCable.
- Visita a un patio (garaje) del componente troncal o zonal Sistema TransMilenio.
- Presentación del Sistema de Transporte Público con profundización en un tema determinado bajo solicitud previa del cliente, p. ej. Marco institucional, recaudo, control de flota, etc.

	TÍTULO: <p style="text-align: center;">ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA</p>			 <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</p>
	Código <p style="text-align: center;">P-SN-003</p>	Versión <p style="text-align: center;">3</p>	Fecha <p style="text-align: center;">Agosto de 2018</p>	

- Presentación (iones) con participación de otras entidades o instituciones externas (Por ejemplo: Alcaldía Mayor de Bogotá, Ministerio de Transporte, Secretaría de Movilidad, Metro de Bogotá S.A., entre otros).

6.1.2 VISITAS DE BENCHMARKING

Este tipo de visitas está dirigida a dar apoyo y asesoría para establecer contacto con los entes gestores o autoridades de otros sistemas de transporte público de otras ciudades o países para su conocimiento y comparación.

6.1.3 COSTOS DE LA VISITA DE CARÁCTER ONEROSO

Los costos de la visita se establecen a partir de los costos de la nómina de la Entidad para los servidores públicos que vayan a atender la visita y se calcula con un factor multiplicador que lo asimile a un valor hora de consultor externo. Este valor se actualizará anualmente con base en el incremento salarial de TRANSMILENIO S.A. establecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el plazo máximo para efectuar la actualización y publicación de estas tarifas será de un (1) mes calendario después del incremento.

La valoración de la visita se debe efectuar con base en la duración de la misma y la tabla de salarios y prestaciones de los funcionarios de la entidad, para la vigencia establecida y este valor será para grupos hasta de veinte (20) personas.

Para grupos mayores se aplicarán los siguientes criterios:

- Grupos de veintiuna (21) a treinta (30) personas, se incrementará en un treinta por ciento (30%).
- Grupos de treinta y una (31) a cuarenta y cinco (45) personas, se incrementará en un cuarenta por ciento (40%).
- Grupos de cuarenta y seis (46) a setenta y cinco (75) personas, se incrementará en un cincuenta por ciento (50%).

	TÍTULO: <p style="text-align: center;">ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA</p>			
	Código <p style="text-align: center;">P-SN-003</p>	Versión <p style="text-align: center;">3</p>	Fecha <p style="text-align: center;">Agosto de 2018</p>	

Se aplicará un descuento del veinte por ciento (20%), sobre el valor total, a las empresas o entidades afiliadas a la Unión Internacional de Transporte Público - UITP o a las empresas afiliadas o asociadas a SIMUS (Antes SIBRT), previa autorización del (de la) Subgerente de Desarrollo de Negocios o el (la) Subgerente General o el (la) Gerente General.

La valoración de las visitas de benchmarking será efectuada de conformidad con los siguientes aspectos: (i) las necesidades del cliente, (ii) los costos en que deba incurrir la entidad para atenderla y acompañarla, p.ej. viáticos, pasajes, comisiones y alojamiento del (de los) funcionario(s) designados para tal fin.

6.2 DE CARÁCTER NO ONEROSO

Estas visitas son de carácter protocolario o de cortesía y el origen de las mismas puede provenir de:

- a) Solicitud de la Presidencia de la República, de los Ministerios del Despacho, del Departamento Nacional de Planeación, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, o de cualquiera de las Secretarías Distritales o Entidades de la Administración Distrital, o por solicitud de la Gerencia General o de la Subgerencia General de la entidad,
- b) Solicitudes provenientes de Universidades Públicas o Privadas nacionales o extranjeras (para visitas de tipo académico), o de gobiernos de países o de ciudades así como de organismos gubernamentales o no gubernamentales que tengan tratados o acuerdos nacionales o internacionales vigentes con el Gobierno Nacional, Distrital o con la Entidad; o Embajadas o consulados acreditados en Colombia, o las oficinas comerciales de las Embajadas o consulados.

En cualquiera de los casos, estas visitas deben ser aprobadas por el (la) Subgerente de Desarrollo de Negocios o por la Gerencia General o la Subgerencia General.

La duración de la atención de estas visitas no onerosas podrá ser hasta de seis (6) horas, en caso de que la duración sea superior a la aquí establecida, esta deberá ser autorizada por el (la) Subgerente de Desarrollo de Negocios.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA			
	Código P-SN-003	Versión 3	Fecha Agosto de 2018	

Para la autorización de esta clase de visitas la entidad u organismo interesado deberá presentar a TRANSMILENIO S.A. una comunicación solicitando la atención de la visita, el motivo de la misma, los temas de interés, el número de asistentes, el día y la hora y expresar que es una visita de cortesía, o protocolaria o sin costo alguno.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	INICIO	
20	Recibir la solicitud de visita del Cliente a través de comunicación escrita ya sea por correo electrónico u otro medio. Nota: En caso de que la solicitud no sea remitida al Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales, se debe remitir copia magnética a éste para el control de solicitudes.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) Subgerente de Desarrollo de Negocios.
30	Analizar la solicitud del Cliente (Temática, fecha, duración, cantidad de miembros de la delegación, perfiles visitantes).	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) Subgerente de Desarrollo de Negocios.
40	Solicitar al cliente el perfil de la delegación, relación de asistentes y temas de interés.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
¿15? 	¿Es necesario coordinar la participación de otras áreas y funcionarios para atender la visita? Si: Ir a la etapa 50 No: Ir a la etapa 25	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
50	Estructurar la agenda preliminar de actividades teniendo en cuenta la participación de las otras áreas y determinar si la visita es de carácter oneroso.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
¿25?	¿La visita es de carácter oneroso?	Profesional especializado Grado 6 de negocios

	TÍTULO: <p style="text-align: center;">ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA</p>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código <p style="text-align: center;">P-SN-003</p>	Versión <p style="text-align: center;">3</p>	Fecha <p style="text-align: center;">Agosto de 2018</p>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Si: Ir a la etapa 60 No: Ir a la etapa 70	colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
60	Determinar el valor a cotizar, en función del tiempo de atención de la visita.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
70	Enviar la agenda preliminar al interesado, junto con el formato "Listado Asistentes a Visitas Técnicas y Capacitaciones". (Formato R-SN-002).	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
¿35? 	¿El cliente confirma la agenda preliminar de actividades y el costo (este último en caso de que aplique)? Si: Ir a la etapa 90 No: Ir a la etapa 80	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
80	Preparar y enviar contrapropuesta de agenda y costo de la visita (el costo se debe incluir si la visita es de carácter oneroso).	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
¿45? 	¿El Cliente confirma la agenda final de actividades y el costo de la contrapropuesta (este último costo solo para vistas de carácter oneroso)? Si: Ir a la etapa 90 No: Ir a la etapa 200	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
90	Coordinar previamente los recursos necesarios tanto físicos (Salas de reunión, material de cortesía, encuesta de satisfacción, equipos de audio y video y transporte en caso de traslados) como de personal de otras áreas de la entidad. Nota: Para visitas de benchmarking, se requiere coordinar la logística y la agenda con los entes gestores o autoridades de la(s) ciudad(es) o países a visitar, así como los trámites internos o externos relacionados con autorizaciones,	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA			
	Código P-SN-003	Versión 3	Fecha Agosto de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	comisiones, viáticos, pasajes y alojamiento.	
100	Sí la visita es de tipo oneroso, emitir la factura por el servicio (incluyendo la tarifa del IVA vigente) a la Subgerencia Económica acorde a los establecido en el "Manual para la facturación y gestión de cartera en TRANSMILENIO S.A. - M-SE-005" vigente y remitir al Cliente.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
110	Recibir protocolariamente a los asistentes a las visitas técnicas (dar la bienvenida y ubicar a las personas en el lugar establecido para la atención de la visita).	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
120	Desarrollar la agenda.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios
¿55? 	¿Hay solicitud para entregar obsequios (souvenirs) o vender productos de Merchandising a los asistentes? Si: Ir a la etapa 130 No: Ir a la etapa 140	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
130	En caso de que aplique, entregar los obsequios (souvenirs) o realizar las ventas respectivas de los productos del Portafolio de Servicios, teniendo en cuenta las directrices establecidas en el procedimiento de Merchandising vigente.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
140	Entregar a los miembros de la delegación la Encuesta de Satisfacción de visitas técnicas y cursos (Formato R-SN-001) para que sea diligenciada. En caso de que la delegación así lo solicite, entregar el Certificado de Participación en el evento.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
150	Consolidar la tabulación de las Encuestas de Satisfacción y actualizar la base de datos de visitantes de manera mensual.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del

	TÍTULO: <p style="text-align: center;">ATENCIÓN DE VISITA TÉCNICA</p>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código <p style="text-align: center;">P-SN-003</p>	Versión <p style="text-align: center;">3</p>	Fecha <p style="text-align: center;">Agosto de 2018</p>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		(de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios
160	Enviar Carta de Cierre de Atención Visita Técnica y Servicio Postventa (Formato R-SN-003), en caso de que la delegación requiera una información más detallada relacionada con la explotación colateral de cualquiera de las líneas de negocio de la Entidad.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) la Subgerente de Desarrollo de Negocios.
¿65? 	¿La visita fue de tipo oneroso? Si: Ir a etapa 170 No: Ir a etapa 190	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales
170	Confirmar el pago del servicio de atención de la vista técnica.	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales y/o Servidor Público a cargo de la actividad por designación del (de la) Subgerente de Desarrollo de Negocios
190	FIN	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SN-001	Encuesta de Satisfacción Visitas Técnicas y cursos (Español e Inglés)	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	Profesional especializado Grado 6 de negocios colaterales
R-SN-002	Listado Asistentes a Visitas Técnicas y Capacitaciones		
R-SN-003	Carta de Cierre Atención a Visitas Técnicas y Servicio Postventa (Español e Inglés)		
R-SN-007	Certificado Participación Eventos		

	TÍTULO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-009	Versión 2	Fecha Agosto de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

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

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	1-10-2012	Primera versión oficial del documento	N/A
1	5-08-2014	Se realizaron las siguientes modificaciones: Se ajustó la descripción de actividades a nivel de responsables y se incluyen más puntos de control	Profesional Especializado 06 Negocios Colaterales
2	10-07-2018	Se realizaron las siguientes modificaciones: Documentos de Referencia. Inclusión de la Resolución 311 de 2017 que fija las condiciones para la explotación colateral de la infraestructura a cargo de TRANSMILENIO S.A. Inclusión del Manual M-SE-05 – "Manual para la facturación y gestión de cartera en TRANSMILENIO S.A." Descripción del Procedimiento. Se revisan y ajustan las actividades. Contenido: Se incluye el numeral 8 Formatos.	Profesional Especializado 06 Negocios Colaterales

	TÍTULO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-009	Versión 2	Fecha Agosto de 2018	

1. OBJETO

Establecer las actividades y responsabilidades que se deben seguir para para proveer a terceros interesados servicios de consultoría, asesoría, asistencia técnica o entrenamiento en temas relacionados con sistemas de transporte público de pasajeros y/o afines.

2. ALCANCE

Este procedimiento es para conocimiento y aplicación del (de la) Subgerente de Desarrollo de Negocios, del Profesional Especializado Grado 06 de Negocios Colaterales y demás servidores públicos que estén a cargo de estas actividades, por designación del (de la) Subgerente de Desarrollo de Negocios.

3. RESPONSABLE

El responsable por la elaboración y actualización de este procedimiento es el Profesional especializado grado 06 de negocios colaterales, a su vez el (la) Subgerente de Desarrollo de Negocios, será responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normograma.
- Estatutos de TRANSMILENIO S.A.
- Manual de Funciones de la Entidad.
- Portafolio de Servicios de la Entidad.
- Resolución 311 del 30 de junio de 2017: por medio de la cual se fijan las condiciones para la explotación colateral de los Sistemas de transporte a cargo de TRANSMILENIO S.A. o el acto administrativo que la actualice, modifique o reemplace.
- M-SE-005: Manual para la facturación y gestión de cartera en TRANSMILENIO S.A. vigente o el documento que lo actualice, modifique o reemplace.

	TÍTULO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-009	Versión 2	Fecha Agosto de 2018	

5. DEFINICIONES

Asistencia Técnica: convenio o contrato suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y el cliente (persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o internacional), en el que se presta un servicio de apoyo en la ejecución, monitoreo y emisión de un concepto o recomendaciones de un proyecto relacionado con sistemas de transporte público de pasajeros y/o afines, ya establecido, en diseño o en construcción.

Asesoría Técnica: convenio suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y el cliente (persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o internacional), en el que se brinda información por parte de TRANSMILENIO S.A., para la orientación a su contratante, de las recomendaciones o sugerencias relacionadas con las acciones preventivas, correctivas o de mejora sobre uno o varios aspectos relacionados con la operación o el desempeño de un proyecto, ya establecido, en diseño o en construcción, relacionado con el transporte público de pasajeros y/o afines.

Consultoría: convenio o contrato suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y el cliente (persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o internacional), en el que se prestan servicios profesionales especializados, que tengan por objeto identificar, planificar, elaborar o evaluar proyectos relacionados con el tema de transporte público de pasajeros y/o afines, en sus niveles de prefactibilidad, factibilidad, diseño y operación.

Estos servicios pueden comprender, además, la supervisión, fiscalización y evaluación de proyectos, así como los servicios de asesoría y asistencia técnica, elaboración de estudios económicos, financieros, de administración e investigación.

Entrenamiento: convenio o contrato suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y el cliente (persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o internacional), en el que se prestan servicios de entrenamiento sobre algunos aspectos del diseño, control y seguimiento de la operación de los sistemas de transporte público de pasajeros y/o afines a cargo de la Entidad.

6. CONDICIONES GENERALES

Todos los servicios de consultoría, asesoría, asistencia técnica o entrenamiento que preste TRANSMILENIO S.A., deben estar soportados por una solicitud escrita del interesado.

	TÍTULO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-009	Versión 2	Fecha Agosto de 2018	

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Recibir solicitud de servicios de consultoría, asesoría, asistencia técnica o entrenamiento por parte del interesado o como respuesta al portafolio de servicios presentado.	Subgerente de Desarrollo de Negocios y/o Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
30	Analizar y evaluar la solicitud de servicios de acuerdo con las políticas de la Entidad.	Subgerente de Desarrollo de Negocios y/o Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
¿15? 	¿Es factible la realización de la consultoría o asesoría o asistencia técnica o entrenamiento? Si: Ir a etapa 40 No: Ir a etapa 60	Subgerente de Desarrollo de Negocios y/o Subgerente General y/o Gerente General.
40	Estructurar el alcance, contenido y valor del servicio de consultoría o asesoría o asistencia técnica o entrenamiento.	Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
50	Presentar la solicitud a la Subgerente de Desarrollo de Negocios para su análisis y aprobación interna.	Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
¿25? 	¿Es aprobada la solicitud de servicio de consultoría o asesoría o asistencia técnica o entrenamiento? Si: Ir a etapa 70 No: Ir a etapa 60	Subgerente de Desarrollo de Negocios o Subgerente General o Gerente General.
60	Dar respuesta al interesado de la decisión tomada por la Entidad. Ir a etapa 280.	Subgerente de Desarrollo de Negocios y/o Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
70	Solicitar a las áreas involucradas, la elaboración de una propuesta que incluya: propuesta técnica, cronograma de actividades, recursos humanos y físicos necesarios, productos entregados, análisis jurídico y propuesta económica.	Subgerente de Desarrollo de Negocios

	TÍTULO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-009	Versión 2	Fecha Agosto de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
80	Elaborar propuesta de servicio de consultoría, o asesoría o asistencia técnica o entrenamiento de acuerdo con lo solicitado por la Subgerencia de Desarrollo de Negocios y remitirla para su consolidación.	Subgerencias y Direcciones involucradas
90	Consolidar la propuesta de servicio de consultoría o asesoría o asistencia técnica o entrenamiento que incluya: Propuesta técnica, cronograma de actividades, recursos humanos y físicos necesarios, productos entregados, análisis jurídico y propuesta económica.	Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales
¿35? 	¿Se necesita socio estratégico? Si: Ir a etapa 100. No: Ir a etapa 120.	Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales
100	Contactar socios estratégicos de TRANSMILENIO S.A. para la ejecución del proyecto de consultoría y hacer propuesta de participación.	Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
110	Adecuar la propuesta técnica y económica que integre la participación del socio estratégico.	Subgerente de Desarrollo de Negocios y/o Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
120	Presentar propuesta económica al Gerente General o Subgerente General.	Subgerente de Desarrollo de Negocios.
¿45? 	¿El Gerente General o Subgerente General acepta la propuesta? Si: Ir a etapa 140. No: Ir a etapa 130.	Subgerente de Desarrollo de Negocios.
130	Realizar ajustes necesarios teniendo en cuenta los comentarios o cambios sugeridos. Ir a etapa 45.	Subgerente de Desarrollo de Negocios y/o Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
140	Presentar propuesta de consultoría o asesoría o asistencia técnica o entrenamiento al interesado.	Subgerente de Desarrollo de Negocios y/o Subgerente General y/o Gerente General.

	TÍTULO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-009	Versión 2	Fecha Agosto de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿55? 	¿El interesado acepta la propuesta? Si: Ir a etapa 160. No: Ir a etapa 150.	Subgerente de Desarrollo de Negocios
150	Elaborar contrapropuesta técnica y económica ajustándose a los requerimientos de acuerdo con las políticas.	Subgerente de Desarrollo de Negocios y/o Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
¿65? 	¿El interesado acepta la contrapropuesta? Si: Ir a etapa 160. No: Ir a etapa 290.	Subgerente de Desarrollo de Negocios
160	Elaborar y enviar a la Dirección Corporativa el estudio de conveniencia y oportunidad para la elaboración del contrato o convenio.	Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
170	Elaborar el contrato o convenio con base en el estudio técnico y económico.	Dirección Corporativa.
180	Recibir el Contrato elaborado por la Dirección Corporativa revisarlo para proceder a suscribirlo.	Subgerente de Desarrollo de Negocios.
¿75? 	¿Se requiere ajustar al contrato? Si: Devolver contrato para su ajuste. Ir a etapa 190 No: Ir a etapa 200	Subgerente de Desarrollo de Negocios.
190	Ajustar contrato y remitirlo para su aprobación.	Dirección Corporativa
200	Suscribir el Contrato	Subgerente de Desarrollo de Negocios y Cliente.
210	Suscribir el Acta de Inicio del Contrato una vez verificados los requerimientos contractuales por parte de la Dirección Corporativa	Interventor y/o Supervisor del Contrato.
220	Realizar los trámites necesarios para la consecución de recursos físicos y humanos necesarios para la consultoría, asesoría, asistencia técnica o entrenamiento gestionando la participación de las áreas involucradas.	Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
230	Notificar a las áreas involucradas las obligaciones para el cumplimiento del contrato o convenio.	Subgerente de Desarrollo de Negocios.

	TÍTULO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-009	Versión 2	Fecha Agosto de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
240	Elaborar el cuadro de seguimiento de obligaciones adquiridas y compromisos de TRANSMILENIO S.A.	Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
250	Solicitar a los funcionarios de las otras áreas involucradas la realización de informe de avance sobre el proyecto y su comunicación a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.	Subgerente de Desarrollo de Negocios.
260	Aplicar encuesta de Satisfacción de servicio de consultoría (Formato R-SN-004).	Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales.
270	Hacer seguimiento y adecuada ejecución del contrato (Entrega de informes (si aplica), facturación y liquidación del contrato).	Interventor y/o Supervisor del Contrato.
280	Realizar balance e informe del contrato y retroalimentar a las áreas involucradas.	Interventor y/o Supervisor del Contrato.
290	Fin	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SN-004	Encuesta de satisfacción de servicios de consultoría.	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales

Resolución Número 505

(Agosto 10 de 2018)

“Por la cual se adopta el documento “T-SC-006 Protocolo de comunicaciones en crisis” de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones”

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

**En ejercicio de sus facultades 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 parágrafo 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 1º: Adoptar el siguiente protocolo a la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-SC-006	0	Protocolo de comunicaciones en crisis

ARTÍCULO 2º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los diez (10) días del mes de agosto dos mil dieciocho (2018).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. CLASIFICACIÓN Y TIPOLOGÍAS DE RIESGOS (PROTOCOLO)
6. VOCERÍA
7. VOCERÍA AUTORIZADA
8. LISTADO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS
9. LISTADO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS
10. COMITÉ DE CRISIS
11. FUNCIONES GENERALES DEL COMITÉ DE CRISIS
12. FUNCIONES DEL(A) COORDINADOR(A) DEL COMITÉ DE CRISIS
13. RUTA DE LA CRISIS
14. NIVELES DE UNA CRISIS
15. MANEJO DESPUÉS DE LA CRISIS
16. TEMAS SENSIBLES
17. AUDIENCIAS

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

1. OBJETIVO

Definir las acciones a ejecutar durante un escenario de crisis en el que TRANSMILENIO S.A. y el Sistema TransMilenio en todos sus componentes, esté expuesto y que sea de interés público y mediático.

2. ALCANCE

El protocolo de comunicaciones en crisis servirá como una ruta a seguir en situaciones que se presenten en el Sistema TransMilenio, en cualquiera de sus componentes ya sea troncal, zonal, cable u otros, que ameriten ser manejadas bajo el concepto de crisis, con el ánimo de entregar información oportuna y precisa a la opinión pública. Este documento será la carta de navegación de la entidad, directivos y Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, para darle un tratamiento equilibrado y oportuno a las novedades que se presentan en el Sistema TransMilenio en cualquiera de sus componentes, de cara a mantener a los usuarios y a la ciudadanía en general informados, frente a los sucesos que se puedan dar y los cuales, de no tratarse oportuna y correctamente pueden desencadenar en una crisis, afectando la imagen institucional.

Este protocolo se activará cuando la novedad que se presente en el Sistema TransMilenio se catalogue dentro de los riesgos a los que está expuesta la entidad y bajo las condiciones allí descritas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración del presente protocolo, se tuvo en cuenta el Manual de Comunicaciones del Distrito Capital, elaborado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, diciembre de 2015.

4. DEFINICIONES

Crisis: Una crisis es aquel hecho generado por una acción grave y extraordinaria, dentro o fuera de la empresa, que afecta su normal desarrollo y operación; repercute en su imagen y reputación.

Hay situaciones que mal administradas pueden ocasionar o derivar una crisis. Las empresas están expuestas a riesgos que se deben identificar, clasificar y monitorear de forma permanente para estar preparados en caso de una eventual crisis.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

Riesgos de Origen Social Eventos o acciones sociales como bloqueos, violencia, atentado terrorista o secuestro que pueden afectar la operación del Sistema.

Bloqueos Escenario en el cual se toman las vías del sistema y se impide la libre circulación de los buses que prestan el servicio.

Violencia Escenario en el cual por un hecho violento (herido o muerte) se ve afectada la operación del sistema.

Atentado Terrorista Escenario en el cual por acción de un tercero se puede generar un acto violento contra los buses o la infraestructura del sistema.

Secuestro Escenario en el cual por acción de un tercero se ve afectada la libertad de los usuarios, operadores o personal del sistema.

Riesgos por operación del servicio Eventos o problemas operativos que pueden afectar el normal funcionamiento del Sistema: fallas técnicas, fallas en aplicativos tecnológicos, colapso de la estructura del sistema; falta del personal en la operación, cese de operación de concesionarios, cese de actividades de los operadores y proveedores del Sistema.

Fallas técnicas Escenario en el cual se presenten fallas graves en los buses, Centros de Control, estaciones o sistema tecnológico de TRANSMILENIO S.A. que puedan poner en riesgo o afecten la operación del Sistema.

Fallas en aplicativos tecnológico Escenario en el cual se presentan interrupciones o fallas en lectores de las tarjetas, plataforma de recarga de las tarjetas, colapso de los torniquetes.

Accidentes de tránsito Escenario en el cual se presenta un accidente grave que impida la circulación de los buses del Sistema.

Colapso en la estructura del Sistema Escenario en el cual se presenta el colapso de la infraestructura del sistema, como estaciones, portales, puentes y oficinas de TRANSMILENIO S.A.

Falta de personal en la operación Escenario en el cual la ausencia de funcionarios de TRANSMILENIO S.A. y de sus contratistas impide la coordinación y operación del Sistema.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

Cese de operación de Concesionarios Escenario en el cual los concesionarios del Sistema cesan su operación y no atienden al 100% la demanda de usuarios.

Cese de actividades de operadores: Escenario en el cual los conductores cesan su actividad e impiden el funcionamiento normal del Sistema.

Paro de personal: Escenario en el cual el personal de planta de TRANSMILENIO S.A. cesan sus actividades por inconformismos laborales.

Reformas operativas o laborales: Escenario en el cual por decisión de la entidad se realiza un recorte de personal que ocasiona inconformismo en el personal de planta.

Corrupción: Escenario en el cual algún funcionario(a) de TRANSMILENIO S.A. se ve involucrado en un escándalo de corrupción que comprometa la entidad.

Acoso sexual/laboral: Escenario que se da en el momento en que se presenta una demanda o reclamación interna por acoso laboral o sexual a personal de planta o contratación de TRANSMILENIO S.A.

Incumplimiento de contratos: Escenario en el cual un concesionario cesa su operación por incumplimiento en los compromisos contractuales.

Corrupción dentro de los concesionarios: Escenario en el cual se presentan irregularidades en la operación de los concesionarios del Sistema que comprometan a TRANSMILENIO S.A.

Demandas de empleados, contratistas, concesionarios, Concejales Escenario en el cual se entabla una demanda contra TRANSMILENIO S.A. para favorecer intereses propios.

Investigaciones de la Contraloría/ Procuraduría Escenario en el cual estas entidades abren una investigación contra personal de planta y/o contratistas de TRANSMILENIO S.A.

Falsificación: Escenario en el cual contratistas, personal de planta y/o ex empleados falsifican cualquier tipo de documentación oficial de TRANSMILENIO S.A. con fines legales.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

5. CLASIFICACIÓN Y TIPOLOGÍAS DE RIESGOS

De acuerdo con el entorno, interno o externo, del Sistema TransMilenio en cualquiera de sus componentes, a continuación, se describen los tipos de riesgo a los que está expuesta la organización y que podrían generar una crisis:

- Riesgos de Orden Público
- Riesgos por Operación del Servicio
- Riesgos por Asuntos laborales
- Riesgos Naturales
- Riesgos por Comportamiento de terceros

5.1 RIESGOS DE ORDEN PÚBLICO

Eventos o acciones sociales como bloqueos, atentado terrorista o secuestro que pueden afectar la operación del Sistema TransMilenio en cualquiera de sus componentes.

5.1.1 Bloqueos

- **ALERTA AMARILLA:** Cuando el bloqueo lleva hasta 15 minutos.
- **Comité de crisis:** **NO se activa el comité**, pero hay monitoreo permanente de la situación con las áreas involucradas e información de estatus al(a) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Área Involucrada:** Dirección Técnica de BRT y/o Dirección Técnica de Buses, Centros de Control (Delta encargado de la operación al momento de la contingencia) y persona encargada del monitoreo de la situación por parte de la Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones (persona encargada del turno).
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Persona designada del monitoreo de la situación por parte de la Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones (encargado(a) del área de comunicaciones del chat de emergencias que se encuentre de turno al momento de la contingencia).

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Piezas de comunicación:** No aplica. Se sugiere monitoreo permanente, a partir de coordinación con áreas involucradas, para definir pasos a seguir.
- **Línea de mensaje:** No aplica.
- **Vocería autorizada:** No aplica.
- **Plan de Acción preliminar:** Monitoreo de la situación
- **Recursos:** Matriz de contacto de miembros del comité de crisis

• **ALERTA NARANJA:** Cuando el bloqueo lleva más de 15 minutos

- **Comité de crisis. se activa de inmediato.** Sus miembros son:
 - o Subgerente General de TRANSMILENIO S.A.
 - o Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - o Director(a) Técnico de BRT y/o Director(a) Técnico de Buses
 - o Director(a) Técnico de Seguridad
 - o Coordinador(a) del Centros de Control (Delta encargado de la operación y/o PECTO)
 - o Subgerente Jurídico
- **Área Involucrada:** Dirección Técnica de BRT y/o Dirección Técnica de Buses, Dirección Técnica de Seguridad, Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y Policía de TransMilenio (Comando Servicio Transporte Masivo). Dependiendo de la magnitud de la situación se debe involucrar otras entidades del Distrito como: Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaria de Gobierno y Gestores de Convivencia.
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios mediante redes sociales.
 - **Sistema Avantel.** Información a usuarios a través del sistema Avantel de las Estaciones que pueden verse afectadas.
 - **Comunicado de prensa “tipo”** para enviar a los medios en caso de ser necesario.

- **Vocería autorizada:** No aplica. La vocería estará definida de acuerdo con el impacto del bloqueo.

- **Línea de mensaje:**
 - Status de la situación, que tendrá como insumo la bitácora de la Dirección Técnica de BRT y/o Buses.
 - Plan activado por TRANSMILENIO S.A. para atender la situación y garantizar el servicio a los usuarios.
 - Recomendaciones para los usuarios.

- **Plan de acción preliminar:**
 - Publicación de información en redes sociales
 - Envío de comunicado a medios que lo soliciten.

- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas.
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas.
 - Base de datos de instituciones del Distrito.
 - Base de datos de líderes comunitarios

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas.
- **ALERTA ROJA: Cuando el bloqueo lleva más de 30 minutos - la operación del Sistema está afectada significativamente** (zona de bloqueo y empieza a afectarse el servicio en otras estaciones y troncales) / **problema de orden público** y en riesgo la seguridad de la comunidad usuaria.
 - **Comité de crisis: se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Director(a) de Técnico de BRT
 - Director(a) Técnico de Seguridad
 - Subgerente Jurídica

En este estado de alerta el comité debe definir cómo se coordinará el enlace con otras entidades del Distrito: Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y Secretaría de Gobierno, entre otros según sea el caso.

- **Área Involucrada:** Dirección Técnica de BRT, Centros de Control, Dirección Técnica de Seguridad, Policía TRANSMILENIO S.A., Policía de Tránsito, Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaria de Seguridad, Secretaria de Gobierno e Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-IDIGER.
- **Responsable del tema en comunicaciones:** Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes** para el vocero y guía para las piezas de comunicación

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Comunicado de Prensa** para enviar a medios de comunicación informando de la situación
 - **Audio y video con declaraciones del vocero** para enviar a medios de comunicación
 - **Batería de mensajes para redes sociales**
- **Vocería autorizada:**
- Gerente General
 - Subgerente General
 - Director(a) Técnico de BRT y/o Buses
- **Línea de mensajes:**
- Status de la situación
 - Plan de contingencia para atender el bloqueo y medidas implementadas.
 - Cifras del impacto de la situación a usuarios y Sistema.
 - Articulación con entidades del Distrito.
- **Plan de acción preliminar:**
- Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación.
 - Declaraciones de vocero a medios de comunicación.
 - Publicación en redes sociales.
 - Rueda de prensa
 - Para el desarrollo de las acciones descritas es posible que se requiera voceros como: Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría de Gobierno y Alcalde Mayor (esto se activa de acuerdo con la situación y lo definido en el comité de crisis).
- **Recursos:**
- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas.
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas.
 - Base de datos de instituciones del Distrito.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas.

5.1.2 Atentado Terrorista

Escenario en el cual por acción de un tercero se puede generar un acto violento contra los buses o la infraestructura del Sistema poniendo en riesgo su operación y la seguridad de la comunidad usuaria.

- **ALERTA ROJA:** La acción generó cierre de vías, estaciones, portales, imposibilidad de movilizar uno o varios buses, en riesgo la seguridad de la comunidad usuaria.

- **Comité de crisis. SE ACTIVA INMEDIATAMENTE.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Director(a) de BRT y/o Buses
 - Director(a) de Seguridad
 - Subgerente Jurídico

En este estado de alerta el comité debe definir como se coordinará el enlace con otras entidades del Distrito: Alcaldía Mayor, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría de Gobierno, Policía de TransMilenio (Comando Servicio Transporte Masivo), Policía Metropolitana de Bogotá, Secretaria Distrital de Salud e Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, si en necesaria su presencia en el Comité.

- **Área involucrada:** Dirección Técnica de BRT y/o Buses, Centro Control, Dirección Técnica de Seguridad, Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones. A nivel Distrito, Alcaldía Mayor, Secretaria de Gobierno, Secretaria Distrital de Movilidad, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Policía de TransMilenio (Comando Servicio Transporte Masivo) y Policía Metropolitana de Bogotá.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes** para la vocería y guía para las piezas de comunicación.
 - **Comunicado de Prensa** para enviar a medios de comunicación informando de la situación.
 - **Audio y video con declaraciones** de la vocería para enviar a medios de comunicación.
 - **Batería de mensajes para redes sociales.**
- **Vocería autorizada:** Gerente General de TRANSMILENIO S.A. De acuerdo con la situación y lo definido por el Comité, es posible que la vocería sea directa del Alcalde Mayor acompañado por el (la) Gerente de TRANSMILENIO S.A., Secretaria de Gobierno, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaria Distrital de Movilidad y el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- **Línea de mensaje:**
 - Solidaridad con afectados y víctimas.
 - Esquema de atención a afectados.
 - Status de la situación (impacto al sistema, reporte de víctimas)
 - Plan de acción activado
 - Coordinación con entidades del Distrito
- **Plan de acción preliminar:**
 - Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación.
 - Declaraciones de vocería a medios de comunicación.
 - Publicación en redes sociales sólo de plan de contingencia de la operación.
 - Rueda de prensa

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

Para el desarrollo de las acciones descritas es posible que se requiera voceros como: Secretaria Distrital de Movilidad, Secretaria de Gobierno y Alcalde Mayor (esto se activa de acuerdo con la situación y lo definido en el comité de crisis).

- **Recursos:**

- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas.
- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas.
- Base de datos de instituciones del Distrito.
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

5.1.3 Secuestro

Escenario en el cual por acción de un tercero se ve afectada libertad de la comunidad usuaria, el libre tránsito de los buses, operadores o personal del sistema en estaciones y portales

- **ALERTA ROJA:** Cuando se presenta cierre de estaciones, portales, imposibilidad de movilizar uno o varios buses. La seguridad de la comunidad usuaria se ve afectada o en riesgo.

- **Comité de crisis. SE ACTIVA INMEDIATAMENTE.** Algunos de sus miembros son:

- Gerente General
- Subgerente General
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Director de BRT y/o Buses
- Director(a) Técnico de Seguridad
- Subgerente Jurídico

En este estado de alerta el comité debe definir como se coordinará el enlace con otras entidades del Distrito: Alcaldía Mayor, Secretaria Distrital de Movilidad, Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Policía anti Secuestro, Secretaria de Gobierno e Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, si es necesaria su presencia en el Comité.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Área involucrada:** Dirección Técnica de BRT y/o Buses, Dirección Técnica de Seguridad, Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones. A nivel Distrito: Alcaldía Mayor, Secretaria de Gobierno, Secretaria Distrital de Movilidad, Secretaria de Seguridad e Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER.
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes** para el vocero y guía para las piezas de comunicación.
 - **Comunicado de Prensa** para enviar a medios de comunicación informando de la situación.
 - **Audio y video con declaraciones del vocero** para enviar a medios de comunicación.
 - **Batería de mensajes para Redes sociales.**
- **Vocería autorizada:** Gerente General de TRANSMILENIO S.A. De acuerdo con la situación y lo definido por el Comité.

Es posible que la vocería sea directa del Alcalde Mayor acompañado por la Gerente de TRANSMILENIO, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Seguridad, Secretaría Distrital de Movilidad y el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER.

- **Línea de mensaje:**
 - Solidaridad con afectados y víctimas.
 - Esquema de atención a afectados.
 - Status de la situación (impacto al sistema, reporte de víctimas)
 - Plan de acción activado
 - Coordinación con entidades del Distrito
- **Plan de acción preliminar:**

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación.
- Declaraciones de la vocería a medios de comunicación.
- Publicación en redes sociales sólo de plan de contingencia de la operación.
- Rueda de prensa

Para el desarrollo de las acciones descritas es posible que se requiera la vocería de: Secretario Distrital de Movilidad, Secretario de Gobierno y Alcalde Mayor (esto se activa de acuerdo con la situación y lo definido en el comité de crisis).

- **Recursos:**

- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas.
- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas.
- Base de datos de instituciones del Distrito.
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectada.

5.2 RIESGOS POR OPERACIÓN DEL SERVICIO

Eventos o problemas operativos que pueden afectar el normal funcionamiento del Sistema TransMilenio en cualquiera de sus componentes: fallas técnicas, fallas en aplicativos tecnológicos, accidentes de tránsito, colapso de la estructura del sistema; falta del personal en la operación, cese de operación de concesionarios, cese de actividades de los operadores y proveedores del Sistema.

5.2.1 Fallas técnicas

Escenario en el cual se presenten fallas graves en los buses, que puedan poner en riesgo a la comunidad usuaria o afecten la operación del Sistema.

- **ALERTA AMARILLA: Cuando la falla afecta a un grupo reducido de usuarios y menos del 20% del Sistema.**

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Comité de crisis. NO se activa comité.** pero hay monitoreo permanente de la situación con las áreas involucradas e información de estatus a la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Área involucrada:** Dirección Técnica de BRT, Dirección Técnica de Buses.
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Persona designada del monitoreo de la situación por parte de la Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones (sugerencia: Encargado del área de comunicaciones del chat de emergencias)
- **Piezas de comunicación:** No aplica
- **Vocería autorizada:** No aplica
- **Línea de mensaje:** No aplica
- **Plan de acción preliminar:** Monitoreo de la Situación
- **Recursos:**
 - Matriz de contacto de miembros del comité de crisis

• **ALERTA NARANJA: Cuando las fallas afectan a un grupo significativo de usuarios o más del 25% de los buses de la operación.**

- **Comité de crisis. se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:
 - Subgerente General
 - Subgerente o Director(a) del área afectada y encargada del tema
 - Subgerente Jurídico
 - Concesionarios

Se debe evaluar si es pertinente que representante del concesionario afectado haga parte del comité.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Áreas involucradas:**
 - Director (a) Técnico de BRT y/o Buses
 - Delta encargado del Centros de Control
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Designado SIRCI

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios mediante redes sociales sobre el plan de contingencia en la operación dada las fallas.
 - **Sistema Avantel.** Información a la comunidad usuaria a través del sistema Avantel sobre cómo están operando los buses dados los cambios por la falla.
 - **Comunicado de prensa “tipo”** para enviar a los medios en caso de ser necesario

- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.

- **Línea de mensaje:**
 - Status de la situación.
 - Plan activado por TRANSMILENIO S.A. para atender la situación y garantizar el servicio a la comunidad usuaria.
 - Recomendaciones para la comunidad usuaria.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Plan de acción preliminar:**
 - Publicación de información en redes sociales con plan de contingencia para atender la operación dada la falla
 - Envío de comunicado a medios que lo soliciten
- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito
 - Base de datos de líderes comunitarios
 - Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas.

• **ALERTA ROJA: Cuando la falla técnica afecta a más del 50% de los usuarios o de los buses de la operación.**

- **Comité de crisis. SE ACTIVA DE INMEDIATO.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Subgerente o Director(a) del área afectada y encargada del tema
 - Subgerente Jurídico
 - Se debe evaluar si es pertinente que continúe representante contratista a cargo de la aplicación
- **Áreas involucradas:**
 - Dirección Técnica de BRT y/o Buses
 - Enlace encargado del Centros de Control
 - Designado SIRCI
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Subgerente Jurídico
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes** para la vocería y guía para las piezas de comunicación
 - **Comunicado de Prensa** para enviar a medios de comunicación informando de la situación.
 - **Audio y video** con declaraciones de la vocería para enviar a medios de comunicación.
 - **Batería** de mensajes para redes sociales

- **Vocería autorizada:** Gerente General o Subgerente General en este proceso, dado que puede estar relacionado un agente externo como operador de la plataforma, es necesario evaluar si se requiere de la vocería conjunta.

- **Línea de mensaje:**
 - Status de la situación
 - Pedir disculpas por las afectaciones
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el plan de acción activado
 - Informar cómo se está atendiendo la contingencia
 - Informar qué hace TRANSMILENIO S.A. para que no se repita.
 - Evaluar la pertinencia de una posición de operador a cargo de la contingencia
 - Coordinación con entidades del Distrito

- **Plan de acción preliminar:**
 - Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Declaraciones de vocería a medios de comunicación
 - Publicación en redes sociales sólo de plan de contingencia para atender la falla
 - Rueda de prensa

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

Para el desarrollo de las acciones descritas es posible que se requiera voceros como: Alcalde Mayor, Concesionarios (esto se activa de acuerdo con la situación y lo definido en el comité de crisis). Es necesario validar si se requiere.

- **Recursos:**

- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas.
- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
- Base de datos de instituciones del Distrito.
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas.

5.2.2 Fallas en aplicativos tecnológicos

Escenario en el cual se presentan interrupciones o fallas en lectores de las tarjetas, plataforma de recarga de las tarjetas, colapso de los torniquetes, fallas en el Centros de Control, plataforma informativa de los buses.

- **ALERTA AMARILLA: Cuando la falla afecta a un grupo reducido de usuarios y menos del 20% del Sistema.**

- **Comité de crisis. NO se activa comité.** pero hay monitoreo permanente de la situación con las áreas involucradas e información de estatus a la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Área involucrada:** Dirección Técnica de BRT, Dirección Técnica de Buses, Dirección Técnica de TICS, delegado SIRCI y la empresa de recaudo del Sistema.
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Persona designada del monitoreo de la situación por parte de la Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones (sugerencia: encargado(a) del chat de emergencias)
- **Piezas de comunicación:** No aplica

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Vocería autorizada:** No aplica
- **Línea de mensaje:** No aplica
- **Plan de acción preliminar:** Monitoreo de la Situación
- **Recursos:**
 - Matriz de contacto de miembros del comité de crisis

• **ALERTA NARANJA: Cuando las fallas afectan a un grupo significativo de usuarios o más del 25% del aplicativo tecnológico poniendo en riesgo la operación del Sistema y la afectación a la comunidad usuaria.**

- **Comité de crisis se activa de inmediato. Algunos de sus miembros son:**
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Subgerente o Director(a) del área afectada y encargada del tema
 - Subgerente Jurídico
 - Personal de planta y/o contratista a cargo de los aplicativos tecnológicos

Se debe evaluar si es pertinente que representante del concesionario afectado haga parte del comité.

- **Áreas involucradas:**
 - Dirección Técnica de BRT y/o Buses
 - Designado SIRCI
 - Secretaría Distrital de Movilidad
 - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Piezas de comunicación:**

- **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
- **Redes sociales.** Información a los usuarios mediante redes sociales sobre el plan de contingencia activado para atender la falla.
- **Sistema Avantel.** Información a la comunidad usuaria a través del sistema Avantel sobre cómo está operando el plan de contingencia para atender la falla.
- **Comunicado de prensa en “stand by”** para enviar a los medios en caso de ser necesario.
- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.

- **Línea de mensaje:**

- Status de la situación
- Plan activado por TRANSMILENIO S.A. para atender la situación y garantizar el servicio a la comunidad usuaria.
- Recomendaciones para la comunidad usuaria.
- **Plan de acción preliminar:**
 - Publicación de información en redes sociales con plan de contingencia para atender la falla.
 - Envío de comunicado a medios que lo soliciten
- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas.
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas.
 - Base de datos de instituciones del Distrito.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas.

• **ALERTA ROJA: Cuando la falla afecta más del 50% de la operación.**

- **Comité de crisis. se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Subgerente o Director(a) del área afectada y encargada del tema
 - Subgerente Jurídico

- **Áreas involucradas:**
 - Dirección Técnica de BRT y/o Buses
 - Designado SIRCI
 - Secretaría Distrital de Movilidad
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes** para vocería y guía para las piezas de comunicación
 - **Comunicado de Prensa** para enviar a medios de comunicación informando de la situación.

 - **Audio y video** con declaraciones de la vocería para enviar a medios de comunicación
 - Batería de mensajes para Redes sociales

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Vocería autorizada:** Gerente General o Subgerente General., dado que puede estar relacionado un agente externo como operador de la plataforma es necesario evaluar si se requiere de la vocería conjunta.
- **Línea de mensaje:**
 - Status de la situación
 - Pedir disculpas por las afectaciones
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el plan de acción activado
 - Informar cómo se está atendiendo la contingencia
 - Informar qué hace TRANSMILENIO S.A. para que no se repita
 - Evaluar la pertinencia de una posición de operador a cargo de la contingencia
 - Coordinación con entidades del Distrito
- **Plan de acción preliminar:**
 - Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Declaraciones de la vocería a medios de comunicación
 - Publicación en redes sociales sólo de plan de contingencia para atender la falla
 - Rueda de prensa

Para el desarrollo de las acciones descritas es posible que se requiera voceros como: Alcalde Mayor, Concesionarios (esto se activa de acuerdo con la situación y lo definido en el comité de crisis). Es necesario validar si se requiere.

- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas.
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito.
 - Base de datos de líderes comunitarios
 - Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

5.2.3 Accidentes de tránsito

Escenario en el cual se presenta un accidente grave que impida la circulación de los buses del Sistema.

- **ALERTA AMARILLA: Cuando el accidente presenta una afectación en la operación de hasta 15 minutos.**

- **Comité de crisis. NO SE ACTIVA COMITÉ.** Pero hay monitoreo permanente de la situación con las áreas involucradas e información de estatus a la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Áreas involucradas:**
 - Dirección Técnica de BRT y/o Buses
 - Subgerencia Técnica y de Servicios
 - Centros de Control
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Persona designada del monitoreo de la situación por parte de la Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones (sugerencia: encargado(a) del chat de emergencias)
- **Piezas de comunicación:** No aplica
- **Vocería autorizada:** No aplica
- **Línea de mensaje:** No aplica
- **Plan de acción preliminar:** Monitoreo de la Situación
- **Recursos:**
 - Matriz de contacto de miembros del comité de crisis

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **ALERTA NARANJA: Cuando el accidente presenta una afectación en la operación de hasta 20 minutos y pone en riesgo otras estaciones o portales.**

- **Comité de crisis. se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Subgerente o Director(a) del área afectada y encargada del tema
 - Subgerente Jurídico

Se debe evaluar si es pertinente que representante del concesionario afectado haga parte del comité.

- **Áreas involucradas:**
 - Dirección Técnica de BRT y/o Buses
 - Delta de Centros de Control
 - Concesionario
 - Secretaría Distrital de Movilidad
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Piezas de comunicación**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias
 - **Redes sociales.** Información a la comunidad usuaria mediante redes sociales sobre el plan de contingencia activado para atender la operación
 - **Sistema Avantel.** Información a la comunidad usuaria a través del sistema Avantel sobre cómo están operando los buses dado los cambios por el accidente

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Comunicado de prensa en “stand by”** para enviar a los medios en caso de ser necesario.
 - **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.
 - **Línea de mensaje:**
 - Status de la situación
 - Plan activado por TRANSMILENIO S.A. para atender la situación y garantizar el servicio a la comunidad usuaria.
 - Recomendaciones para la comunidad usuaria.
 - **Plan de acción preliminar:**
 - Publicación de información en redes sociales con plan de contingencia para atender la operación dada la falla
 - Envío de comunicado a medios que lo soliciten
 - **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas.
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas.
 - Base de datos de instituciones del Distrito.
 - Base de datos de líderes comunitarios
 - Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas.
- ALERTA ROJA: Cuando el accidente toma más de 30 minutos en solucionarse, colapsa la mayor parte del Sistema y gran cantidad de usuarios se encuentran lesionados.**
- **Comité de crisis. se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Subgerente o Director(a) del área afectada y encargada del tema
- Subgerente Jurídico

- **Áreas involucradas:**

- Dirección Técnica de BRT y/o Buses
- Subgerencia Técnica y de Servicios
- Contratistas a cargo de los aplicativos tecnológicos
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, Secretaría Distrital de Salud.

- **Piezas de comunicación:**

- **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
- **Redes sociales.** Información a la comunidad usuaria mediante redes sociales sobre el plan de contingencia activado para atender la operación.
- **Sistema Avantel.** Información a la comunidad usuaria a través del sistema Avantel sobre cómo están operando los buses dado los cambios por el accidente.
- **Comunicado de prensa en “stand by”** para enviar a los medios en caso de ser necesario.

- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o Secretario(a) Distrital de Movilidad.

- **Línea de mensaje:**

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Status de la situación
- Lamentar la situación y solidaridad con víctimas en caso de que se presenten
- Informar el motivo de los hechos
- Informar el Plan de acción activado
- Informar cómo se está atendiendo la contingencia
- Informar qué hace TRANSMILENIO S.A. para que no se repita
- Evaluar la pertinencia de una posición de operador a cargo de la contingencia
- Coordinación con entidades del Distrito

- **Plan de acción preliminar:**

- Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
- Declaraciones de vocero a medios de comunicación
- Publicación en redes sociales sólo de plan de contingencia para atender el accidente
- Rueda de prensa

Para el desarrollo de las acciones descritas es posible que se requiera voceros como: Secretaría Distrital de Movilidad, Alcalde Mayor, Concesionarios (esto se activa de acuerdo con la situación y lo definido en el comité de crisis). Es necesario validar si se requiere.

- **Recursos:**

- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
- Base de datos de instituciones del Distrito
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

5.2.4 Colapso en la estructura del Sistema

Escenario en el cual se presenta el colapso de la infraestructura del Sistema TransMilenio en su componente troncal como estaciones, portales, puentes y oficinas de TRANSMILENIO S.A.

- **ALERTA AMARILLA: Cuando afecta una pequeña parte de la infraestructura del Sistema y no se ven involucrados los usuarios.**

- **Comité de crisis. NO SE ACTIVA COMITÉ.** Pero hay monitoreo permanente de la situación con las áreas involucradas e información de estatus a la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Áreas involucradas:**
 - Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario
 - Dirección Técnica de BRT
 - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Persona designada del monitoreo de la situación por parte de la Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones (sugerencia: Encargado (a) del chat de emergencias)
- **Piezas de comunicación:** No aplica
- **Vocería autorizada:** No aplica
- **Línea de mensaje:** No aplica
- **Plan de acción preliminar:** Monitoreo de la situación
- **Recursos:**
 - Matriz de contacto de miembros del comité de crisis

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

• **ALERTA NARANJA: Cuando un porcentaje importante de la infraestructura colapsa y hay usuarios heridos**

- **Comité de crisis. se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Director (a) de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario
 - Subgerente Jurídico
 - Se debe evaluar si es pertinente que un representante del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU haga parte del comité.

- **Áreas involucradas:**
 - Dirección de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario
 - Dirección Técnica de BRT
 - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 - Bomberos

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
 - **Sistema Avantel.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
 - **Comunicado de prensa** para enviar a los medios.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis

- **Línea de mensaje:**

- Status de la situación
- Lamentar la situación y solidaridad con víctimas en caso de que se presenten
- Informar el motivo de los hechos
- Informar el Plan de acción activado
- Informar cómo se está atendiendo la contingencia
- Informar qué hace TRANSMILENIO S.A. para que no se repita
- Evaluar la pertinencia de una posición de operador a cargo de la contingencia
- Coordinación con entidades del Distrito

- **Plan de acción preliminar:**

- Publicación de información en redes sociales con información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
- Envío de comunicado a medios.

- **Recursos:**

- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
- Base de datos de instituciones del Distrito
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

• **ALERTA ROJA: Colapso general de puentes o estaciones y hay usuarios heridos y muertos**

- **Comité de crisis, se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:

- Gerente General

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Subgerente General
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Director (a) de Modos Alternativos
- Subgerente Jurídico
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría Distrital de Salud
- Bomberos

- **Áreas involucradas:**

- Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamientos Complementarios
- Dirección Técnica de BRT y/o Buses
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- **Piezas de comunicación:**

- **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias
- **Redes sociales.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado
- **Sistema Avantel.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado
- **Comunicado de prensa** para enviar a los medios

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.

- **Línea de mensaje:**

- Status de la situación
- Lamentar la situación y solidaridad con víctimas en caso de que se presenten
- Informar el motivo de los hechos
- Informar el Plan de acción activado
- Informar cómo se está atendiendo la contingencia
- Informar qué hace TRANSMILENIO S.A. para que no se repita
- Evaluar la pertinencia de una posición de operador a cargo de la contingencia
- Coordinación con entidades del Distrito

- **Plan de acción preliminar:**

- Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
- Declaraciones de vocero a medios de comunicación
- Publicación en redes sociales sólo de plan de contingencia para atender la falla
- Rueda de prensa

Para el desarrollo de las acciones descritas es posible que se requiera vocería de: Secretaría Distrital de Movilidad, Alcalde Mayor, Concesionarios (esto se activa de acuerdo con la situación y lo definido en el comité de crisis). Es necesario validar si se requiere.

- **Recursos:**

- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
- Base de datos de instituciones del Distrito
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

5.2.5 Falta de personal en la operación.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

Escenario en el cual la ausencia de funcionarios de TRANSMILENIO S.A. y de sus contratistas impide la operación del Sistema.

- **ALERTA ROJA: Cuando no hay personal de atención en ningún punto del Sistema, genera colapso en la movilidad y falta de atención en portales y estaciones.**

- **Comité de crisis. se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerencia General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Subgerente o Director (a) del área afectada y encargada del tema
 - Subgerente Jurídico
- **Áreas involucradas:**
 - Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario
 - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado
 - **Sistema Avantel.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado
Comunicado de prensa para enviar a los medios
 - **Vocería autorizada:** Gerente General o Subgerente General de TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Línea de mensaje:**

- Status de la situación
- Informar el motivo de los hechos
- Informar el plan de acción activado
- Informar cómo se está atendiendo la contingencia
- Informar qué hace TRANSMILENIO S.A. para que no se repita
- Evaluar la pertinencia de una posición de operador a cargo de la contingencia
- Coordinación con entidades del Distrito

- **Plan de acción preliminar:**

- Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
- Declaraciones de la vocería a medios de comunicación
- Rueda de prensa

Para el desarrollo de las acciones descritas es posible que se requiera la vocería de: Secretaría Distrital de Movilidad, Alcalde Mayor, Concesionarios (esto se activa de acuerdo con la situación y lo definido en el comité de crisis). Es necesario validar si se requiere.

- **Recursos:**

- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
- Base de datos de instituciones del Distrito
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

5.2.6 Cese de operación de Concesionarios u operadores.

Escenario en el cual los concesionarios del Sistema cesan su operación y afectan o ponen en riesgo la prestación del servicio a los usuarios.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **ALERTA AMARILLA: Cuando se tiene conocimiento de que se van a cesar las actividades un concesionario o más.**

- **Comité de crisis. NO SE ACTIVA COMITÉ.** Pero hay monitoreo permanente de la situación con las áreas involucradas e información de estatus a la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- **Áreas involucradas:**

- Dirección Técnica de BRT y/o Buses
- Subgerencia Técnica y de Servicios
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Dirección Técnica de Seguridad
- Subgerencia Jurídica
- Coronel (a) de la Policía de TransMilenio (Comando Servicio Transporte Masivo)

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- **Piezas de comunicación a diseñar:**

- **Mensajes.** Elaboración del guion de mensajes sobre la situación, que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
- **Redes sociales.** Se prepara la posible información que se entregará a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
- **Prensa:** Se elabora un borrador de comunicado de prensa, y se tiene programa para ser enviado a los medios de comunicación, cuando el (la) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones así lo decida.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Servicio al Usuario:** Se prepara el libreto para las líneas del “call center”, basado en el comunicado de prensa.
 - **Diseño gráfico:** Se diseñan las posibles piezas gráficas, infografías y volantes. Se coordina con la Dirección Técnica de BRT y/o Buses lo correspondiente a los ruterios de tabla que se requieran diseñar para la contingencia.
- **Plan de acción preliminar:**
- Se convoca reunión con los líderes del proceso “Gestión Grupos de Interés”, para revisar las posibles acciones a tomar, y preparar la información que se entregará a la comunidad usuaria del Sistema, una vez sea confirmada la situación por parte del (la) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.
 - Se prepara la información preliminar para socializar a los líderes del proceso, que tendrán lista en caso de activación de la crisis. Esta información se entregará en su momento a: los profesionales de gestión social, el personal de atención en vía, servicio al ciudadano, a las 50 entidades distritales, a los otros operadores, al personal de TRANSMILENIO S.A. y a redes sociales.
- **Línea de mensaje para el comunicado de prensa:**
- Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el plan de acción activado
 - Coordinación con entidades del Distrito
- **Recursos:**
- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito
 - Base de datos de líderes comunitarios
 - Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas
 - Lista de difusión (prensa)
 - Base de datos de los responsables de comunicaciones, de los concesionarios

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Call center

- **ALERTA ROJA: Cuando se vuelve realidad la cesación de uno o más concesionarios**

- **Comité de crisis. SE ACTIVA DE INMEDIATO.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Director(a) Técnico de BRT y/o Buses
 - Subgerente Jurídico
 - Dirección Técnica de Seguridad
 - Policía de TransMilenio (Comando Servicio Transporte Masivo)
 - Subgerente Técnico y de Servicios
- **Áreas involucradas:**
 - Dirección Técnica de BRT y/o Buses
 - Subgerencia Técnica y de Servicios
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Dirección Técnica de Seguridad
- **Responsable del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado
 - **Comunicado de prensa** para enviar a los medios
- **Vocería autorizada:** Gerente, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Línea de mensaje:**
 - Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el Plan de acción activado
 - Coordinación con entidades del Distrito

- **Plan de acción preliminar:**
 - Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Declaraciones de la vocería a medios de comunicación
 - Publicación en redes sociales: información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado

- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito
 - Base de datos de líderes comunitarios
 - Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas
 - Lista de difusión (prensa)
 - Relacionamiento con los concesionarios
 - Call center

En este estado de alerta el comité debe definir como se coordinará el enlace con otras entidades del Distrito: Alcaldía Mayor, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría de Gobierno, Policía de TransMilenio (Comando Servicio Transporte Masivo), Policía Metropolitana de Bogotá, Secretaría Distrital de Salud e Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, si es necesaria su presencia en el Comité.

5.3 RIESGOS POR ASUNTOS LABORALES

Escenarios en los cuales se presentan ciertos inconvenientes al interior de la entidad como: paro de empleados, reformas operativas, corrupción, acoso sexual y acoso laboral.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

5.3.1 Paro de empleados

Escenario en el cual los empleados de TRANSMILENIO S.A. cesan sus actividades por inconformismos laborales.

▪ **ALERTA ROJA: Usuarios afectados por el cese de actividades de los empleados de TRANSMILENIO S.A.**

- **Comité de crisis, se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerencia General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Subgerente o director(a) del área afectada y encargada del tema
 - Subgerente Jurídico

- **Áreas involucradas:**
 - Subgerencia Jurídica
 - Subgerencia General
 - Dirección Técnica de BRT y/o Buses
 - Concesionarios
 - Dirección Corporativa de TRANSMILENIO S.A.

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias

 - **Comunicado de prensa** para enviar a los medios

- **Vocería autorizada:** Gerente, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Línea de mensaje:**
 - Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el Plan de acción activado
 - Coordinación con entidades del Distrito

- **Plan de acción preliminar:**
 - Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Declaraciones de la vocería a medios de comunicación

- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito
 - Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas
 - Base de datos de líderes comunitarios

5.3.2 Corrupción

Escenario en el cual algún funcionario(a) de TRANSMILENIO S.A. se ve involucrado en un escándalo de corrupción que comprometa la entidad.

▪ **ALERTA ROJA:** Comprobación de irregularidades por parte de funcionarios(as) de TRANSMILENIO S.A.

- **Comité de crisis. SE ACTIVA DE INMEDIATO.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Subgerente Jurídico

- **Áreas involucradas:**

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Subgerente Jurídico
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Piezas de comunicación:**
- **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
 - **Comunicado de prensa** para enviar a los medios
 - **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.
- **Línea de mensaje:**
- Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar la actuación de TRANSMILENIO S.A. frente al(a) funcionario(a)
- **Plan de acción preliminar:**
- Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 Dependiendo el nivel de la situación, se evaluará la pertinencia de realizar rueda de prensa.
- **Recursos:**
- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

5.3.3 Acoso sexual/laboral

Escenario que se da en el momento en que se presenta una demanda o reclamación interna por acoso sexual a personal de planta o contratación.

▪ **ALERTA NARANJA: Denuncia de un funcionario de TRANSMILENIO S.A. por acoso sexual**

- **Comité de crisis.** El comité convoca de acuerdo con la situación y el (la) funcionario(a) implicado.
- **Áreas involucradas:**
 - Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Subgerente Jurídico
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias
 - **Comunicado de prensa** para enviar a los medios
- **Vocería autorizada:** Dependiendo el nivel de la situación se evaluará la pertinencia de realizar rueda de prensa.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Línea de mensaje:**
 - Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar la actuación de TRANSMILENIO S.A. frente al (a) funcionario (a)

- **Plan de acción preliminar:**
 - Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Dependiendo el nivel de la situación se evaluará la pertinencia de realizar rueda de prensa.

- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito
 - Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas.

5.4 POR RIESGOS NATURALES

Este caso se presenta cuando la infraestructura de TRANSMILENIO S.A. se ve afectada por un desastre natural como: terremoto, deslizamiento, hundimiento, inundación, tormenta eléctrica – granizada e incendio.

▪ **ALERTA AMARILLA:** Cuando afecta una pequeña parte de la infraestructura del Sistema y no se ven involucrados los usuarios.

- **Comité de crisis. NO SE ACTIVA COMITÉ.** Pero hay monitoreo permanente de la situación con las áreas involucradas e información de estatus al (la) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- **Áreas involucradas:**
 - Dirección de Modos Alternativos
 - Dirección Técnica de BRT
 - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER.

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Persona designada del monitoreo de la situación por parte de la Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones (sugerencia: Encargado del área de comunicaciones del Chat de emergencias)

- **Piezas de comunicación:** No aplica

- **Vocería autorizada:** No aplica

- **Línea de mensaje:** No aplica

- **Plan de acción preliminar:** Monitoreo de la Situación

- **Recursos:**

- Matriz de contacto de miembros del comité de crisis

▪ **ALERTA NARANJA: Cuando un porcentaje importante de la infraestructura colapsa y hay usuarios heridos.**

- **Comité de crisis. SE ACTIVA DE INMEDIATO.** Algunos de sus miembros son:

- Subgerente General
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Director (a) de Modos Alternativos
- Subgerente Jurídico

Se debe evaluar si es pertinente que representante del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU haga parte del comité.

- **Áreas involucradas:**

- Dirección Técnica de Modos
- Dirección Técnica de BRT

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER.
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Piezas de comunicación:**
- **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
 - **Sistema Avantel.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado. Comunicado de prensa para enviar a los medios.
- **Vocería autorizada:** Gerente, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.
- **Línea de mensaje:**
- Status de la situación
 - Lamentar la situación y solidaridad con víctimas en caso de que se presenten
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el Plan de acción activado
 - Informar cómo se está atendiendo la contingencia
 - Informar qué hace TRANSMILENIO S.A. para que no se repita
 - Evaluar la pertinencia de una posición de operador a cargo de la contingencia
 - Coordinación con entidades del Distrito
- **Plan de acción preliminar:**

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Publicación de información en redes sociales con información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
- Envío de comunicado a medios

- **Recursos:**

- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
- Base de datos de instituciones del Distrito
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

▪ **ALERTA ROJA: Cuando se presenta una catástrofe que afecta la infraestructura y hay un gran número de personas lesionadas y muertas.**

- **Comité de crisis. SE ACTIVA DE INMEDIATO.** Algunos de sus miembros son:

- Subgerente General
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Director (a) de Modos Alternativos
- Subgerente Jurídico

Se debe evaluar si es pertinente que representante del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU haga parte del comité

- **Áreas involucradas:**

- Dirección Técnica de Modos Alternativos
- Dirección Técnica de BRT
- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
 - **Sistema Avantel.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
 - **Comunicado de prensa** para enviar a los medios.
- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- **Línea de mensaje:**
 - Status de la situación
 - Lamentar la situación y solidaridad con víctimas en caso de que se presenten
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el plan de acción activado
 - Informar cómo se está atendiendo la contingencia
 - Informar qué hace TRANSMILENIO S.A. para que no se repita
 - Evaluar la pertinencia de una posición de operador a cargo de la contingencia
 - Coordinación con entidades del Distrito
- **Plan de acción preliminar:**
 - Publicación de información en redes sociales con información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
 - Envío de comunicado a medios.
- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
- Base de datos de instituciones del Distrito
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

5.5 RIESGO POR COMPORTAMIENTO Y ACUSACIONES DE TERCEROS

Se indica como acusaciones hacia la entidad por parte de terceros que pueden afectar la operación y reputación de la entidad. Desinformación o información malintencionada generada por funcionarios y/o terceras personas frente a la operación del Sistema TransMilenio en sus componentes troncal y zonal, por ejemplo, incumplimiento de contratos, demandas, acusaciones de concejales, Senadores, investigaciones de la Contraloría y Procuraduría, falsificación, entre otros.

5.5.1 Incumplimiento de contratos

Escenario en el cual un contratista cesa su actividad por incumplimiento en los compromisos contractuales poniendo en riesgo la prestación del servicio

▪ **ALERTA AMARILLA:** Cuando el cese de la actividad afecta hasta un 25% de la operación.

- **Comité de crisis**, se activa de inmediato. Algunos de sus miembros son:

- Gerente General
- Subgerente General
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Subgerencia Técnica y de Servicios
- Director (a) Técnico de BRT y/o Buses
- Subgerente Jurídico

-

- **Áreas involucradas:**

- Dirección Técnica de BRT y/o Buses
- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
 - **Comunicado de prensa** para enviar a los medios.
- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.
- **Línea de mensaje**
 - Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el plan de acción activado
 - Coordinación con entidades del Distrito
- **Plan de acción preliminar**
 - Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Declaraciones de vocero a medios de comunicación
 - Publicación en redes sociales: información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado
- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito
 - Bases de datos de líderes comunitarios
 - Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

▪ **ALERTA NARANJA:** Cuando el cese de la actividad afecta hasta un 35% de la operación.

- **Comité de crisis**, se activa de inmediato. Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Director(a) Técnico de BRT y/o Buses
 - Subgerente Jurídico

- **Áreas involucradas:**
 - Dirección de Modos Alternativos
 - Dirección Técnica de BRT y/o Buses
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Instituto de Desarrollo Urbano - IDU

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
 - **Comunicado de prensa** para enviar a los medios.

- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Línea de mensaje**
 - Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el plan de acción activado
 - Coordinación con entidades del Distrito

- **Plan de acción preliminar**
 - Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Declaraciones de la vocería a medios de comunicación
 - Publicación en redes sociales información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado

- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito
 - Base de datos de líderes comunitarios
 - Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

▪ **ALERTA ROJA: Cuando el cese de la actividad afecta el 50% de la operación**

- **Comité de crisis. se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Director(a) Técnico de BRT y/o Buses
 - Subgerente Jurídico

- **Áreas involucradas:**
 - Dirección Técnica de Modos Alternativos
 - Dirección Técnica de BRT y/o Buses

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
 - **Comunicado de prensa** para enviar a los medios.

- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.

- **Línea de mensaje**
 - Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el plan de acción activado
 - Coordinación con entidades del Distrito

- **Plan de acción preliminar**
 - Rueda de prensa. Se convoca a medios de comunicación a rueda de prensa.
 - Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Declaraciones de la vocería a medios de comunicación
 - Publicación en redes sociales, información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.

- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Base de datos de instituciones del Distrito
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

5.5.2 Corrupción dentro de los Concesionarios

Escenario en el cual un contratista o concesionario se ve involucrado en un acto de corrupción y deben cesar de inmediato sus actividades poniendo en riesgo la prestación del servicio.

▪ **ALERTA ROJA: El cese de la actividad del concesionario pone en riesgo la operación y compromete la reputación de TRANSMILENIO S.A.**

- **Comité de crisis. SE ACTIVA DE INMEDIATO.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General
 - Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Director(a) Técnico de BRT y/o Buses
 - Subgerente Jurídico
- **Áreas involucradas:**
 - Dirección Técnica de BRT y/o Buses
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Piezas de comunicación:**
 - **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias.
 - **Redes sociales.** Información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.
 - Comunicado de prensa para enviar a los medios

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte

- **Línea de mensaje**
 - Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar el plan de acción activado
 - Coordinación con entidades del Distrito

- **Plan de acción preliminar**
 - Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Declaraciones de la vocería a medios de comunicación
 - Publicación en redes sociales, información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado.

- **Recursos:**
 - Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito
 - Base de datos de líderes comunitarios
 - Base de datos de periodistas tanto de Bogotá como específicos de las localidades afectadas

5.5.3 Demandas de empleados, contratistas, concesionarios, concejales

Escenario en el cual se entabla una demanda contra TRANSMILENIO S.A. por favorecer intereses particulares y violar el código de ética.

- **ALERTA NARANJA: La situación afecta la reputación y buen nombre TRANSMILENIO S.A.**

- **Comité de crisis. se activa de inmediato.** Algunos de sus miembros son:
 - Gerente General

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Subgerente General
 - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Director (a) Técnico de BRT y/o Buses
 - Subgerente Jurídico
- **Áreas involucradas:**
- Subgerencia General
 - Subgerencia Jurídica
 - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Piezas de comunicación:**
- **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias
 - Comunicado de prensa para enviar a los medios.
- **Vocería autorizada:** Gerente General, Subgerente General o quien se defina por parte del Comité de Crisis.
- **Línea de mensaje**
- Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar sobre las acciones implementadas por TRANSMILENIO S.A. sobre la situación
- **Plan de acción preliminar**
- Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Declaraciones de la vocería a medios de comunicación

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Recursos:**

- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
- Base de datos de instituciones del Distrito
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas

5.3.4 Investigaciones de la Contraloría/ Procuraduría

Escenario en el cual estas entidades abren una investigación contra funcionarios de TRANSMILENIO S.A.

- **ALERTA NARANJA: Cuando las autoridades requieran de una respuesta de algún miembro de la entidad y se inicia una investigación contra algún funcionario de la misma.**

- **Comité de crisis. SE ACTIVA DE INMEDIATO.** Algunos de sus miembros son:

- Gerente General
- Subgerente General
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Dirección Técnica de BRT y/o Buses
- Subgerente Jurídico

- **Áreas involucradas:**

- Subgerencia General
- Subgerencia Jurídica
- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

- **Piezas de comunicación:**

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias
- **Comunicado de prensa** para enviar a los medios.

- **Vocería autorizada:** No aplica

- **Línea de mensaje**

- Status de la situación
- Informar el motivo de los hechos
- Informar sobre las acciones implementadas por TRANSMILENIO S.A. sobre la situación

- **Plan de acción preliminar**

- Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación

- **Recursos:**

- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
- Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
- Base de datos de instituciones del Distrito
- Base de datos de líderes comunitarios
- Base de datos de periodistas

▪ **ALERTA ROJA: Cuando se presenta una suspensión, sanción o inhabilidad de cumplir con las funciones.**

- **Comité de crisis. SE ACTIVA DE INMEDIATO.** Algunos de sus miembros son:

- Gerente General
- Subgerente General
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Subgerente Jurídico

- **Áreas involucradas:**

- Gerencia General

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Subgerencia General
 - Subgerencia Jurídica
 - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Responsables del tema en comunicaciones:** Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- **Piezas de comunicación:**
- **Mensajes.** Guion de mensajes sobre la situación que será la base para las piezas de comunicación necesarias
 - **Comunicado de prensa** para enviar a los medios.
- **Vocería autorizada:** No aplica
- **Línea de mensaje**
- Status de la situación
 - Informar el motivo de los hechos
 - Informar sobre las acciones implementadas por TRANSMILENIO S.A. sobre la situación
- **Plan de acción preliminar**
- Envío de comunicado de prensa a medios de comunicación
 - Declaraciones de la vocería a medios de comunicación
 - Publicación en redes sociales, información a los usuarios sobre las acciones tomadas en el área afectada y el plan de contingencia activado
- **Recursos:**
- Monitoreo de medios de comunicación y activación de alertas
 - Monitoreo de redes sociales y activación de alertas
 - Base de datos de instituciones del Distrito
 - Base de datos de líderes comunitarios

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Base de datos de periodistas

6. LA VOCERÍA

Es la representación de TRANSMILENIO S.A. ante los medios y la opinión pública. Su rol es transmitir el mensaje de la entidad ante cualquier situación, cambio, o crisis. Por eso es importante que la vocería sea clara, concisa, tenga control de lo que está hablando y tenga conocimiento profundo de la situación. Así mismo debe tener la capacidad de hablar claramente y transmitir confianza.

Se recomienda que la vocería haya tenido un entrenamiento previo, como ejercicio práctico para responder a medios de comunicación.

7. VOCERÍA AUTORIZADA PARA TRANSMILENIO

La vocería oficial de TRANSMILENIO S.A. ante una crisis está definida tal y como se describe a continuación, sin embargo, es importante destacar que ante una situación de crisis el Comité de Crisis tendrá la potestad de definir la vocería alterna autorizada.

Gerente General
Subgerente General

Funciones en caso de crisis.

- Hacer parte del comité de crisis
- Revisar y aprobar las piezas de comunicación
- Liderar la vocería
- Atender a los medios de comunicación

Ser el enlace y transmitir información actualizada ante la Alcaldía Mayor

8. LISTADO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS.

1. Intranet TransMitiendo
2. Página web: www.transmilenio.gov.co; www.sitp.gov.co
3. Twitter @TransMilenio
4. Facebook: @TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

9. LISTADO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

Periodistas de los medios de comunicación: prensa, radio y televisión que cubren la fuente

10. El Comité de Crisis

Lo primero que debe tenerse en cuenta para un buen manejo de crisis es la creación y activación de un **Comité de Crisis**, al cual llega toda la información disponible y relevante sobre la crisis para analizarla. Se crean escenarios y se plantean alternativas de acción. El Comité de Crisis no es una instancia donde se toman decisiones. Es un ente asesor de alto nivel.

Este comité puede tener miembros permanentes o invitados ocasionales, de acuerdo con cada situación, si la situación lo requiere. Los miembros del Comité pertenecen a diferentes áreas de la organización y dependiendo el nivel de la crisis, son convocados los representantes de cada área que por lo general son los máximos representantes o líderes de las áreas que lo integran.

Debe tener una coordinación que convoca y realiza tareas específicas que le son asignadas. La coordinación del Comité de Crisis en el caso de TRANSMILENIO S.A., es la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones, o quien delegue. Este coordinador(a) tendrá bajo su responsabilidad, en cualquier nivel de crisis, convocar a los integrantes del Comité.

En el comité de crisis se define la estrategia de comunicaciones a seguir, de acuerdo con la situación y se redactan comunicados, mensajes, declaraciones, discursos, etc. Se preparan todos los documentos y materiales relevantes para el manejo de la crisis. Así mismo, desde dicho comité se coordinan las acciones interinstitucionales que se deben desarrollar durante la crisis.

ALERTA	MIEMBROS DEL COMITÉ
	Alerta Amarilla: la gravedad del acontecimiento es baja. <ul style="list-style-type: none"> • Representante de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones • Representante del área afectada y encargada del tema
	Alerta Naranja: La gravedad del acontecimiento es media. <ul style="list-style-type: none"> • Subgerente General • Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones • Subgerente o Director(a) del área afectada y encargada del tema

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

ALERTA	MIEMBROS DEL COMITÉ
	<ul style="list-style-type: none"> Subgerente Jurídico
	<p>Alerta Roja: La gravedad del acontecimiento es alta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerencia General Subgerente de TransMilenio Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones Subgerente o director del área afectada y encargada del tema Subgerente Jurídico

11. Funciones generales del comité de crisis

Ante una crisis

- Analizar la situación actual del problema
- Monitorear los medios
- Recopilar la información de las áreas pertinentes
- Establecer la estrategia y el Plan de Comunicaciones para Manejo de Crisis
- Realizar el seguimiento y las actualizaciones.
- Aprobar los documentos
- Hacer seguimiento a las acciones
- Sugerir la posición de la empresa, la responsabilidad a asumir durante y posterior a una crisis (responsabilidad ante daños materiales, víctimas, afectados, apoyo o colaboración para la solución del caso), y el tipo de respuestas apropiadas sobre ésta, con base en lo establecido.
- Analizar y recomendar decisiones en relación con las peticiones de terceros afectados por daños personales o materiales, durante y posterior a emergencias.

12. Funciones del Coordinador(a) del Comité de Crisis

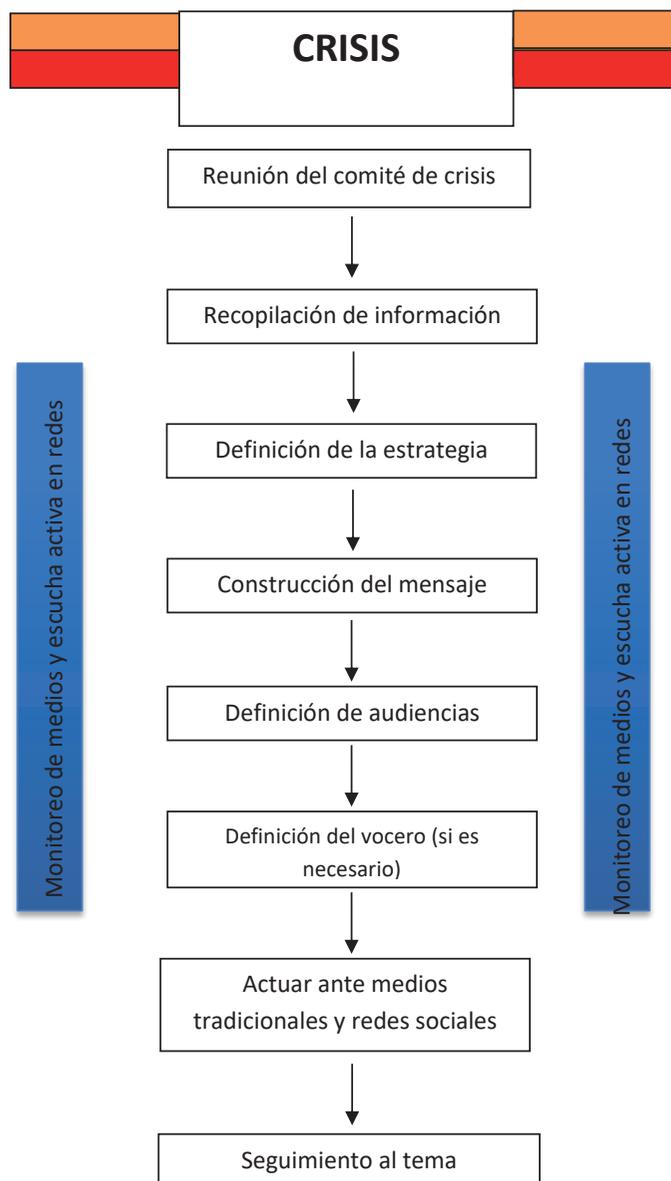
- Convocar al comité de crisis de acuerdo con cada nivel de la crisis
- Identificar posibles eventos que puedan generar una crisis de comunicaciones y determinar las acciones preventivas, a fin de minimizar su impacto en caso de que se presenten.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

- Reunirse con el Comité de Crisis o sus delegados una vez por semestre para evaluar la implementación del Plan de Comunicaciones para Manejo de Crisis y recomendar acciones.
- Establecer estrategias para controlar la crisis y neutralizar las consecuencias.
 - Visualizar escenarios de evolución de la crisis.
 - Sugerir, coordinar y poner en marcha las acciones a seguir ante una crisis, según su categoría, de acuerdo con las tácticas establecidas.
- Actualizar anualmente el Manual de Crisis y conducir el correspondiente simulacro, el cual debe incluir entrenamiento a voceros.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

13. Ruta de crisis



	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

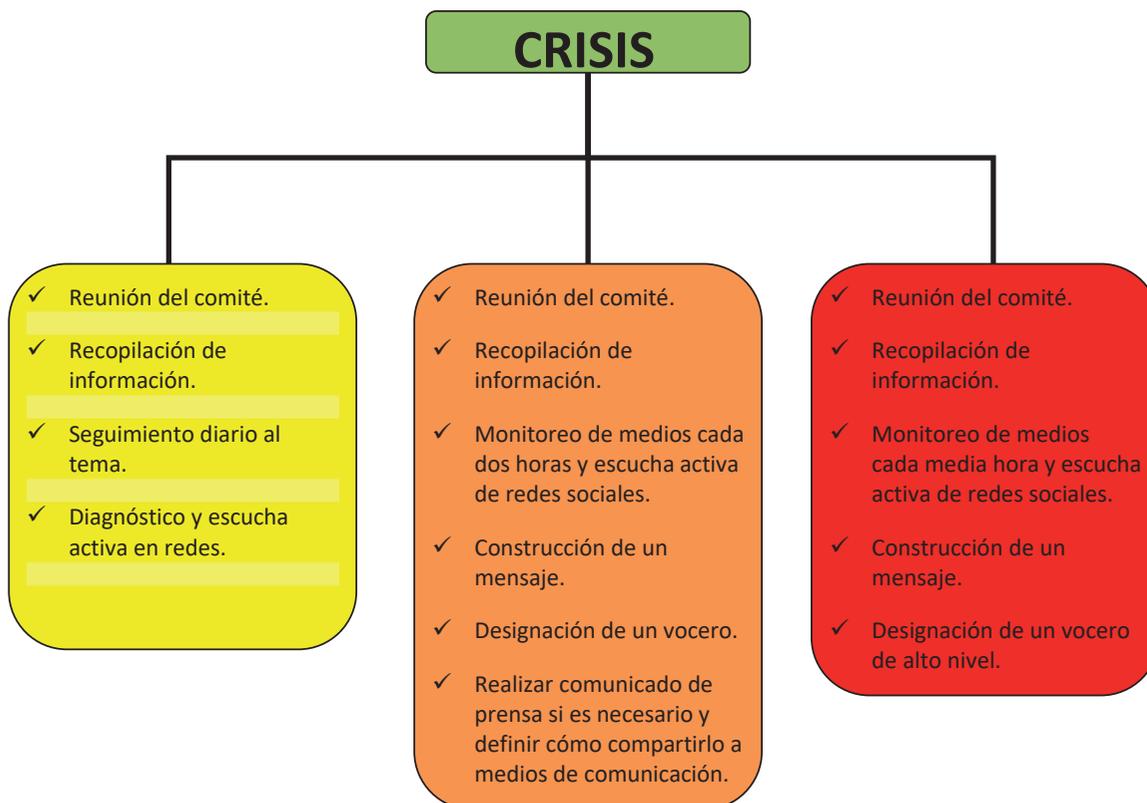
14. Niveles de una crisis

Alerta Amarilla	La gravedad del detonante es baja, no hay una afectación superior a 15 minutos de parálisis en el Sistema.
Alerta Naranja	La gravedad del detonante es media, no hay una afectación superior a 45 minutos de parálisis en el Sistema.
Alerta Roja	La gravedad del detonante es alta, hay una afectación superior a 60 minutos de parálisis en el Sistema.

**El nivel de crisis puede variar dependiendo de quién emita la opinión en contra y del contexto del momento. Todo detonante o situación debe ser evaluada por el Comité de Crisis.*

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

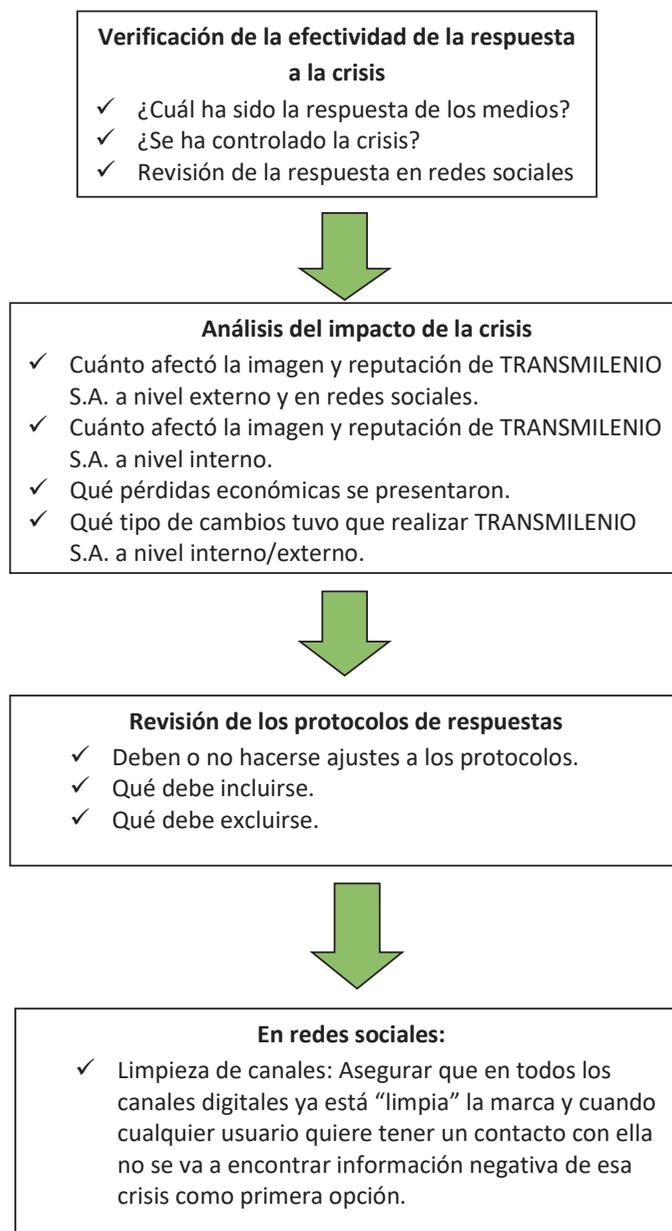
13. Acciones específicas según el nivel de alerta



*Relacionamiento uno a uno: se enviará el mensaje directamente a líderes de opinión y editores principales de medios de comunicación, si el desarrollo del detonante lo amerita para controlar que no se convierta en una alerta roja.

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

14. Manejo Después de la Crisis



	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

16. Temas Sensibles

Debido a que la operación del sistema es un tema que cuenta con muchas aristas que pueden afectar y repercutir directamente en la imagen institucional, es necesario hacer seguimiento a las menciones que se hacen en medios de comunicación y redes sociales de las siguientes palabras, de tal manera que se pueda monitorear el manejo y crecimiento que tenga el tema y poder tomar las acciones correctivas en procura de evitar la generación de una crisis, cuando la situación así lo permita.

Las palabras a continuación relacionadas hacen parte de la operación del Sistema y para su manejo y tratamiento, deberán ubicarse según el tema, de acuerdo con los tipos de riesgos descritos en capítulos anteriores:

- SITP
- Concesionarios
- Operación del Sistema
- Mantenimiento de buses
- Condiciones laborales de operadores
- Sistema TransMilenio por la séptima
- Tarifa del sistema
- Estados de los buses
- Renovación de flota Fase 1, 2
- Colados / evasión
- Seguridad
- Vendedores informales
- Acoso sexual en el Sistema TransMilenio

Tipos de Riesgos

- Riesgos de Orden Público
- Riesgos por Operación del Servicio
- Riesgos por Asuntos laborales
- Riesgos Naturales
- Riesgos por Comportamiento de terceros

	TÍTULO: PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EN CRISIS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-006	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2018	

17. Audiencias

