

REGISTRO DISTRITAL

ACUERDO DE 2018

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE BOGOTÁ-ESP

JUNTA DIRECTIVA

Acuerdo Número 22 (Octubre 18 de 2018)

Por medio del cual se prorroga la vigencia de la planta temporal de setenta (70) cargos de trabajadores oficiales a término fijo, para la prestación del servicio de atención al cliente a través del canal telefónico, Call Center, de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP., creada mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 23 del 11 de diciembre de 2012.

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ-ESP., EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS CONSAGRADAS EN EL ACUERDO 11 DE 2010, ARTÍCULO 10º, LITERAL C), Y

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el literal c) del artículo 10º del Acuerdo N° 11 de septiembre 13 de 2010, es atribución de la Junta Directiva de la Empresa “Determinar la estructura interna y la planta de personal de la Empresa.”

Que, a partir del 1 de enero de 2013, las actividades propias de los procesos que estaban tercerizados en las cinco (5) zonas de servicio de la ciudad de Bogotá, son ejecutadas directamente por funcionarios de la Gerencia Corporativa Servicio al Cliente de la EAAB-ESP.

Que el artículo primero del Acuerdo de Junta Directiva No. 23 del 11 de diciembre de 2012, estableció:

“Artículo Primero. Crear una planta de cargos de carácter transitorios, de trabajadores oficiales a término fijo, hasta por doce (12) meses, para cumplir las funciones propias de la operación comercial, de acueducto y gestión social de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, la cual estará compuesta hasta por 1263 cargos de trabajadores oficiales (...).”

Que, dentro de los 1263 cargos creados, se encuentran los setenta (70) cargos de trabajadores oficiales vinculados a término fijo, los cuales cumplen las actividades de atención al cliente a través del canal telefónico (Call Center).

Que el Acuerdo de Junta Directiva No. 13 del 25 de julio de 2013 “Por medio del cual se modifica el Acuerdo 23 del 11 de diciembre de 2012” amplió “hasta por doce (12) meses la vigencia de la planta provisional (...)”.

Posteriormente, el artículo primero del Acuerdo de Junta Directiva No. 14 del 3 de diciembre de 2014, estableció:

“ARTÍCULO PRIMERO. Prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2015 la planta de cargo de trabajadores oficiales a término fijo a que se refiere el Acuerdo 23 del 11 de diciembre de 2012, modificado por el Acuerdo 13 de 25 de julio de 2013”.

Por su parte, el artículo primero del Acuerdo de Junta Directiva No. 25 de 2015, señaló: “Prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2016 la planta de cargos de trabajadores oficiales a término fijo de la actividad atención al canal telefónico (...)”

En el 2016, el artículo primero del Acuerdo de Junta Directiva N° 22, señaló:

“ARTÍCULO PRIMERO. Prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2017, la planta de setenta (70)

cargos de trabajadores oficiales a término fijo, conformada como a continuación se detalla, para dar continuidad a la prestación del servicio de atención al cliente a través del canal telefónico, call center (...).

Por último, el Acuerdo de Junta Directiva N° 23 de 2017, prorrogó dicha planta hasta el “31 de diciembre de 2018 (...)

Que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, debe garantizar a la ciudadanía la prestación del servicio público de acueducto y actividades complementarias, y tiene el compromiso de recibir sus solicitudes a través de diversos canales del servicio de atención al cliente entre ellos el canal telefónico Call Center.

Que en el artículo 209 de la Convención Colectiva de Trabajo 2015-2019 del 24 de noviembre de 2015, suscrita con el sindicato SINTRASERPUCOL, se pactó:

“Artículo 209. PLANTA DE PERSONAL. La EAB-ESP y SINTRASERPUCOL, acuerdan que los 1344 cargos creados para la operación directa de los procesos comerciales, operativos de acueducto y de gestión social, a la firma de la presente Convención Colectiva de Trabajo, los trabajadores serán vinculados a la EAB-ESP., conforme a lo acordado, quedando así: (...) **TERCERO.** Los 70 trabajadores que hoy se encuentran realizando las actividades de Call Center ejercida al interior de la EAB-ESP., continuarán vinculados mediante Contratos de Trabajo a Término Fijo, hasta tanto se celebre un Convenio Interadministrativo con una entidad de derecho público, del que dependerá la plataforma del Call Center.(...)”

Por su parte, en el artículo 39 de la Convención Colectiva de Trabajo 2015-2019 del 24 de noviembre de 2015, suscrita con el sindicato SINTRAEMSDS, se acordó:

“ARTÍCULO 38. PLANTA DE PERSONAL MINIMA DE LA EAB-ESP (...)

Parágrafo 2: (...) La actividad de call center que en la actualidad se ejecuta a través de la planta de personal transitoria se desarrollará a través de un asocio público- público que garantice a los trabajadores actuales su vinculación en condiciones salariales equivalentes a las actuales (...).”

Que la aprobación de la planta estará condicionada al concepto técnico favorable del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, y a la viabilidad

presupuestal emitida por la Secretaria Distrital de Hacienda, así como al concepto jurídico de viabilidad de la Gerencia Jurídica de la EAAB - ESP.

Que, en mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2019 la planta de setenta (70) cargos de trabajadores oficiales a término fijo, conformada como a continuación se detalla para dar continuidad con la prestación del servicio de atención al cliente a través del canal telefónico, Call Center.

DENOMINACIÓN	NIVEL	No. Cargos
Profesional Especializado	21	2
Profesional	22	3
Auxiliar Administrativo	40	65
TOTAL		70

PARÁGRAFO PRIMERO: La Prórroga aprobada en este artículo está condicionada al concepto técnico favorable que emita el Departamento Administrativo del Servicio Civil, así como a la viabilidad presupuestal que expida la Secretaria Distrital de Hacienda.

ARTÍCULO SEGUNDO: El término establecido en el artículo anterior se extinguirá en el evento de que, dentro de la vigencia del presente Acuerdo, se defina la operación de la planta de personal en forma directa por parte del Convenio Interadministrativo, en las mismas condiciones laborales que actualmente tiene en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

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

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los dieciocho (18) días del mes de octubre del año dos mil dieciocho (2018).

RAÚL JOSÉ BUITRAGO ARIAS

Presidente de la Junta

ANGÉLICA ARENAS ARANGO

Secretaria

RESOLUCIONES DE 2018

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

Resolución Número 693 (Noviembre 15 de 2018)

Por la cual se eliminan los documentos P-DT-010 "Procedimiento para el monitoreo del uso de los medios de procesamiento de información" y P-DT-011 "Procedimiento para otorgar acceso a los medios de procesamiento de información" de la Dirección de Tecnologías de la Información 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.

Que de acuerdo con el Manual de políticas de seguridad de la información documento M-DT-001, actualizado y publicado en Julio 28 de 2018, se incluyen las Políticas de seguridad en las operaciones, las cuales contemplan los lineamientos para generar y mantener registros de auditoría (Logs) sobre las actividades de los usuarios, excepciones y eventos de seguridad de información para soportar futuras investigaciones, así como los registros de información los cuales se deben proteger contra intentos de alteración y acceso no au-

torizado. Adicionalmente se incorporan lineamientos para garantizar el control de acceso a los sistemas y aplicaciones institucionales.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Eliminar los siguientes documentos con el código y versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DT-010	0	Procedimiento para el monitoreo del uso de los medios de procesamiento de información
P-DT-011	0	Procedimiento para otorgar acceso a los medios de procesamiento de información

ARTÍCULO 2º: Derogar parcialmente el ARTICULO PRIMERO de la Resolución 722 del 1 de diciembre de 2015, mediante la cual se adoptaron los documentos. P-DT-010 "Procedimiento para el monitoreo del uso de los medios de procesamiento de Información" versión cero (0) y P-DT-011 "Procedimiento para otorgar acceso a los medios de procesamiento de información" versión cero (0).

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los quince (15) días del mes
de noviembre de dos mil dieciocho (2018).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Resolución Número 694 (Noviembre 15 de 2018)

Por la cual se actualiza el documento "P-DA-002 Notificación, Reporte, Investigación y Seguimiento de Accidentes de Trabajo de la Dirección Corporativa

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: Actualizar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DA-002	1	Notificación, Reporte, Investigación y Seguimiento de Accidentes de Trabajo

ARTÍCULO 2º: Derogar el ARTICULO SEGUNDO de la Resolución 547 del 28 de noviembre de 2012, mediante la cual se había incorporado la versión 0 del documento P-DA-002 Notificación, Reporte, Investigación y Seguimiento de Accidentes de Trabajo.

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los quince (15) días del mes de noviembre de dos mil dieciocho (2018).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
- 6.1 Conformación del equipo investigador
7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
- 7.1 Metodología para la investigación de accidentes de trabajo
- 7.1.1 Recolección de información
- 7.1.2 Análisis de causalidad de la accidentalidad
- 7.1.3 Adopción de las medidas de intervención
- 7.1.4 Elaboración del Plan de acción
- 7.1.5 Elaborar el Informe final
- 7.1.6 Socialización lección aprendida
- 7.1.7 Seguimiento a las acciones
8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	28 de noviembre de 2012	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	Octubre de 2018	Se realizaron las siguientes modificaciones: ALCANCE: se aclaran las etapas que cubre el procedimiento. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: se ajusta la normatividad aplicable a este procedimiento.	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
1	Octubre de 2018	CONDICIONES GENERALES: se revisan y ajustan las políticas de operación DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: se unifica en un solo procedimiento las actividades relacionadas con la notificación y reporte de accidentes NOTA: En todo el documento se actualiza el nombre del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST MEDOTOLOGIA DE INVESTIGACIÓN: se revisa y ajusta dicha metodología	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

1. OBJETO

Establecer las actividades, responsables y metodología a seguir para la notificación, reporte, investigación y seguimiento de los accidentes e incidentes laborales y de tránsito que se presenten en la Entidad, con daños personales o materiales, o sin ellos, en el marco de lo señalado por la Resolución 1401 del 24 de mayo de 2007 del Ministerio de la Protección Social.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de conocimiento y aplicación a los funcionarios y contratistas de TRANSMILENIO S.A., y cubre las siguientes etapas:

- Notificación.
- Reporte.
- Investigación y
- Seguimiento sobre un accidente o incidente de trabajo.

3. RESPONSABLES

El Profesional Universitario Grado 03 de Seguridad y Salud en el Trabajo es el responsable por la elaboración y la actualización de este procedimiento, a su vez el Director Corporativo será responsable por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento.

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Código Sustantivo del Trabajo – CST, artículo 221
- Ley 769 de 2002: por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1503 de 2011: por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1383 de 2010: por la cual se reforma la Ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito, y se

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

dictan otras disposiciones.

- Ley 1562 de Julio de 2012: por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
- ISO 45001:2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Número 614 del 14 de marzo de 1984: por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.
- Decreto 1530 de agosto 20 de 1996: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 100 de 1993 y el Decreto-Ley 1295 de 1994 y se define el concepto de Centro de trabajo.
- Decreto 1072 de 2015: por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- Resolución 2013 del 6 de junio de 1986 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: por la cual se reglamenta la Organización y Funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los Lugares de Trabajo.
- Resolución 1016 del 31 de marzo de 1989 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: por la cual se reglamenta: la Organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores del país.
- Resolución 017 del 14 de febrero de 2000: por la cual se conforma el Comité Paritario de Salud Ocupacional en TRANSMILENIO S.A. y se adoptan disposiciones relativas a su funcionamiento.
- Resolución 156 del 27 de enero de 2005 del Ministerio de la Protección Social: por el cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1401 del 24 de mayo de 2007 del Ministerio de la Protección Social: por la cual se reglamenta la investigación de accidentes de trabajo.
- Resolución 104 del 11 de abril de 2008: por la cual se adopta el Plan Estratégico de Calidad de Vida laboral en TRANSMILENIO S.A.
- Resolución 01565 de 2014: por la cual se expide la Guía metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Resolución 1111 de 2017: por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

5. DEFINICIONES

Accidente de trabajo: todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

Accidente grave: aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, cubito y radio); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, detectada u otra situación no deseable.

Accidente de tránsito: evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él, e igualmente afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

zona de influencia del hecho (CNTT, 2002).

Acción preventiva: acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Aportantes: personas naturales o jurídicas vinculados mediante contrato de trabajo escrito o verbal y los servidores públicos; las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas, afiliados a las entidades promotoras de salud, administradoras de pensiones o riesgos profesionales obligadas a realizar aportes correspondientes al Sistema, a los rentistas de capital y demás personas que tengan capacidad de contribuir, y a los trabajadores independientes que se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral.

Árbol de causas: es una metodología en la cual se establecen las causas de los accidentes, representando gráficamente la sucesión y la relación entre los hechos que han contribuido en la producción del accidente.

ARL: Administradora de Riesgos Laborales.

Causas básicas: causas reales que se manifiestan detrás de los síntomas; razones por las cuales ocurren los actos y condiciones inseguras; factores que una vez identificados permiten un control administrativo significativo. Las causas básicas ayudan a explicar por qué se cometen los actos inseguros y por qué existen condiciones inseguras.

Causas inmediatas: circunstancias que se presentan justamente antes del contacto; por lo general son observables o se hacen sentir. Se clasifican en actos subestándares o actos inseguros (comportamientos que podrían dar también paso a la ocurrencia de un accidente o incidente) y condiciones subestándares o condiciones inseguras (circunstancias que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente).

Conductor: es la persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo (CNTI, 2002).

Daño a la propiedad: incidente que tenga como resultado daños a los equipos, estructuras o

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

materiales con pérdida cuantificable en dinero.

Enfermedad laboral: es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.

Incidente de trabajo: suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con éste, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos.

Investigación de accidente o incidente: proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente o incidente, que se realiza con el objeto de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron.

Modelo de Causalidad: modelo creado en 1970 para el análisis de causas que hace énfasis en el hecho que las lesiones a personas y los daños a la propiedad (máquinas, materiales, edificios, etc.) son el resultado de la liberación no planeada de fuentes de energía que hacen contacto con seres humanos y cosas vulnerables en general. Igualmente, presenta los conceptos de costos directos e indirectos.

Pasajero: persona distinta del conductor que se transporta en un vehículo público (CNTI, 2002).

Peatón: persona que transita a pie por una vía (CNTI, 2002).

Seguridad vial: se refiere al conjunto de acciones, mecanismos, estrategias y medidas orientadas a la prevención de accidentes de tránsito, o a anular o disminuir los efectos de estos, con el objetivo de proteger la vida de los usuarios de las vías.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST: desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

SOAT: Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT, el cual ampara los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito e indemniza a los beneficiarios o las víctimas por muerte o incapacidad médica según el caso.

6. CONDICIONES GENERALES

- a) Se considera accidente de trabajo todo suceso que:
 - Ocurre durante la ejecución de una orden dada por el empleador.
 - Ocurre durante la ejecución de una labor ordenada por el empleador fuera del lugar habitual de trabajo y en horas de trabajo.
 - Ocurre dentro del trayecto comprendido entre la casa el lugar de trabajo o al contrario siempre y cuando el transporte sea suministrado por cuenta del empleador.
 - Ocurre durante la realización de alguna actividad recreativa, deportiva o cultural programada y/o patrocinada por la empresa.
- b) No se considera accidente de trabajo todo evento que se suceda:
 - Durante la ejecución de actividades distintas para las cuales el trabajador fue contratado.
 - En actividades deportivas o recreativas donde participe el mismo trabajador y sea programada durante los tiempos de descanso.
- c) Durante la notificación, investigación y seguimiento de un accidente de trabajo deben participar las siguientes personas:

ETAPA	PERSONA INVOLUCRADA
NOTIFICACIÓN	Todo trabajador dependiente e independiente que sufra un Accidente de Trabajo.
REPORTE	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo, el Técnico Administrativo Grado 02 – Dirección Corporativa – Novedades Administrativas o Supervisor de contrato.

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

ETAPA	PERSONA INVOLUCRADA
INVESTIGACION	Según el nivel de complejidad del accidente en la investigación participarán el jefe inmediato o supervisor del trabajador accidentado, un representante del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST y el profesional encargado de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa. Cuando el accidente se considere grave o produzca la muerte, en la investigación deberá participar un profesional con licencia en Salud Ocupacional, propio o contratado, así como el personal de la empresa encargado del diseño de normas, procesos y/o mantenimiento.
SEGUIMIENTO	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo y Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).

- d) TRANSMILENIO S.A., realizará recolección de información mediante registro escrito, fotográfico, entrevistas videos, etc., análisis de causalidad y registro del formato R-DA-001 Informe de investigación de accidente o incidente de trabajo y establecerá las correcciones necesarias y los métodos a utilizar para realizar el seguimiento de las medidas a intervenir.

NOTA: El propósito fundamental de la investigación de accidentes e incidentes laborales en TRANSMILENIO S.A., es: prevenir la ocurrencia de nuevos eventos lo cual con lleva a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y Contratistas en pro de la productividad de la empresa; esto se logra identificando las causas que provocaron el suceso para eliminarlas y establecer con la mayor precisión posible, cuáles fueron los actos y condiciones inseguras que permitieron que el accidente ocurriera.

- e) El accidente o incidente deberá ser notificado a la Dirección Corporativa dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la ocurrencia del mismo y teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:
- Quando el accidente ocurra en la Sede Administrativa de la Entidad, se debe reportar de lunes a viernes en horario laboral de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. (días hábiles), a la Dirección Corporativa - Talento Humano - Seguridad y Salud en el Trabajo, para el caso de contratistas, se debe informar también al supervisor del contrato.
 - Quando el accidente o incidente ocurra al personal operativo en vía, portales y estaciones intermedias debe ser notificado al Centro de Control a través del Enlace de Turno, de

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

domingo a domingo de 4:00 am o apertura sistema a 1:00 am o cierre de sistema. Para el caso de contratistas deberá informar al supervisor del contrato.

- iii. Cuando el accidente o incidente ocurra en una actividad deportiva y/o cultural, debe ser notificado a la Dirección Corporativa - Talento Humano de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm (días hábiles), en caso de requerir atención inmediata deberá trasladarse a las IPS mas cercana, en la cual deberá informar que se trata de un **accidente de trabajo y a que ARL se encuentra afiliado**
- f) El accidente debe estar reportado en el aplicativo dispuesto para tal fin por la ARL a la cual se encuentra afiliada TRANSMILENIO S.A.
- g) La investigación de Accidentes o Incidentes de trabajo debe realizarse dentro de los quince (15) días siguientes a su ocurrencia, a través del equipo investigador y ser reportada a la ARL dentro de los diez (10) días calendario, siguientes a la ocurrencia del mismo, cuando se trate de un accidente grave o mortal. Cuando el accidente se considere grave o produzca la muerte, en la investigación deberá participar un profesional con licencia en Salud Ocupacional, así como el personal de la empresa encargado del diseño de normas, procesos y/o mantenimiento.

Nota: Dentro del equipo investigador siempre deberá encontrarse el Jefe Inmediato del trabajador accidentado.

6.1 Conformación del equipo investigador

De acuerdo con el artículo 4 de la Resolución 1401 del 24 de mayo de 2007, del Ministerio de la Protección Social, el aportante deberá constituir el equipo investigador el cual debe estar integrado por:

- a. Jefe inmediato o supervisor del trabajador accidentado: debido a su conocimiento del trabajo y los trabajadores, es responsable por la seguridad de su personal y deberá aplicar la acción correctiva.
- b. Representante del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST: La labor del miembro del COPASST es colaborar en la investigación y hacer seguimiento al plan de acción.

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

- c. Encargado del desarrollo del Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo: Colabora en la investigación y análisis pertinente facilitando los medios para llevarla a buen término.

7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTE O INCIDENTE DE TRABAJO		
20	Informar a la Dirección Corporativa - Talento Humano, supervisor del contrato o centro de control según corresponda, el accidente o incidente ocurrido, suministrando los siguientes datos: - Nombre y número del documento de identificación del trabajador afectado - Hora y fecha del evento - Labor que realizaba - Lugar donde desarrollaba la actividad - Personal que lo acompañaba - Lesión sufrida: Parte del cuerpo afectada (nombrar las partes afectadas de manera específica (ejemplo: dedo índice derecho) - La labor era propia del trabajo - Si no era la propia del trabajo - Quien autorizó dicha labor NOTA: El accidentado debe trasladarse a la IPS más cercana, en la cual se deberá informar que fue un Accidente de Trabajo e indicar la ARL a la cual se encuentra afiliado. En caso que el accidente genere incapacidad, el accidentado debe allegar la certificación original de la incapacidad y copia de la epicrisis o atención de urgencias, a la persona encargada de Talento Humano para su respectivo trámite. Para los contratistas será necesario presentar la incapacidad al supervisor del contrato y este a su vez a los Dirección Corporativa responsables de Seguridad y Salud en el Trabajo. En caso de no poder allegar la incapacidad original enviar copia por correo electrónico.	Funcionario o contratista afectado y/o superior inmediato y/o compañeros de trabajo

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
30	Verificar si el evento ocurrido fue reportado a la ARL	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo
¿15? 	¿El accidente fue reportado a la ARL? Si: ir a etapa 50 No: ir a la etapa 40	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo
40	Realizar el reporte del evento ocurrido a la ARL a la cual se encuentra afiliado el funcionario accidentado	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo o Técnico Administrativo Grado -02- Novedades Administrativas
INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO		
50	Asignar, notificar y entregar al equipo investigador, la información relacionada con el accidente ocurrido	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo
60	Efectuar la investigación del accidente o incidente de acuerdo con la metodología establecida en el Numeral 7.1 del presente documento	Equipo investigador
70	Elaborar el Informe de Investigación, en el formato de investigación de accidente o incidente de trabajo.	Equipo investigador
80	Generar el respectivo plan de acción orientado a minimizar o eliminar las causas o condiciones responsables del evento.	Equipo investigador
90	Divulgar la lección aprendida del accidente o incidente ocurrido.	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo
100	Hacer seguimiento al plan de acción establecido	COPASST y Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo
¿25? 	¿Se cumplió el plan de acción? Si: ir a etapa 110 No: ir a etapa 80	Funcionario de la dirección corporativa responsables del tema Talento Humano
110	Fin	

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

7.1 Metodología para la investigación de accidentes de trabajo

El modelo a seguir contempla los siguientes pasos:

- Recolección de información
- Análisis de causalidad de la accidentalidad
- Adopción de las medidas de intervención
- Elaboración del plan de acción
- Elaboración del Informe final
- Socialización lección aprendida
- Seguimiento a las acciones

7.1.1 Recolección de información

Las fuentes de información para la investigación de incidentes o accidentes son:

- La entrevista a los testigos y al lesionado.
- Informe escrito por parte del trabajador accidentado con base en lo sucedido.
- El estudio del sitio del accidente.
- El estudio de los equipos y herramientas involucrados.
- Reconstrucción del accidente.
- Reportes suministrados por el accidentado que le fueron entregados en la atención médica prestada.

7.1.2 Análisis de causalidad de la accidentalidad

La herramienta de trabajo propuesta es la norma técnica colombiana NTC 3701 la cual permite una identificación clara de las causas básicas (factores personales y del trabajo), causas inmediatas (actos inseguros y condiciones inseguras), sin embargo el equipo investigador debe utilizar la metodología de investigación, que mejor apliquen, según el tipo y características del incidente/accidente, con el fin de encontrar la causa de raíz, entre las cuáles podemos mencionar las siguientes:

- Técnica de Análisis Sistemático de Causas – TASC
- Tormenta de Ideas

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

- Diagrama Causa y Efecto (Ishikawa)
- ¿Cinco por qué?
- Metodología 5W-2H
- Metodología TapRoot®
- Árbol de causas, entre otros

El análisis de las causas raíz sirve para que TRANSMILENIO S.A., conozca con detalle el proceso con que trabaja, visualizando con claridad las relaciones entre los efectos y sus causas.

Estos factores causales se clasifican en dos tipos, de acuerdo con el impacto que cada uno de ellos genere en el desencadenamiento del accidente investigado, así:

FACTOR CAUSAL DE RAIZ	CARACTERÍSTICA
INMEDIATA	Aquel que por sí solo no explica la ocurrencia del accidente, no garantiza que el accidente no ocurrirá si es intervenido. - Actos inseguros - Condiciones inseguras
BÁSICA O MEDIATA	Aquel que por sí solo explica la ocurrencia del accidente, y que si es intervenido, se puede garantizar que el accidente no ocurrirá - Factores personales - Factores del trabajo

7.1.3 Adopción de las medidas de intervención

Determine las medidas de intervención en la fuente, en el medio y en el trabajador eficiente, en términos de prevención, indicando en cada caso los responsables y la fecha de intervención.

7.1.4 Elaboración del Plan de acción

Una vez definidas todas las posibles medidas y acciones correctivas que TRANSMILENIO S.A. se debe comprometer a adoptar para prevenir o evitar la ocurrencia de eventos similares, se deberá estructurar un plan de acción.

	TÍTULO: NOTIFICACIÓN, REPORTE, INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DA-002	Versión: 1	Fecha: Octubre de 2018	

7.1.5 Elaborar el Informe final

El Equipo investigador, debe diligenciar el Formato de investigación de accidentes (R-DA-001) con los resultados de la investigación, adjuntando los documentos de soporte que considere necesarios.

En caso de que el accidente haya ocasionado el fallecimiento de un trabajador, se debe utilizar en forma obligatoria el formato suministrado por la Administradora de Riesgos Laborales a la que se encuentre afiliado, conforme lo establece el artículo 4 del Decreto 1530 de 1996 y la Resolución 0156 de 2005, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

7.1.6 Socialización lección aprendida

Todo accidente debe tener una lección aprendida. La responsabilidad de la divulgación de la lección aprendida será del COPASST y el Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

7.1.7 Seguimiento a las acciones

Como buena práctica, realice el monitoreo y seguimiento, midiendo el impacto de las medidas de intervención para lograr el mejoramiento continuo del SG-SST.

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DA-001	Informe de investigación de accidente o incidente de trabajo	Archivo de Talento Humano	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo
N.A.	Reporte de accidente de trabajo – FURAT	Archivo de Talento Humano	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo

Resolución Número 695 **(Noviembre 15 de 2018)**

Por la cual se actualiza el documento “M-DA-001 Manual de Gestión Documental” de la Dirección Corporativa

**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: Actualizar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
M-DA-001	3	Manual de Gestión Documental

ARTÍCULO 2º: Derogar la Resolución 615 del 28 de octubre de 2016, mediante la cual se había adoptado la versión 2 del documento M-DA-001 Manual de Gestión Documental.

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los quince (15) días del mes
de noviembre de dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETO.....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	RESPONSABLES	4
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
5.	DEFINICIONES.....	8
6.	CONDICIONES GENERALES	14
6.1.	Planeación documental	14
6.2.	Producción documental	15
6.3	Gestión y Trámite de Documentos.....	17
6.3.1	Recepción, registro y digitalización de las comunicaciones oficiales	17
6.3.2	Distribución	19
6.3.3	Trámite de los Documentos	20
6.4	Organización de los Documentos	21
6.4.1	Clasificación Documental	21
6.4.2	Ordenación y Almacenamiento	21
6.4.3	Foliación.....	24
6.4.4	Rotulación.....	26
6.5	Transferencias Documentales	28
6.6	Disposición de los Documentos	30
6.6.1	Inventario Documental	30
6.6.2	Préstamos y Consulta de Documentos	31
6.7	Preservación a largo plazo.....	32
6.8	Valoración Documental	33
7	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	34
7.1	Recepción, radicación y distribución de Documentos	34
7.2	Procedimiento para Radicación de Correspondencia	36
7.3	Procedimiento de Entrega de Correspondencia Externa	38
7.4	Procedimiento para elaboración o actualización de TRD.....	40
7.5	Procedimiento para el Préstamo de Documentos en Archivos de Gestión	43
7.6	Procedimiento para transferencias Documentales al Archivo Central	45

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

7.7	Procedimiento para transferencias documentales secundarias	47
7.8	Procedimiento para eliminación documental	48
8.	TABLA DE FORMATOS	50
	ANEXOS	51

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITUD
0	4 de diciembre de 2013	Adopción oficial del documento	N.A.
1	19 de diciembre de 2014	- En el numeral 2. Se aclara cuales procedimientos cubre el Manual. - Inclusión del profesional de jurídica encargado de la regularización en el procedimiento de distribución y trámite de documentos referentes a contratos de concesión. - Se hace una revisión a todos los procedimientos del manual ajustando etapas y responsables acorde con el manual de funciones de la Entidad, adicional se incluyeron actividades de control en todos los procedimientos	Profesional Universitario (03) de Gestión Documental
2	Agosto de 2016	- Revisión General y actualización del manual en todos sus capítulos teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Décimo Tercer Lineamiento Proceso de Gestión Documental en el SIG - Se elimina el profesional de jurídica encargado de la regularización en el procedimiento de distribución y trámite de documentos referentes a contratos de concesión, teniendo en cuenta que la correspondencia la recibe la secretaria de la dependencia. - Se revisaron y ajustaron los formatos actuales, al igual que se incorporaron nuevos formatos que soportan algunas actividades. - Se eliminó el formato de rótulo, dejando este como un esquema de identificación de carpetas	Dirección Administrativa

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITUD
3	Octubre de 2018	- Se modifica el nombre de la dependencia de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 07 de 2017. - Se realizó la actualización de normatividad archivística. - Se incluyeron los lineamientos relacionados con transferencias secundarias y elaboración de tablas de retención. - Se revisaron y ajustaron todos los procedimientos - Se incluyeron los formatos de Ficha de valoración documental, hoja de control y cuadro de caracterización. - Se elimina el formato R-DA-089 "Anulación de registro de número radicado, no utilizado" - Se modifica el logo de la Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	Dirección Corporativa

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

1. OBJETO

Este Manual tiene como fin brindar a los funcionarios de TRANSMILENIO S.A una herramienta, que defina los lineamientos de carácter técnico, administrativo y procedimental en la producción, trámite, clasificación, ordenación, valoración, selección, eliminación y conservación de los documentos que se producen y reciben en el ejercicio de la gestión institucional.

2. ALCANCE

El Manual de Gestión Documental de TRANSMILENIO S.A, establece condiciones para el manejo de las comunicaciones escritas y los procesos archivísticos, y por tanto está orientado a todos los Servidores Públicos y contratistas de la Entidad que en el ejercicio de sus funciones y actividades producen, reciben y conservan documentos.

Este manual cubre los siguientes procedimientos

- Procedimiento de Recepción, radicación y distribución de documentos externos
- Procedimiento de Asignación de trámites
- Procedimiento de Envío de correspondencia
- Procedimiento de Organización del archivo de gestión
- Procedimiento para el Préstamo de documentos
- Procedimiento para Transferencias documentales al Archivo Central
- Procedimiento para Transferencias documentales secundarias
- Procedimiento para la Eliminación de documentos

3. RESPONSABLES

El responsable por la elaboración, actualización y mantenimiento de este procedimiento es el Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental, por su estricto cumplimiento, y aplicación velará el (la) Director(a) Corporativo (a).

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia
- Ley 80 de 1989, mediante la cual se crea el Archivo General de la Nación.
- Ley 57 de 1985: por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Ley 190 de 1995: por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 527 de 1999: por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 de 2000: por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1409 de 2010: por la cual se reglamenta el ejercicio profesional de la Archivística, se dicta el Código de Ética y otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1564 de 2012: por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.
- Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único. (Artículo 34 Núm. 1,5 y 22; Artículo 35 Núm. 8,13 y 21).
- Ley 1712 de 2014: por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1581 de 2012: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto Ley 019 de 2012: por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2842 de 2010: por el cual se dictan disposiciones relacionadas con la operación del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) y se deroga el Decreto 1145 de 2004.
- Decreto Nacional 2364 de 2012: por medio del cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- Decreto Nacional 2609 de 2012: reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y dicta otras disposiciones en materia de Gestión Documental.
- Decreto Nacional 2578 de 2012: reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, establece la Red Nacional de Archivos y deroga el Decreto 4124 de 2004.
- Decreto Nacional 2482 de 2012; por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 1515 de 2013: por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989 en lo concerniente a las transferencias secundarias y de documentos de valor histórico al Archivo General de la Nación, a los archivos generales de los entes territoriales, se derogan los decretos 1382 de 1995 y 998 de 1997 y se dictan otras disposiciones
- Decreto 2573 de 2014: por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1080 de 2015: por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. El presente Decreto compila, racionaliza y deroga algunas normas como el Decreto 2609 de 2012, el Decreto 2578 de 2012, Decreto 106 de 2015, Decreto 029 de 2015, Decreto 1100 de 2014 y Decreto 1515 de 2013.
- Decreto 1082 de 2015: por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de Planeación Nacional.
- Acuerdo 060 de 2001, Archivo General de la Nación: por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Acuerdo 039 de 2002, Archivo General de la Nación: por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del Artículo 24 de la Ley 594 de 2000.
- Acuerdo 042 de 2002, Archivo General de la Nación: por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- Acuerdo 005 de 2013, Archivo General de la Nación: por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 04 de 2013, Archivo General de la Nación: por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental
- Acuerdo 002 de 2014, Archivo General de la Nación: por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones
- Acuerdo 006 de 2014, Archivo General de la Nación: por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI "Conservación de Documentos" de la Ley 594 de 2000
- Acuerdo 008 de 2014, Archivo General de la Nación: por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13° y 14° y sus parágrafos 1° y 3° de la ley 594 de 2000.
- Circular Externa No.001 de 2003 del Archivo General de la Nación: Organización y conservación de los documentos de archivo.
- Circular No. 004 de 2003 del Departamento administrativo de la Función pública: Organización de las Historias Laborales.
- Circular 046 de 2004. Definición de criterios técnicos de la serie Contratos.
- Circular 012 de 2004. Orientaciones para el cumplimiento de la Circular N° 004 de 2003 (Organización de las Historias Laborales).
- Circulara 04 de 2010. Estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos.
- Circular Externa No. 005 de 2012 del Archivo general de la Nación: Procesos de Digitalización y Comunicaciones Oficiales Electrónicas en la Iniciativa Cero Papel.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- Circular Externa No. 001 de 2012 del Archivo general de la Nación: Competencias del personal encargado del manejo documental y archivístico de las Entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas e inscripción de proyectos archivísticos en los Planes de desarrollo.
- Circular No. 004 de 2010 de la Comisión intersectorial de Políticas y de Gestión de la información para la Administración pública - COINFO: Estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos.
- Circular Externa 002 de 2012. Archivo General de la Nación. Adquisición de herramientas tecnológicas de Gestión Documental.
- Circular 003 de 2013. Dirección Archivo de Bogotá. Aspectos Generales sobre la formulación e implementación del Subsistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA.
- Circular 001 de 2013. Dirección Archivo de Bogotá. Lineamientos para la Elaboración e Implementación de las Tablas de Retención Documental - TRD - de las Entidades del Distrito Capital.
- Circular 02 de 2013. Dirección Archivo de Bogotá. Presentación de la Tabla de Valoración Documental TVD ante el Consejo Distrital de Archivos para su revisión, evaluación, convalidación y posterior Implementación.
- Directiva 034 de 2007. Secretaría General. Cuadro de Clasificación y valoración de los documentos producidos por el proceso de Contratación.
- Directiva Presidencial 04 de 2012. Eficiencia administrativa y lineamientos de la política Cero Papel en la administración pública.
- Décimo Tercer Lineamiento Proceso de Gestión Documental en el Sistema Integrado de Gestión. Bogotá, Secretaría General de la Alcaldía Mayor, 2015.
- Décimo Primer Lineamiento Inventario de Activos de Información en el Sistema Integrado de Gestión. Bogotá, Secretaría General de la Alcaldía Mayor, 2015.

5. DEFINICIONES

Administración de las Comunicaciones Oficiales: es un proceso de gestión organizacional que orienta, normaliza y regula las instrucciones que deben tenerse en cuenta para el manejo, distribución,

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

seguimiento y destino final de la correspondencia que ingresa o se produce en la Entidad en el ejercicio de sus funciones o actividades. ¹

Archivo: el Diccionario de la Lengua Española lo define como un conjunto ordenado de documentos que una persona natural o jurídica, una sociedad o un estado, producen en el ejercicio de sus funciones o actividades, ² la noción de Archivo está directamente relacionada con el orden en que se organizan y conservan los documentos. El archivo es una agrupación de documentos debidamente organizados, de cualquier dimensión, forma, tamaño, fecha, que se proyectan, producen, o se reciben como evidencia del ejercicio gerencial, administrativo o técnico en cumplimiento de funciones o actividades de los funcionarios de TRANSMILENIO.

Archivo de gestión: conjunto de documentos que por su naturaleza activa requieren manejo, circulación y consulta permanente, hasta el cumplimiento de su vigencia y trámites administrativo, técnico y jurídico. En esta fase se desarrollan los procesos archivísticos de: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación, y disposición final.

Archivo central: agrupación de documentos que han cumplido el trámite administrativo, técnico y jurídico; Constituye una fase intermedia entre los procesos de recepción o producción, la selección y la disposición final.

Archivo histórico: acervo documental que ha cumplido con los valores primarios y secundarios: legal, administrativo, fiscal, informativo, científico, histórico y cultural, su conservación es permanente y deben garantizarse condiciones ambientales para resguardar su integridad física y de contenido. ³

Centro de documentación⁴: organismo que adquiere, organiza, almacena, recupera y difunde documentación para atender a demandas concretas de información. Un centro de documentación examina y evalúa las fuentes primarias y secundarias de información científica y técnica, lo cual incluye documentos comerciales y otros. El resultado de la recuperación de información en un centro de documentación se emplea tanto para dar respuesta a preguntas muy específicas realizadas por

¹ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo No. 60 de 2001 por el cual se establecen pautas para la Administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Bogotá: AGN, 2001.

² REAL ACADEMIA ESPAÑOLA DE LA LENGUA. Diccionario de la lengua española. [Término de búsqueda: archivo]. [En línea]. Madrid: La Academia, 2001. [Consulta: 2012 – 11 – 02]. Disponible en <http://www.rae.es/rae.html>

³ CRUZ MUNDET, José Ramón. Manual de archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2005. p. 96

⁴ DECIMO TERCER LINEAMIENTO PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL. Unidades de Información Primaria en las Instituciones. Bogotá: Secretaría General de la Alcaldía Mayor, 2015. P.50

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

científicos o investigadores, como para una difusión menos específica de información especializada en una forma muy elaborada, como la publicación de índices, resúmenes, informes, etc. Su función de transformador de fuentes primarias de información científica y técnica en productos que sean directamente utilizables por el usuario de esta unidad, pueden llevarlo a suministrar traducciones o reproducciones de los documentos originales.

Ciclo vital del documento⁵: fases o etapas por las que atraviesan los documentos desde su recepción o producción hasta el cumplimiento de su vida útil, ante lo cual, se hace la valoración administrativa legal y fiscal, y se determina su eliminación o conservación permanente. Las fases se determinan según el tipo de archivo y tipo de consulta: archivo de gestión, central e histórico; consulta permanente, ocasional o esporádica.

Clasificación documental: proceso de identificación y organización de los documentos en secciones y series, estas últimas compuestas por tipos documentales. Los fondos de los archivos oficiales deberán ser clasificados mediante un criterio orgánico-funcional, teniendo como base la estructura orgánica de la empresa respetando el principio de procedencia.

Comunicaciones oficiales: son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Conservación preventiva: procesos que previenen el deterioro analizando el contexto del documento como las condiciones ambientales, embalaje y almacenamiento, localización, etc. Así como la calidad de los materiales utilizados en la producción de estos.

Correspondencia: todos los documentos físicos que reciben, proyectan y producen los Servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., en ejercicio de sus labores y funciones. El Diccionario de la Lengua Española, la define como “acción y efecto de corresponder o corresponderse” y correo, como “el conjunto de cartas que se despachan y se reciben”⁶

Correspondencia externa recibida: son los documentos emitidos por personas o entidades externas con destino a dependencias de TRANSMILENIO S.A.

⁵ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Tablas de retención y transferencias documentales. Bogotá: AGN, 1997. p. 19

⁶ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española. [Término de búsqueda: correspondencia] [En línea] Madrid: La Academia, 2011. [Consulta: 2012-10-09] Disponible en: <http://www.rae.es/rae.html>

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

Correspondencia externa enviada: son los documentos emitidos por las dependencias de TRANSMILENIO S.A., y debidamente suscritos por las personas autorizadas para firmar correspondencia y con destino a personas o entidades externas.

Correspondencia Interna: correspondencia dirigida a dependencias TRANSMILENIO S.A., generada por otras dependencias.

Distribución: acción que consiste en el reparto de las comunicaciones oficiales a las dependencias de TRANSMILENIO S. A., de acuerdo con su competencia, funciones y trámite.

Documento: información registrada cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

Documento de archivo: registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación por su aporte a la memoria historia institucional.

Eliminación de documentos: procedimiento mediante el cual se establece la destrucción física de documentos que no contienen valor administrativo, legal o fiscal para la investigación, la ciencia y la cultura.

Folio: hoja de un libro o carpeta.

Fondo documental: conjunto de documentos, de cualquier formato o soporte, producidos orgánicamente y/o reunidos y utilizados por una persona particular, familia u organismo en el ejercicio de sus actividades

Gestión documental⁷: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Producción: procedimiento administrativo, técnico y gerencial que consiste en la redacción de documentos institucionales de acuerdo con las actividades del funcionario, de la dependencia y de TRANSMILENIO S.A.

⁷ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 594 de 2000. Op. cit.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

Programa de Gestión Documental⁸: conjunto de directrices que estipula las labores archivísticas que deben desarrollarse en TRANSMILENIO S.A., para la proyección, estructuración y organización de la documentación institucional, que involucran la recepción, producción, distribución, trámite, organización física, recuperación de documentos, consulta, conservación y disposición final de los documentos y archivos.

Principio de procedencia⁹: se fundamenta en la ubicación física, es decir, el sitio preciso que corresponde a cada documento de acuerdo con su origen: dependencia, fondo, sub-fondo, respetando la estructura y clasificación propia de TRANSMILENIO S.A. La aplicación de este principio evita que los documentos de varias instituciones se mezclen y puedan presentarse confusiones y extravío de expedientes, e incluso de archivos.

Principio del orden original: ubicación física de los documentos dentro de un expediente respetando el orden en que se reciben y producen, la continuidad implica un tipo de ordenamiento predeterminado según la serie o subserie documental. El orden original proporciona una lectura secuencial del expediente, su contenido se asemeja a la presentación física de un libro.¹⁰

Recepción: grupo de acciones que comprende el ingreso, comprobación de competencia y admisión de las comunicaciones oficiales de personas naturales o jurídicas en ejercicio de sus actividades, funciones e interrelación con TRANSMILENIO S.A. Dichas comunicaciones ingresan físicamente en soporte papel o en formato digital o electrónico a la oficina de correspondencia.

Radicación de comunicaciones oficiales: es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.¹¹

⁸ El artículo 21 de la Ley 594 contempla la obligación por parte de las entidades públicas de elaborar Programas de Gestión de Documentos que involucren el uso de nuevas tecnologías de almacenamiento de documentación, sin omitir, la aplicación de los procesos archivísticos descritos en el artículo 22 de la Ley 594.

⁹ PARRA ACOSTA, Julio Alberto. Principios y procesos para la organización del archivo general del municipio. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2003. P. 5 - 6

¹⁰ Ibíd.,

¹¹ Ibíd.,

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

Serie: conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas

Subserie: conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

Tablas de retención documental: lista de series, subseries y sus tipos documentales pertinentes que se conforman en el cumplimiento de funciones, tareas y actividades de los Servidores Públicos y dependencias de la entidad. A cada serie o sub-serie se le asigna un código que identifica su ubicación en la estructura orgánico – administrativa, denominación, oficina productora, función que ha dado origen a su producción y tiempos previstos para su permanencia en cada fase del archivo, transferencia, conservación y eliminación, medidas de riguroso cumplimiento.¹²

Transferencias Documentales: actividades relacionadas con la entrega física de documentación que ha cumplido los periodos de retención en las diferentes fases de archivo. Las transferencias pueden ser primarias cuando se realizan de los archivos de gestión al archivo central y secundario cuando se efectúan del archivo central al archivo histórico de conformidad con las Tablas de Retención Documental (TRD) aprobadas.

Trámite: proceso formal que se sigue a los documentos desde su recepción, gestión y disposición final; requiere seguimiento constante para el cumplimiento de los plazos de respuesta estipulados en la Constitución Política y la normativa correspondiente.

Tipos documentales: son las expresiones de las actividades tanto personales como administrativas, reflejadas en un determinado soporte documental (papel, cinta magnética, CD, archivo electrónico, entre otros) y con los mismos caracteres internos específicos para cada uno, los cuales determinan su contenido. Los tipos documentales junto a la unidad administrativa o a la función productora de los mismos, originan las series documentales.

Unidad archivística: es aquella que integra un cuerpo archivístico, conformado por piezas, unidades o tipos documentales según su tipología. Pueden ser unidades archivísticas, entre otras: un legajo, un expediente, una serie o un fondo.

¹² ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Tablas de retención y transferencias documentales. Op. cit., p. 11

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

Unidad de conservación: cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras: Una caja, un libro o un CD.

6. CONDICIONES GENERALES

La gestión documental en TRANSMILENIO S.A., tal como está previsto por la normatividad al respecto, comprende las siguientes operaciones:

- Planeación
- Producción
- Gestión y trámite
- Organización documental
- Transferencia documental
- Disposición de documentos
- Preservación documental
- Valoración documental

6.1. Planeación documental

Desde la Gestión Documental, la planeación operativa se traduce en la definición del marco conceptual, las líneas operativas y el conjunto de estándares que orientan el desarrollo de los procedimientos administrativos y técnicos que abarca de forma transversal las operaciones para el desarrollo del proceso tales como la producción, gestión y trámite, organización, transferencias, disposición de los documentos, preservación a largo plazo y valoración, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico. Comprende la creación y diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental.¹³

Como instrumentos de planeación documental TRANSMILENIO S.A., dispone de:

- Comité Interno de Archivo, adoptado mediante acto administrativo

¹³ DECIMO TERCER LINEAMIENTO, PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL. Unidades de Información Primaria en las Instituciones. Bogotá Secretaría General de la Alcaldía Mayor, 2015. Página 18.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- Diagnóstico Integral de Gestión Documental
- Plan Institucional de Archivos - PINAR
- Programa de Gestión Documental - PGD

6.2. Producción documental

Generación, recepción, radicación y registro de los documentos en cumplimiento de las funciones de la entidad, bajo las políticas, estándares y requisitos definidos en la planeación.¹⁴

En TRANSMILENIO S.A. existen documentos que son producidos por cada dependencia de acuerdo con su función y otros que son de uso común en la Entidad como son: acta, circular, oficio o comunicación oficial externa, memorando o comunicación oficial interna y resolución.

- Las comunicaciones oficiales con destinatarios externos a la Entidad deben ser elaboradas en el formato R-DA-005 Comunicaciones oficiales externas.
- Las comunicaciones oficiales con destinatarios internos dentro de la Entidad deben ser elaboradas en el formato R-DA-006 Comunicaciones oficiales internas
- Las circulares y resoluciones deberán ser elaboradas acorde con los modelos presentados en los anexos 1 y 2 de este documento

Los cargos autorizados para firmar correspondencia y expedir comunicaciones son los siguientes:

CARGOS AUTORIZADOS PARA FIRMAR COMUNICACIONES	
TIPO DE CORRESPONDENCIA O COMUNICACIÓN	CARGOS AUTORIZADOS
EN SENTIDO DESCENDENTE	
Expedición de políticas, estrategias corporativas y planes de acción.	Gerente General
Expedición y actualización de normas y procedimientos	Gerente General, Directivos de dependencias según normas internas de delegación de funciones
Programas específicos de trabajo.	Directores y Subgerentes

¹⁴ Ibid, página 24.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

EN SENTIDO ASCENDENTE	
Resultado de las acciones ejecutadas en cada uno de los niveles anteriores, lo mismo que las sugerencias que tiendan a producir mejoras administrativas y operativas.	Gerente General, Directivos de dependencias según normas internas de delegación de funciones.
EN SENTIDO HORIZONTAL	
Coordinación de planes y programas de acción de tipos rutinarios	En todos los niveles
CARGOS AUTORIZADOS PARA FIRMAR COMUNICACIONES EXTERNAS	
A entidades del orden Distrital y Nacional, Organismos de Coordinación y control.	Gerente General, Directivos de dependencias
A los medios comunicación	Gerente General, Directivos de dependencias según normas internas de delegación de funciones.
A los contratistas sobre ejecución de contratos, convenios o actividades, operadores, alimentadores, recaudadores y fiduciarios	Gerente General, Directivos de dependencias, Supervisores de Contrato

- Toda comunicación deberá estar debidamente radicada con el consecutivo que expide el sistema de correspondencia de TRANSMILENIO S.A., y no se permitirá la reserva de números de radicación; números de radicación repetidos, rectificados, corregidos o tachados.
- El número de radicación asignado en las comunicaciones oficiales comprende tres partes:
 - ✓ La primera parte corresponde al año de producción (cuatro dígitos).
 - ✓ La segunda hace referencia al tipo de comunicación, si se trata de una comunicación externa se identificará como EE y si se trata de un memorando interno se identificará como IE.
 - ✓ La tercera parte corresponde al número único consecutivo asignado al documento.
- Las comunicaciones externas se deben imprimir en original y una copia, siendo el original para el destinatario y la copia para el expediente que se conserva en la dependencia productora.
- Las comunicaciones internas se deben imprimir únicamente en original, el recibido se dará a través de la planilla de entrega de comunicaciones.
- Cuando se duplique un número de radicación en el aplicativo de correspondencia, será responsabilidad de la secretaria de la dependencia donde se generó el radicado elaborar el Acta de anulación de números consecutivos de correspondencia (formato R-DA-008). En este se

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

diligenciarán los datos del radicado a eliminar y se deberá contar con la previa autorización del jefe del área productora.

- La correspondencia debe ser firmada en tinta negra y los documentos anexos a las comunicaciones deben foliarse antes de entregarse para su distribución.
- Cuando los anexos sean encarpetados o argollados, deben estar foliados y relacionados dentro de la comunicación como folios y no como carpeta o libro. En este caso, el argollado debe realizarse después que el documento sea digitalizado.
- Las comunicaciones de carácter masivo o con destino a más de tres destinatarios, deben radicarse y posteriormente, hacer la distribución de la imagen escaneada a través de correo electrónico.
- Toda comunicación oficial debe ser entregada a la Dirección Corporativa – responsables de correspondencia para que se realice el proceso de digitalización.
- La Gerencia General será la encargada de numerar los originales de las resoluciones, circulares y demás Actos administrativos expedidas por la Entidad.

6.3 Gestión y Trámite de Documentos

Conjunto de acciones necesarias para la vinculación de los documentos a un trámite, su distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, así como su descripción (captura de metadatos), disponibilidad para su recuperación y acceso, el control y seguimiento hasta la resolución de los asuntos. ¹⁵

6.3.1 Recepción, registro y digitalización de las comunicaciones oficiales

En esta actividad es donde se efectúa la admisión de los documentos remitidos por las diferentes Dependencias, Organismos del distrito, de otras Entidades públicas o privadas y de la Ciudadanía en general.

- El horario de recepción de documentos es de lunes a viernes entre las 7:00 am. y las 4:30 pm., jornada continua.

¹⁵Ibid, página 26.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- El número de radicación es la única evidencia de ingreso a la entidad, y se constituye como el principal punto de referencia para la Gestión de Documentos. Toda comunicación Externa Recibida debe ser registrada en el sistema de correspondencia el mismo día en que sea recibida.
- El cierre de la ventanilla se realizará a las 4:30 pm, y no se atenderá a ningún usuario que llegue después del horario estipulado.
- El número máximo de comunicaciones radicadas por usuario será de cinco (5) documentos con sus respectivos anexos, en caso de que el número sea superior a esta cantidad, el usuario deberá hacer la fila nuevamente para radicar la totalidad de sus documentos. Esto con el fin de atender de manera oportuna a todos los usuarios que lleguen dentro el horario definido.
- El consecutivo de radicación inicia el primero (1°) de enero de cada año y finaliza con el registrado el último día hábil del mismo. Este número lo asigna el sistema de correspondencia y es único y consecutivo para toda la Entidad y para cada tipo de correspondencia.
- Las comunicaciones recibidas deben ser verificadas en la ventanilla de recepción, teniendo en cuenta que estén dirigidas a TRANSMILENIO S.A., con el nombre, la firma y la dirección del remitente.
- El contratista de correspondencia debe verificar que los anexos de las comunicaciones estén foliados de forma consecutiva y relacionada en la parte inferior de la comunicación.
- Todo sobre sellado, debidamente identificado y cuyo destinatario sea TRANSMILENIO S.A., debe ser destapado para corroborar su contenido, excepto cuando se trate de documentos con carácter confidencial.
- Cuando una comunicación que pretenda ser radicada presente alguna inconsistencia, como falta de información, folios, firmas, anexos, entre otros será devuelta.
- No se radicará correspondencia personal de los funcionarios, en caso de presentarse este tipo de situación, se procederá de la siguiente forma:
 - ✓ Solicitar a la persona que trae el envío, que se dirija a la recepción principal de la Entidad.
 - ✓ La persona que este atendiendo en su momento la recepción debe informarle al Servidor Público destinatario del documento, quien recibirá personalmente la correspondencia.
- Los documentos anónimos deben ser radicados en la ventanilla; la respuesta a un documento de este tipo se publicará en la cartelera de la entidad previa autorización de la dependencia responsable.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- Cuando se trate del cierre de procesos licitatorios, la hora límite será la establecida por la Dirección Corporativa y/o Subgerencia Jurídica, dependiendo el tipo de proceso que se adelante, para esto se tendrá en cuenta el reloj de la ventanilla de correspondencia, que deberá estar siempre sincronizado con la hora oficial colombiana. De igual manera, luego de ser radicados en la ventanilla de correspondencia los sobres de los oferentes, no se podrá realizar ningún tipo de cambio ni de sobres ni de documentos contenido en los mismos. No obstante, si el oferente requiere adicionar algún tipo de documento se le asignará un nuevo número de radicado, así mismo en el evento de allegarse una propuesta o documento fuera del tiempo establecido se recibirá y direccionará al funcionario competente.
- En caso de presentarse fallas de energía, conexiones de red, equipos o cualquier tipo de eventualidad similar, las comunicaciones externas se deben recepcionar con sello, fecha hora, nombre y apellido de la persona que recibe. Restablecida la falla, se procederá al registro de las mismas en el sistema de correspondencia, dejando una nota explicativa del sello recibido a mano.
- Las publicaciones periódicas se reciben registrando el sello de recibido, la fecha y la cantidad de publicaciones, no requieren radicación ni registro en el sistema de correspondencia.
- Una vez surtido el trámite de recepción de comunicaciones en la oficina de correspondencia (internas, externas enviadas y externas recibidas) se procede a la digitalización y la imagen se enlaza al número de radicación. El contratista encargado de la digitalización colocará el sello “D” en cada uno de los folios que se digitalizan e indexan en el sistema de correspondencia siempre y cuando el número de folios sea inferior a 20, cuando el número de folios sea superior a 20, se colocará el sello “D” únicamente en el primer folio digitalizado e indexado.
- Para el registro de las comunicaciones externas recibidas, la asignación se hará a nombre del Gerente, subgerentes, directores y/o jefes de cada una de las dependencias, quienes a su vez asignarán el trámite a quien consideren pertinente.
- A través de la ventanilla de correspondencia, no se recibirán hojas de vida que no correspondan a un proceso de convocatoria publicado oficialmente en la página de TRANSMILENIO S.A., el servicio civil o la Entidad contratada para adelantar dicho proceso.

6.3.2 Distribución

La distribución corresponde a las actividades que aseguran y avalan que los documentos sean entregados a sus destinatarios internos, para lo cual se deberá tener en cuenta lo siguiente:

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- Para la distribución de la correspondencia interna y externa recibida se realizan tres (3) recorridos diarios por parte del contratista encargado de distribuir la correspondencia en los siguientes horarios:
 - 1) 8:00 a.m. a 9:00 a.m.
 - 2) 11:00 a.m. A 12:00 m.
 - 3) 3:00 p.m. a 4:00 p.m.
- La secretaria de cada dependencia, recepciona los documentos que por competencia fueron asignados para su trámite.
- La correspondencia externa enviada se distribuye entre las 8:00 a.m. y las 4:30p.m.
- Las comunicaciones externas por entregar se reciben con un día de anterioridad, de tal manera que éstos puedan ser escaneados y clasificados según la zona. En caso de requerir la entrega de una comunicación el mismo día de producción, éste se considera como “urgente” y para ello se debe solicitar el servicio a la oficina de correspondencia con dos horas de anticipación, con el fin de programar la logística correspondiente. Estos documentos serán registrados en la Planilla Urgentes (R-DA-085).
- Es necesario verificar que al entregar o recibir documentos, éstos estén bien direccionados y completos.
- Para cada uno de los recorridos realizados, los mensajeros deben solicitar firma o sello de recibido que corrobore la entrega, en la Planilla de entrega de correspondencia (formato R-DA-086).
- Cuando la dirección del destinatario esté errada o no se encuentre, el mensajero debe dejar constancia de la devolución marcando en el Reporte de Novedades (formato R-DA-012) la causa correspondiente: dirección deficiente, desconocida, no reside, cerrado, fallecido, rehusado, otra. Si la causal de devolución es “cerrado”, el mensajero motorizado debe programar una nueva visita, dejando constancia en el formato de devolución (R-DA-007).

6.3.3 Trámite de los Documentos

Los documentos producidos y recibidos por las dependencias son objeto de trámites administrativos, en concordancia con la normatividad vigente.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- Una vez recibidos los documentos durante los recorridos, la asistente o secretaria de la dependencia deberá firmar la planilla de reparto generada por el aplicativo de correspondencia y entregarlos al jefe de la dependencia, quien se encargará de direccionar y asignar la responsabilidad del trámite a los miembros de su equipo de trabajo, según corresponda. Lo anterior se hará a través del aplicativo y diligenciando el Formato Solicitud de trámite (R-DA-010).
- Todos los funcionarios deben consultar a diario, los trámites que le fueron asignados en el aplicativo dispuesto por la entidad para el manejo de las comunicaciones oficiales, de tal manera que se dé trámite o respuesta oportuna a cada uno de ellos y dejar registro en el mismo de las actividades realizadas.

Una vez tramitados los documentos, deberán ser entregados al archivo utilizando el Formato Único de Inventario Documental (R-DA-0011)

6.4 Organización de los Documentos

Es el conjunto de operaciones técnicas para clasificar, ordenar, y aplicar el nivel de descripción pertinente a la documentación.¹⁶ En TRANSMILENIO S.A., la Dirección Corporativa en cabeza del profesional universitario Grado 03- Gestión documental, será el encargado de recibir y organizar los documentos de acuerdo con lo establecido en este manual y los instrumentos destinados para la ejecución de este proceso, aplicando los siguientes pasos:

6.4.1 Clasificación Documental

Los documentos deberán ser agrupados de acuerdo con las series y subseries establecidas en la tabla de retención documental (TRD), los que no se encuentren en la TRD, deben ser analizados para identificar si son documentos de apoyo o si corresponden a series documentales de otra dependencia o evaluar en conjunto con el grupo de gestión documental si se trata de información que puede dar origen a nuevas series o subseries documentales.

6.4.2 Ordenación y Almacenamiento

- Para la ordenación de los documentos, se tomarán los tipos documentales que conforman el expediente en orden cronológico o respetando el cómo se desarrollan los hechos, verificando que el

¹⁶ Ibid página 30

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

documento más antiguo se encuentre ubicado al inicio de la carpeta y el de fecha más reciente al final de la misma (a manera de libro).

- Cuando el expediente contenga varios documentos con la misma fecha, estos deben ser organizados teniendo en cuenta el número consecutivo de radicado de correspondencia si lo tiene, si no lo tiene se tomará la fecha de recibido por parte de la oficina que le dio trámite al documento, si no se evidencian ninguna de estas dos referencias, entonces se tendrá en cuenta la fecha de producción del documento.
- Para el manejo de las (peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQRS, es importante tener en cuenta que cada una, debe ser ordenada de acuerdo a la fecha de recepción y archivada con su respectiva respuesta.
- Durante la actividad de ordenación no se retiran los ganchos o grapas con el fin de garantizar la integridad del documento recibido.
- Se deben retirar del expediente aquellos documentos copia o fotocopia asegurando la permanencia de originales dentro del expediente.
- Como medida preventiva, los documentos impresos o diligenciados en papel químico deben ser fotocopados y conservados junto con el original para garantizar su perdurabilidad y el acceso a la información que contienen y permanecerán en el expediente, respetando el principio de orden original.
- Durante el proceso de ordenación se deben retirar formatos y hojas en blanco, folletos, periódicos, revistas, plegables, material bibliográfico, entre otros, siempre y cuando, no hagan parte integral del expediente, en caso tal se deben desdoblar y alinear a la parte superior de los documentos y en general a mejorar las condiciones de conservación documental.
- Cuando existan documentos en formato menor a media-carta se deben adherir a una hoja papel bond tamaño carta, aplicando pegante para papel por uno de los bordes del documento. Este documento corresponde a un folio y se foliará la hoja soporte.
- Los documentos tales como: discos compactos, disquetes etc., se ubicarán dentro del expediente, dentro de un sobre blanco, el cual se considerará como un folio, respetando la ubicación respectiva. Esta situación debe registrarse en el campo de notas del inventario documental.
- En el momento de encontrar planos, películas o documentos en gran formato, deben retirarse del expediente, dejando en su lugar el Formato de Referencia Cruzada (R-DA-009) que indique las características del documento y ubicación topográfica, de igual manera este formato debe usarse cuando se trate de una licitación de la cual dependan varios contratos.

	TÍTULO:		
	MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
	Código:	Versión:	Fecha:
	M-DA-001	3	Noviembre de 2018
			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- Las Historias Laborales deben ser organizadas atendiendo lo dispuesto en la circular 04 de 2003 y la circular 012 de 2004 emanadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Archivo General de la Nación de la siguiente manera:
 - Formato de Hoja de Control (R-DA-097)
 - Informe de resultados proceso de selección
 - Citación
 - Comunicación de Notificación de Nombramiento
 - Comunicación de Aceptación del Nombramiento
 - Formato Único de Hoja de Vida (Formato Único del DAFP)
 - Hoja de Vida personal
 - Cedula de Ciudadanía
 - Libreta Militar
 - Soportes de Estudios (Actas de Grado, Diplomas, Cursos, Seminarios, otros)
 - Soportes Experiencias Laborales (Certificados, Constancias, entre otros)
 - Certificado de Antecedentes Disciplinarios Procuraduría
 - Certificado de Antecedentes Fiscales Contraloría
 - Certificado Pasado Judicial
 - Certificado de Antecedentes Policía Nacional
 - Certificado de Antecedentes Personería de Bogotá
 - Certificado Contaduría General de la Nación BDME
 - Certificación de Bienes y Rentas
 - Declaración Juramentada - Alimentos
 - Registro Único Tributario RUT
 - Certificaciones - EPS - pensión - cesantías - ARL- cuenta - medicina prepagada
 - Reporte Pago Seguridad Social - como anexo a la certificación de la EPS
 - Carnet de la EPS
 - Certificado Médico de Aptitud Laboral
 - Formato de información personal
 - Certificación de cumplimiento de perfil
 - Certificación de Disponibilidad Presupuestal
 - Acto Administrativo - Nombramiento
 - Minuta Contrato
 - Acta de Posesión
 - Afiliación al Sistema de Seguridad Social EPS
 - Afiliación al Sistema de Seguridad Social Pensiones y/o Cesantías
 - Formulario de Afiliación Caja de Compensación

De aquí en adelante los documentos que conformen cada Historia Laboral, deben ser ordenados cronológicamente.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- Aquellos documentos cuya información se encuentra en forma horizontal, deben perforarse (cuando resulte necesario) o ubicarse por la parte superior del sentido de lectura del mismo, quedando esta paralela al lomo de la carpeta.
- Para la identificación de las carpetas se debe utilizar el rótulo establecido en el numeral 6.4.4 de este manual.
- La organización de los expedientes se dará de izquierda a derecha, del entropaño superior al inferior por cada uno de los estantes que conforman los módulos de los archivadores y cada carpeta contendrá máximo 200 folios.
- Para almacenar los documentos ordenados y foliados en las carpetas dispuestas para tal fin, éstos se alinearán hacia la parte superior, independientemente del tamaño del documento.

6.4.3 Foliación

Se debe proceder a realizar la foliación en expedientes que se encuentren debidamente clasificados y ordenados atendiendo las siguientes condiciones:

- Foliar cada una de las piezas documentales que se encuentren en las carpetas en el vértice superior derecho de la hoja y en sentido de lectura del documento utilizando lápiz de mina negra tipo HB o B. En el caso de series documentales como: consecutivo de correspondencia, acuerdos, circulares, resoluciones, órdenes de pago, la foliación se ejecutará de manera independiente por carpeta o empastado.
- Para la foliación de expedientes de series documentales complejas como: contratos, historias laborales, procesos jurídicos, se foliarán de manera consecutiva de 1 hasta (n), la foliación se ejecutará de forma tal que la segunda carpeta será la continuación de la primera. Para aquellos casos en los que el número de carpetas sea superior a 15, la foliación se realizará de manera independiente por carpeta.
- No se debe foliar utilizando números con el suplemento A, B, C, o bis. En documentos de archivo que contienen texto por ambas caras, se registrará solamente el número correspondiente en la cara recta del folio.
- Diligencie la foliación con números arábigos de acuerdo con la siguiente instrucción: 1, 2, 3...n
- Se debe escribir el número de manera legible y sin enmendaduras sobre un espacio en blanco, y sin alterar membretes, sellos, textos o numeraciones originales.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- No se debe escribir con trazo fuerte porque se puede causar daño irreversible al soporte papel.
- No se deben foliar las pastas ni las hojas-guarda en blanco.
- Los planos, mapas, dibujos, etc., tendrán el número de folio consecutivo que les corresponde, aun cuando estén plegados. En el campo de notas del inventario se debe dejar la constancia de las características del documento foliado: título, asunto, fechas y otros datos que se consideren pertinentes.
- Los anexos impresos (folletos, boletines, periódicos, revistas) que hagan parte del expediente, se numerarán como un solo folio, en el campo de notas del inventario, se dejará constancia de título, año y número total de páginas.
- Cuando se encuentren varios documentos de formato pequeño adheridos a una hoja, a ésta le corresponderá solo un número de folio.
- Cuando existan fotografías, radiografías, diapositivas, negativos o documentos en soportes similares, en un mismo sitio éstas, deben guardarse en un sobre de papel bond blanco, el cual debe quedar ubicado en el mismo sitio donde se encontraron y se dejará anotación en el campo de notas del inventario del número de documentos encontrados.
- Si una o varias fotografías se encuentran adheridas a una hoja, se numerará la hoja soporte la cual corresponde a un folio, en el campo de notas del inventario se indicará el número de fotografías adheridas a la hoja.
- En caso de unidades de conservación (libros contables o financieros, libros de actas, etc.) que ya vienen empastados, foliados y/o paginados por defecto de impresión, pueden aceptarse como mecanismo de control sin necesidad de refoiar a mano. Deberá registrarse en el área de notas del inventario la cantidad de folios que contiene, si los empastados no se encuentran foliados, ésta deberá realizarse de forma independiente.
- Cuando se encuentren expedientes con una foliación anterior que esté correctamente diligenciada se respetará sin necesidad de volver a foliar, pero si por el contrario es incorrecta, ésta se anulará con una línea oblicua y se procederá con la foliación correcta. Es importante mencionar que de acuerdo a las recomendaciones del Archivo General de la Nación este procedimiento se realizará de la forma descrita anteriormente cuando exista "*una foliación anterior*"; Sin embargo, teniendo en cuenta que se pueden presentar errores en la ejecución de esta actividad, no será permitido encontrar más de una foliación anulada.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- No se deben foliarán hojas totalmente en blanco (cosidas o empastadas) que se encuentren en tomos o legajos en archivos de gestión o archivo central.
- No se foliarán documentos en soportes distintos al papel (casetes, discos digitales CD-, disquetes, videos, etc.) pero si dejar constancia de su existencia y de la unidad documental a la que pertenecen, en el área de notas del inventario.

6.4.4 Rotulación

La rotulación o identificación de las carpetas debe realizarse utilizando el siguiente modelo:

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. TRANSMILENIO S. A. S. S. A. S.		TRANSMILENIO S. A.	
		Dependencia	
FECHA INICIAL		FECHA FINAL	
SERIE			
SUBSERIE			
No. Folios		No. Caja	
No. Tomo		No. De carpeta	1
Nombre del expediente			

Este rótulo debe ser diligenciado en mayúscula sostenida como se describe a continuación:

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

En este campo se debe registrar la **FECHA INICIAL Y FINAL DE CADA UNIDAD DESCRITA** (cada carpeta), en números separados con guion (-) (día-mes-año), para el año se consignan las cuatro cifras.

En este campo se debe registrar el **CÓDIGO DE LA SERIE** identificada en la Tabla de Retención Documental

En este campo se debe registrar el **CÓDIGO DE LA SUBSERIE** identificada en la Tabla de Retención Documental

En este campo se registra la **CANTIDAD DE FOLIOS** que posee la carpeta.

En este campo aplica únicamente cuando el expediente está compuesto por más de una carpeta, ejemplo: 1 de 3; 2 de 3; 3 de 3.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	
FECHA INICIAL	
SERIE	
SUBSERIE	
No. Folios	
No. Tomo	

Dependencia	
FECHA FINAL	
No. Caja	
No. De carpeta	1

En este campo se debe consignar el **NOMBRE DE LA DEPENDENCIA** o unidad administrativa superior. Por Ejemplo: Dirección Corporativa.

En este campo se debe registrar la **FECHA INICIAL Y FINAL DE CADA UNIDAD DESCRITA** (cada carpeta), en números separados con guion (-) (día-mes-año), para el año se consignan las cuatro cifras.

En este campo se debe ingresar el **NOMBRE DE LA SERIE** a la cual pertenece la carpeta o expediente, según la Tabla de Retención Documental.

En este campo se debe ingresar el **NOMBRE DE LA SUBSERIE** a la cual pertenece la carpeta o expediente, según la Tabla de Retención Documental

En este campo se debe se debe colocar el **NÚMERO DE CAJA** en la cual se almacenará la carpeta o expediente.

En este campo se debe se debe colocar el **NÚMERO QUE OCUPA LA CARPETA** dentro de la caja.

En este espacio se de consignar el **NOMBRE ESPECÍFICO DE LA CARPETA O EXPEDIENTE DE ACUERDO CON SU CONTENIDO.**

Nombre del expediente

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

6.5 Transferencias Documentales

Comprende la operación técnica, administrativa y legal mediante la cual se entregan a los archivos centrales (Transferencia primaria) o a los archivos históricos (transferencia secundaria), los documentos que de conformidad con las tablas de retención o de valoración documental han cumplido su tiempo de retención en las etapas de archivo de gestión o archivo central, respectivamente.¹⁷

Las transferencias primarias se realizan de acuerdo con las Tablas de Retención Documental (TRD), las cuales deben ser aprobadas previo a su aplicación por el Consejo Evaluador del Archivo de Bogotá, cualquier modificación de las mismas debe surtir el mismo trámite.

El grupo de gestión documental debe realizar la transferencia de los documentos que hayan cumplido con el tiempo de retención en el archivo de gestión, estos deben estar organizados teniendo en cuenta las siguientes pautas:

- Identificar y seleccionar el material documental a transferir.
- Verificar el orden de las carpetas.
- Retirar de cada uno de las carpetas fotocopias, duplicidad y todo aquello que no corresponda al expediente.
- Retirar material abrasivo como ganchos, clips, cintas, notas de borrador y demás elementos que puedan causar deterioro en los documentos.
- Foliar todos los documentos a transferir.
- Cuando las carpetas o expedientes contengan CD u otros documentos en soporte diferente al papel, deben ir en sobres de manila blanco verificando que estén correctamente identificados.
- Para la transferencia de documentos al archivo central se utilizarán carpetas cuatro aletas con el rótulo totalmente diligenciado y sin usar, cintas, pitas, hilos, ni ganchos legajadores.
- Para formalizar la entrega al encargado del archivo central, se diligenciará Formato único de inventario documental (R-DA-011) donde se reflejen las series, subseries y expedientes a transferir

¹⁷ Ibid página 32

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

además de los datos requeridos en el formato único de inventario documental. En el campo de “Notas” deberán referenciarse los documentos anexos en soporte diferente a papel.

- Las transferencias documentales se harán únicamente en las fechas establecidas en el cronograma anual de transferencias que oficialice la Dirección Corporativa.

Las transferencias secundarias se realizarán de acuerdo con los siguientes lineamientos desde el Archivo Central de TRANSMILENIO S.A. al Archivo Distrital de Bogotá:

- Elaborar y presentar el plan de transferencias documentales.
- Seleccionar en el archivo central los expedientes a transferir, con base en los tiempos de retención establecidos en las tablas de valoración documental y tablas de retención documental.
- Elaborar el informe que detalle la realización de los procesos técnicos de valoración y selección aplicados a los documentos a transferir.
- Preparar la documentación en cumplimiento de los requerimientos técnicos definidos por el Archivo de Bogotá.
- Consolidar el inventario documental (FUID) y la base de datos con la descripción de los documentos a transferir, de conformidad con la norma ISAD (G).
- Hacer copia de los medios técnicos (digitales, ópticos, microfilme, entre otros), cuando este procedimiento se haya establecido en la TVD y TRD.
- Entregar la documentación al Archivo Distrital de Bogotá.
- Participar en el cotejo de la documentación transferida frente al inventario.
- Realizar los ajustes requeridos por el Archivo Distrital de Bogotá.
- Firmar el acta de recibo de la transferencia secundaria.
- Publicar en el sitio web de la entidad las actas e inventarios de transferencia secundaria, en cumplimiento de la normatividad vigente.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

6.6 Disposición de los Documentos

Operación que materializa la decisión de conservación, selección o eliminación de los documentos establecida en directrices, tablas de retención, tablas de valoración u otros instrumentos que consoliden los resultados del estudio de valoración.¹⁸

Para la disposición de los documentos debe contarse con un inventario documental que permita identificar en qué etapa del ciclo vital se encuentra (Gestión, central o histórico) y en qué ubicación.

En aquellos casos en donde se indique en la TRD o TVD que su disposición final es eliminación (**E**) se aplicarán las siguientes acciones:

- El grupo de Gestión Documental debe:
 - Identificar y seleccionar los documentos que deben eliminarse
 - Elaborar la relación de los documentos a eliminar completando el Formato único de inventario (R-DA-011).
 - Informar al Profesional Universitario Grado 3 de Gestión Documental los documentos a eliminar
- El Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental debe:
 - Citar y presentar en Comité Interno de Archivo la justificación de la eliminación documentos a realizar
- El Comité Interno de Archivo debe:
 - Aprobar o rechazar la eliminación del documento, dicha decisión quedara registrada en el acta respectiva.

6.6.1 Inventario Documental

El inventario documental debe realizarse utilizando el Formato Único de Inventario Documental (R-DA-011) utilizando mayúscula fija y sin tildes. Atendiendo las instrucciones que van adjuntas al formato para su diligenciamiento.

¹⁸ Ibid página 37

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

En cuanto a la disposición final de los documentos que se encuentran actualmente en el archivo central, esta sólo podrá ser aplicada en el momento en el que sean aprobadas las Tablas de Valoración Documental, por parte del Consejo Evaluador del Archivo Distrital de Bogotá.

6.6.2 Préstamos y Consulta de Documentos

Para el préstamo y consulta de documentos los usuarios internos y externos deberán seguir las siguientes recomendaciones:

6.6.2.1. Usuarios Internos

De acuerdo con la Circular 009 de 2018, las solicitudes de préstamos y consultas de expedientes deberán solicitarse al correo electrónico gestiondocumental@transmilenio.gov.co, con el fin de adelantar la búsqueda de la documentación solicitada. Cuando se trate de Historias Laborales, esta sólo podrá realizarse con la aprobación del (de la) Director(a) Corporativo(a) y en todos los casos el encargado del archivo registrará los préstamos en la Planilla de Préstamos y Consultas (R-DA-088), que también debe ser firmado por el Profesional especializado Grado 06 de Talento Humano para reconocer su responsabilidad sobre el documento solicitado.

Los expedientes serán devueltos al archivo en un plazo máximo de diez (10) días hábiles en las mismas condiciones físicas en que se otorgó para consulta. Ningún usuario podrá sacar ni ingresar documentos de los expedientes mientras los tenga en préstamo. En caso de requerir el ingreso de un documento al expediente, debe ser remitido a través de memorando interno para que sea incluido en el expediente respectivo.

6.6.2.2. Usuarios Externos

TRANSMILENIO S.A., en cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 pone al servicio de la comunidad la información de la Entidad y los diferentes instrumentos de Gestión de la Información Pública, a través de su página web en la siguiente ruta http://www.transmilenio.gov.co/Publicaciones/la_entidad/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica_transmilenio

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

Adicional a esto, también ofrece a la ciudadanía la posibilidad de consultar sus archivos y centro de documentación. Para las consultas realizadas por los usuarios externos, directamente en las instalaciones de Transmilenio S.A., el usuario debe:

- Realizar la solicitud escrita o verbal de la información que requiere consultar.
- Firmar la Planilla de Préstamos y Consultas (R-DA-088).
- Consultar los documentos dentro de las instalaciones de la Entidad

6.7 Preservación a largo plazo

Conjunto de acciones orientadas al cuidado, amparo y defensa de la integridad de los documentos y su información en cualquier soporte o medio de registro y almacenamiento.¹⁹

TRANSMILENIO S.A. en la búsqueda de la preservación de los documentos a largo plazo se dispone de los siguientes recursos:

- Para la conservación de las unidades documentales de la entidad se utilizan materiales tales como carpetas recubiertas con propalcote, ganchos legajadores plásticos y estas reposan en estantería adecuada para el almacenamiento de las mismas.
- Se promueve en la entidad el no uso de AZ y otro tipo de elementos que puedan poner en riesgo la preservación de los documentos.
- Un archivo central que actualmente se encuentra en custodia de una empresa especializada en la prestación de dichos servicios, cuyas instalaciones cumplen con las especificaciones dadas en los Acuerdos 006 y 008 de 2014 del Archivo General de la Nación, garantizando así la conservación y seguridad de la información.
- Unidades de datos tales como servidores centrales con accesos restringidos a la información, protegidos físicamente contra incendios e inundaciones, con sistemas de control de temperatura que garantizan el óptimo funcionamiento de mismos.

¹⁹ Ibid página 39

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

- Copias de respaldo de la información digital que se realizan mensualmente y se encuentran fuera de la entidad bajo el mismo sistema de seguridad de los documentos del archivo central.
- Herramientas antivirus, antyspy y relacionadas tales como: Pcsecure y kaspersky.
- Sensibilización al personal en la gestión documental dada en los procesos de inducción del personal.

6.8 Valoración Documental

Es la operación de análisis por medio del cual se identifican los valores primarios y secundarios de la información registrada en los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las fases de archivo y determinar su disposición final ya sea eliminación o conservación temporal o definitiva.²⁰

Frente a este tema TRANSMILENIO S.A. realiza las siguientes acciones

- Análisis de la documentación a valorar para conocer sus características o cualidades, teniendo en cuenta entre otros los siguientes elementos: las funciones asignadas a la Entidad., la estructura orgánica, los procesos y procedimientos, así como su contexto de producción, los requerimientos legales e instrumentos técnicos (Cuadro de caracterización, cuadro de clasificación, tablas de retención documental, fichas de valoración documental, inventarios documentales...).
- Evaluación de la documentación para reconocer sus valores, primarios (administrativo, legal, jurídico, contable y fiscal) y secundarios (Histórico, Patrimonial, Cultural, Científico e Investigativo).
- Reconocimiento de los tiempos de retención, determinación de la disposición final y registrar los resultados del proceso de valoración en los instrumentos archivísticos correspondientes (ficha de valoración, TRD, TVD)

²⁰ Ibid página 44 y complementada con lo dispuesto en el ítem h. del Artículo 8 del Decreto 2609 de 2012.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1 Recepción, radicación y distribución de Documentos

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Recibir la correspondencia en la ventanilla.	Contratista de Correspondencia
¿15? 	¿La correspondencia es de tipo personal? Si: ir a etapa 30 No: ir a etapa 25	Contratista de Correspondencia
30	Solicitar a quien entrega la correspondencia que se dirija a la recepción principal e indagar por el funcionario destinatario para la entrega de los documentos. Ir a etapa 160.	Contratista de Correspondencia
¿25? 	¿Los anexos vienen completos? Si: ir a etapa 40 No: devolver la correspondencia e ir a etapa 160	Contratista de Correspondencia
40	Registrar con el reloj el consecutivo y la fecha de recibo en el oficio remitido y en una copia.	Contratista de Correspondencia
50	Ingresar al aplicativo de correspondencia los datos básicos del documento tales como el número de folios, anexos, asunto, tipo de contenido, etc.	Contratista de Correspondencia
60	Asignar a la Dependencia que se encargara del asunto relacionado en el documento a través del aplicativo de correspondencia.	Contratista de Correspondencia
70	Entregar los documentos para su digitalización.	Contratista de Correspondencia
80	Digitalizar los documentos e indexarlos y entregar los documentos digitalizados al contratista de correspondencia	Contratista encargado de la Digitalización

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90 	Clasificar los documentos por dependencia, imprimir la planilla de documentos por entregar (Aplicativo de correspondencia) y entregar al contratista encargado de distribuir la correspondencia	Contratista de Correspondencia
100	Distribuir la correspondencia en los horarios establecidos según lo establecido en el numeral de 6.3.2. de este Manual	Contratista encargado de distribuir la correspondencia
110	Recibir correspondencia de la dependencia y firmar planilla de documentos por entregar (aplicativo de correspondencia) al contratista encargado de distribuir la correspondencia en señal de conformidad en frente de cada uno de los radicados.	Secretaria de dependencia
120	Ingresar al aplicativo de correspondencia para registrar recibo del documento. Adjuntar al documento físico, el formato de Solicitud de Trámite (R-DA-010) y entregarlo al Directivo de la Dependencia para su información, asignación y trámite.	Secretaria
130	Leer la correspondencia recibida	Directivo de la Dependencia
¿35? 	¿La correspondencia recibida es de su competencia? Si: ir a etapa 140 No: ir a etapa 150 (Ver nota)	Directivo de la Dependencia
140	Contestar directamente o designar en el formato R-DA-010, el trámite a realizarse y el funcionario o contratista de la dependencia que lo atenderá (cuando aplique). Entregar a la secretaria para su registro en el aplicativo de correspondencia.	Directivo de la Dependencia
150	Registrar en el aplicativo de correspondencia el trámite que se dará a la correspondencia que se recibió ingresando la siguiente información: funcionario que se encargara del trámite, cargo, acción, fecha iniciación, plazo y tipo de plazo para la ejecución del trámite (cuando aplique). Nota: Cuando el trámite es de otra dependencia la secretaria debe registrar en el aplicativo de correspondencia únicamente la dependencia que dará respuesta y debe imprimir la planilla correspondiente al Reporte Entrega Trámites asignados (este reporte lo genera el aplicativo de correspondencia).	Secretaria
160	Fin	

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

7.2 Procedimiento para Radicación de Correspondencia

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Definir la necesidad de elaborar una comunicación.	Funcionario y/o contratista asignado
¿15? 	¿Se trata de una respuesta a una comunicación? Si: ir a etapa 30 No: ir a etapa 40	Funcionario y/o contratista asignado
30	Leer el documento y preparar la respuesta para la actividad asignada	Funcionario y/o contratista asignado
40	Elaborar e imprimir la comunicación utilizando los formatos R-DA-005 Comunicaciones oficiales externas o el R-DA-006 Comunicaciones oficiales internas según el caso.	Funcionario y/o contratista asignado
¿25? 	¿El documento requiere aprobación del Directivo de la Dependencia? Si: ir a etapa 50 No: ir a etapa 70	Funcionario y/o contratista asignado
50	Revisar documento para su aprobación	Directivo de la dependencia
¿35? 	¿Se aprueba el documento? Si: ir a etapa 70 No: devolver para ajustes e ir a etapa 60	Directivo de la dependencia
60	Ajustar documento e ir a etapa 50	Funcionario y/o contratista asignado
70	Firmar documento y devolver a la secretaria para que genere el radicado del aplicativo de correspondencia.	Directivo y/o funcionario o contratista asignado
80	Ingresar en el aplicativo de correspondencia los datos básicos, de origen y destino de la correspondencia que va a enviarse.	Secretaria

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90	Generar la impresión del radicado en el documento firmado y gestionar el número de copias establecido para enviar.	Secretaria
¿45? 	¿Se requiere finalizar el trámite del documento en el sistema? Si: ir a etapa 100 No: ir a etapa 110	Secretaria y/o funcionario o contratista asignado
100	Ingresar al aplicativo de correspondencia y finalizar parte del trámite escribiendo en la respuesta la acción que ejecutó para tramitar el documento. Ir a etapa 190	Secretaria y/o funcionario o contratista asignado
110	Generar e imprimir desde el aplicativo de correspondencia la planilla de “Documentos no entregados” con el listado de los documentos radicados por la dependencia que van a ser enviados.	Secretaria
120	Entregar la correspondencia de la dependencia y la planilla de “Documentos no entregados” al contratista encargado de distribuir la correspondencia	Secretaria
130	Entregar la documentación al contratista de correspondencia para que ingrese al aplicativo de correspondencia y registre su recibo	Contratista encargado de distribuir la correspondencia
140	Registrar recibo en aplicativo de correspondencia y verificar contra planillas los documentos entregados por el contratista encargado de distribuir la correspondencia haciendo entrega de ellos para digitalización.	Contratista de Correspondencia
¿55? 	Los documentos entregados están de acuerdo con las planillas. Si: ir a etapa 160 No: informar a la dependencia para que se realicen las correcciones del caso. Ir a etapa 150	Contratista de correspondencia
150	Corregir los documentos a entregar, recoger firmas y generar nuevamente la impresión del radicado en documento firmado, tramitando las copias según se requiera. Continuar con etapa 130.	Secretaria
160	Identificar y separar las comunicaciones que son internas de las comunicaciones externas, al igual que originales de copias Ingresar al aplicativo de correspondencia para registrar su recibo.	Contratista de correspondencia

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
170	Recibir los documentos y digitalizarlos.	Contratista encargado de la digitalización
180	Entregar al contratista de correspondencia los documentos una vez digitalizados para su distribución. Si el documento es para trámite externo se sigue lo descrito en el procedimiento 7.3 de este Manual.	Contratista encargado de la digitalización
190	Fin	

7.3 Procedimiento de entrega de correspondencia externa

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Recibir los documentos que se van a entregar fuera de la Entidad y clasificarlos por ruta de destino.	Contratista (Mensajero motorizado)
¿15? 	¿El envío de documentos se hace a través de mensajería certificada? Sí: ir a etapa 130 No: ir a etapa 30	Contratista de correspondencia
30	Diligenciar la Planilla Control de Oficios Entregados –Motorizados (P-DA-087)	Contratista de correspondencia
40	Entregar en el sitio de destino los documentos y solicitar su radicación en la copia del oficio con fecha y hora de recibido, utilizando el formato de Planilla de Entrega de Correspondencia (P-DA-086)	(Contratista) Mensajero motorizado
¿25? 	¿La correspondencia externa enviada fue devuelta? Sí: ir a etapa 80 No: ir a etapa 50	
50	Recibir la copia del oficio radicado verificando su reparto frente a la Planilla Control de Oficios Entregados – Motorizados (R-DA-087). Remitir para su digitalización.	Contratista de correspondencia
60	Digitalizar la copia del oficio recibido en el aplicativo de gestión documental.	Contratista encargado de la digitalización

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
70	Devolver al contratista de correspondencia los documentos una vez digitalizados para que sean distribuidos en las áreas correspondientes. Continuar con la etapa 210	Contratista encargado de la digitalización
80	Diligenciar el formato Reporte de Novedades (R-DA-012)	Contratista encargado de la mensajería motorizada
90	Entregar al contratista de correspondencia las comunicaciones devueltas y los formatos de Reporte de Novedades (R-DA-012) diligenciados	Contratista encargado de la mensajería
100	Recibir correspondencia devuelta junto con el reporte de novedades (R-DA-012) y diligenciar el formato de devolución (R-DA-007).	Contratista de correspondencia
110	Entregar la correspondencia devuelta en la dependencia de origen junto con reporte de novedades (R-DA-012)	Contratista de correspondencia
120	Recibir la correspondencia devuelta y firmar formato de devolución (R-DA-007). Nota: 1. En caso de que la devolución de la correspondencia sea por error en la dirección se debe verificar la dirección nuevamente y corregir el documento, en este caso se debe iniciar con la actividad 60 del procedimiento 7.2 de este manual. Nota 2. Cuando se encuentra que la dirección es correcta y el destinatario no quiso recibir el documento se debe notificar al destinatario, cuando aplique, mediante Edicto de acuerdo con el código Contencioso Administrativo en cuyo caso se remite a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario para hacer este trámite.	Secretaría
130	MENSAJERIA CERTIFICADA: Diligenciar la guía establecida por la empresa de mensajería para su respectivo envío	Contratista de correspondencia y/o Empresa de Mensajería Certificada
140	Recibir el original de la correspondencia radicada con la guía diligenciada	Empresa de Mensajería Certificada
150	Entregar copia de la guía con sello de recibido a satisfacción al auxiliar de correspondencia	Empresa de Mensajería Certificada

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿35? 	¿La correspondencia remitida por mensajería certificada fue devuelta? Si: diligenciar Formato de Devolución R-DA-007 e ir a etapa 120 No: Ir a etapa 160	
160	Adjuntar fotocopia de la guía y entregar para digitalización	Contratista de Correspondencia
170	Recibir los documentos para realizar la digitalización.	Contratista encargado de la digitalización
180	Realizar la digitalización en el aplicativo de gestión documental.	Contratista encargado de la digitalización
190	Entregar al contratista de correspondencia los documentos una vez digitalizados.	Contratista encargado de la digitalización
200	Entregar la copia debidamente firmada del recibido, a la dependencia remitente para su archivo final.	Contratista encargado de distribuir la correspondencia
210	Fin	

7.4 Procedimiento para elaboración o actualización de TRD

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Compilar la información institucional. Revisar las disposiciones legales relativas a la creación y cambios de la estructura organizacional, organigrama vigente, resoluciones y/o actos administrativos de creación de grupos de trabajo, que afectan la producción documental.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
30	Revisar los procesos y funciones de las dependencias con el fin de establecer correctamente la producción documental de cada área.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿15? 	¿la producción documental de cada dependencia esta identificada? Si: ir a la etapa 60 No: ir a la etapa 40	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
40	Coordinar con la dependencia mesas de trabajo para la identificación de documentos producidos	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
50	Realizar mesas de trabajo con los productores de los documentos con el fin de contrastar documentos producidos por función que permitan identificar las unidades documentales que producen y/o tramitan.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y productores de los documentos
60	Conformar las series y subseries con sus respectivos tipos documentales mediante el análisis e interpretación de la información recopilada.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
¿25? 	¿Existe un cuadro de clasificación? Si: ir a la etapa 70 No: ir a la etapa 80	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
70	Actualizar el cuadro de clasificación documental de las series producidas en TRANSMILENIO S.A.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y Contratista de apoyo de gestión documental
80	Elaborar el cuadro de clasificación	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
90	Elaborar la propuesta de valoración documental que se incluirá en las Tablas de Retención Documental.	Contratista encargado de realizar la valoración documental
100	Presentar la propuesta de tabla de retención documental y la ficha de valoración documental a la dependencia respectiva para que sea avalada.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
110	Revisar la propuesta de la TRD y las fichas de valoración de la Dependencia	Jefe de Dependencia y Equipo de Trabajo

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿35? 	¿Se avala la propuesta de Tabla de Retención Documental y las fichas de valoración de la dependencia? Si: ir a la etapa 120 No: ir a la etapa 90	Jefe de Dependencia y Equipo de Trabajo
120	Presentar propuesta de TRD acompañada de los anexos que sustenten el proceso y los criterios empleados en su elaboración ante el Comité Interno de Archivo de TRANSMILENIO S.A., para su aprobación.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental.
¿45? 	¿Se aprueba la propuesta de Tabla de Retención Documental y las fichas de valoración?? Si: firmar acta e ir a la etapa 130 No: ir a la etapa 70	Comité Interno de Archivo
130	Presentar las Tablas de Retención Documental y documentación anexa para la revisión técnica y aprobación por parte de la Dirección Archivo de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Director Corporativo
¿55? 	¿Se aprueba la propuesta de Tabla de Retención Documental y las fichas de valoración fueron aprobadas? Si: ir a la etapa 140 No: ir a la etapa 70	Dirección de Archivo de Bogotá
140	Adoptar mediante resolución interna la TRD y divulgar a todas las dependencias	Director(a) Corporativo
150	Implementar las TRD en cada dependencia. Nota. Durante la implementación de la TRD, la Dirección Corporativa realizara capacitación a todos los funcionarios para su aplicación TRD, así como la socialización de todos los lineamientos asociados que se hayan expedido en la Entidad en el tema.	Todos los usuarios Internos de TRANSMILENIO S.A.
160	Hacer seguimiento a la aplicación de las TRD en las dependencias de TRANSMILENIO S.A.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y Contratistas de apoyo a la gestión documental

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿65? 	¿Se cumple lo establecido en la Tabla de Retención Documental? Si: ir a la etapa 190 No: ir a la etapa 70	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y Contratistas de apoyo a la gestión documental
170	Realizar la observación al contratista responsable de la organización de archivos para que realicen las correcciones pertinentes en relación con la aplicación de las TRD de TRANSMILENIO S.A.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
180	Realizar las correcciones a nivel de clasificación y aplicación de las TRD e ir a etapa 160	Contratista responsable de la organización de archivos
190	Fin	

7.5 Procedimiento para el préstamo de documentos en archivos de gestión

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Recibir la solicitud de consulta o préstamo de documentación	Contratista de archivo
¿15? 	¿El expediente lo requiere un funcionario? Si: ir a etapa 25 No: ir a etapa 30	Contratista de archivo
30	Realizar la solicitud a través de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, siguiendo lo establecido en el procedimiento P-SC-001 atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Usuario Externo
40	Asignar el trámite a la Dirección Corporativa – Profesional Universitario Grado 03 - Gestión documental	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o quien este designe
¿25? 	¿El expediente solicitado tiene alguna restricción para el préstamo según el índice de información clasificada y reservada? Si: ir a etapa 50 No: ir a etapa 60	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Informar al solicitante el impedimento para realizar el préstamo del expediente Nota: en caso de recibir autorización escrita del Directivo responsable del documento se continuará con el procedimiento de lo contrario se va a la etapa 130	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
60	Ubicar la carpeta requerida en el archivo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el numeral 6.6.2 de este documento	Contratista de archivo
¿35? 	¿El expediente se encuentra en préstamo? Si: ir a etapa 40 No: ir a etapa 50	Contratista de archivo
70	Informar al usuario que la carpeta se encuentra prestada. Ir a etapa 130	Contratista de archivo
80	Realizar el registro de préstamo en la Planilla de Prestamos y Consultas (formato R-DA-088) y entregar la documentación requerida al funcionario solicitante	Contratista de archivo
90	Consultar el o los expedientes prestados y devolverlos al archivo Nota 1: la consulta del expediente se deber realizar dentro de las instalaciones de la Entidad. Nota 2: los usuarios externos solo podrán revisar el expediente bajo supervisión de un funcionario de la Entidad y se debe devolver el mismo día del préstamo continuar con la etapa 120.	Funcionario o usuario externo que firmo la planilla
¿45? 	¿El funcionario devolvió el o los expedientes prestados? Si: ir a etapa 90 No: ir a etapa 70 Nota: Los expedientes serán devueltos por el funcionario solicitante, al archivo en un plazo máximo de diez (10) días hábiles en las mismas condiciones físicas en que se otorgó para consulta	Contratista de archivo
100	Informar al funcionario del vencimiento del préstamo	Contratista de archivo
¿55? 	¿El funcionario requiere más días del préstamo del expediente? Si: ir a etapa 80 No: ir a etapa 90	Contratista de archivo

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
110	Renovar préstamo firmando nuevamente la planilla. Ir a etapa 70	Contratista de archivo y funcionario que requiere el expediente
120	Descargar el préstamo en la Planilla de Préstamos y Consultas (formato R-DA-088)	Contratista de Archivo
130	Fin	

7.6 Procedimiento para transferencias Documentales al Archivo Central

Las transferencias primarias deberán efectuarse de conformidad con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental, para ello la Dirección Corporativa, elabora un plan periódico de transferencias, el cual se publica en los medios de comunicación internos de la Entidad (Intranet) por lo menos un mes antes de su aplicación. El procedimiento por seguir para realizar las transferencias Documentales al Archivo Central se describe a continuación:

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Seleccionar las carpetas a transferir al archivo central.	Contratista de Archivo
30	Ordenar el contenido de las carpetas de acuerdo con la cronología de estos.	Contratista de Archivo
40	Descartar aquellos documentos que no deben estar dentro de las carpetas (Copias, periódicos, papel químico)	Contratista de Archivo
¿15? 	¿Los documentos poseen ganchos clips o de cosedora? Si: ir a etapa 50 No: ir a etapa 60	Contratista de Archivo
50	Retirar el material metálico utilizado para juntar documentos.	Contratista de Archivo
60	Foliar la documentación del más antiguo al más reciente. Teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el numeral 6.4.3. de este documento.	Contratista de Archivo

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
70	Identificar las carpetas utilizando el Rotulo para Identificación de Carpetas (ver numeral 6.4.4 de este manual).	Contratista de Archivo
80	Almacenar las carpetas en cajas de cartón para archivo en cantidades de 200 folios.	Contratista de Archivo
90	Identificar los documentos almacenados en la caja diligenciando el formato preimpreso que trae la caja de archivo.	Contratista de Archivo
100	Actualizar e imprimir el Formato único de Inventario Documental.	Contratista de Archivo
110	Entregar la documentación al Profesional Universitario Grado 03 – Gestión Documental encargado del archivo central.	Contratista de Archivo
120	Recibir la información y verificar si la transferencia se realiza dentro de los tiempos establecidos en el plan periódico de transferencias	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental
¿25? 	¿La transferencia se hace dentro de los tiempos establecidos en el plan periódico de transferencias? Si: ir a etapa 130 No: informar a la dependencia para que sea remitido con la transferencia del siguiente año. Ir a etapa 160	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental
130	Verificar la documentación recibida confrontando los datos relacionados en el Formato Único de Inventario Documental (R-DA-011).	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental
¿35? 	¿Hay inconsistencias? Si: Informar al contratista (auxiliar de archivo) encargado para que ajuste la información. Ir a etapa 30 No: ir a etapa 140	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental
140	Firmar el Formato Único de Inventario Documental (R-DA-011) en el campo de Recibido y colocar la fecha.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental
150	Entregar a la empresa contratada por TRANSMILENIO S.A. quien se encargará de la custodia de los documentos transferidos	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
160	Recibir las carpetas y custodiar acorde con las condiciones establecidas por TRANSMILENIO S.A.	Empresa contratista responsable de la custodia de documentos
170	Fin	

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

7.7 Procedimiento para transferencias documentales secundarias

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Elaborar el cronograma de transferencias	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
30	Seleccionar en el archivo central los expedientes a transferir, con base en los tiempos de retención establecidos en las tablas de valoración documental y tablas de retención documental.	Contratista de Archivo
40	Elaborar el informe que detalle la realización de los procesos técnicos de valoración y selección aplicados a los documentos a transferir.	Contratista responsable de la valoración documental y Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
¿15? 	¿Los documentos a transferir cumplen las condiciones establecidas en el numeral 6.5 de este Manual? Si: ir a etapa 100 No: ir a etapa 50	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
50	Ordenar el contenido de las carpetas de acuerdo con la cronología de estos.	Contratista de Archivo
60	Descartar aquellos documentos que no deben estar dentro de las carpetas (Copias, periódicos, papel químico).	Contratista de Archivo
¿25? 	¿Los documentos poseen ganchos clips o de cosedora? Si: ir a etapa 70 No: ir a etapa 80	Contratista de Archivo
70	Retirar el material metálico utilizado para juntar documentos.	Contratista de Archivo
80	Foliar la documentación del más antiguo al más reciente cuando aplique. Teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el numeral 6.4.3. de este documento.	Contratista de Archivo
90	Identificar las carpetas utilizando el Rotulo para Identificación de Carpetas.	Contratista de Archivo
100	Almacenar las carpetas en cajas para archivo histórico según especificaciones del Archivo de Bogotá.	Contratista de Archivo

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
110	Identificar los documentos almacenados en la caja diligenciando el formato preimpreso que trae la caja de archivo.	Contratista de Archivo
130	Consolidar el inventario documental (FUID) y la base de datos con la descripción de los documentos a transferir, de conformidad con la norma ISAD (G).	Contratista de Archivo
140	Hacer copia de los medios técnicos (digitales, ópticos, microfilme, entre otros), cuando este procedimiento se haya establecido en la TVD y TRD.	Contratista de Archivo
150	Entregar la documentación al Archivo de Bogotá.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental.
160	Revisar la documentación recibida Nota: TRANSMILENIO S.A., debe participar en el cotejo de la documentación transferida frente al inventario.	Archivo de Bogotá y Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Contratista de archivo
¿35? 	¿Se requieren ajustes? Si: solicitar los ajustes pertinentes a TRANSMILENIO S.A. Ir a etapa 50 No: ir a la etapa 170	Archivo de Bogotá
170	Firmar el acta de recibo de la transferencia secundaria	Archivo de Bogotá y Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Contratista de archivo
180	Publicar en el sitio web de la entidad, las actas e inventarios de transferencia secundaria, en cumplimiento de la normatividad vigente.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental
190	Fin	

7.8 Procedimiento para eliminación documental

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
20	Identificar y seleccionar los documentos que deben eliminarse de acuerdo con la TRD o TVD	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Contratista de archivo
30	Seleccionar en el archivo los expedientes a eliminar, con base en los tiempos de retención establecidos en las tablas de valoración documental y tablas de retención documental.	Contratista de archivo
40	Elaborar la relación de los documentos a eliminar completando el Formato Único de Inventario FUID (R-DA-011).	Contratista de archivo
50	Informar al Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental los documentos a eliminar	Contratista de archivo
60	Citar y presentar en Comité Interno de Archivo la justificación de la eliminación documentos a realizar.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Contratista de archivo
¿15? 	¿Se aprueban los documentos que se deben eliminar? Si: aprobar eliminación de los documentos dejando constancia en el acta de comité e ir a etapa 70 No: rechazar la eliminación de los documentos dejando constancia en el acta de comité e ir a etapa 140	Comité Interno de Archivo
70	Informar al funcionario de la Dirección Corporativa encargado del convenio de reciclaje los documentos que deben ser eliminados	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
80	Entregar los documentos a eliminar indicando la manera de hacerla: picado de papel o entrega a asociación de recicladores.	Funcionario de la Dirección Corporativa encargado del convenio de reciclaje y Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
90	Eliminar los documentos de acuerdo con las indicaciones dadas por TRANSMILENIO S.A. y emitir certificado de destrucción de la documentación	Asociación de recicladores

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100 	Verificar que la eliminación de los documentos se realice acorde con las indicaciones dadas	Funcionario de la Dirección Corporativa encargado del convenio de reciclaje y Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
110	Actualizar el inventario documental	Contratista de archivo
120	Publicar en el sitio web de la entidad las actas del comité Interno de Archivo e inventarios de eliminación, en cumplimiento de la normatividad vigente.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
130	Fin	

8. TABLA DE FORMATOS

Código	Nombre	Ubicación	Responsable
R-DA-005	Comunicaciones Oficiales Externas	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-006	Comunicaciones Oficiales internas	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-007	Formato de devolución	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-008	Acta de anulación de números consecutivos de correspondencia.	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-009	Formato Referencia Cruzada	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-010	Solicitud de Trámite	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-011	Formato Único de Inventario Documental	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-012	Reporte de Novedades	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: M-DA-001	Versión: 3	Fecha: Noviembre de 2018	

Código	Nombre	Ubicación	Responsable
R-DA-013	Tabla de retención documental	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-085	Planilla Urgentes	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-086	Planilla de Entrega de Correspondencia	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-087	Planilla Control de Oficios Entregados -Motorizados	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-088	Planilla de Prestamos y Consultas	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-097	Formato de Hoja de Control	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental
R-DA-098	Formato de Ficha de Valoración Documental	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
R-DA-099	Formato de Cuadro de Caracterización Documental	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.
N.A.	Planilla “Documentos por entregar”	Aplicativo de Correspondencia	Auxiliar Oficina de Correspondencia
N.A.	Planilla de “Documentos no entregados”	Aplicativo de Correspondencia	Secretaria
N.A.	Planilla de “Reporte Entrega trámites asignados”	Aplicativo de Correspondencia	Secretaria

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de Circular

Anexo 2. Modelo de Resolución

ANEXO 1. MODELO DE CIRCULAR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CIRCULAR. No.

Para	
De	CARGO
Asunto	

Ingrese aquí el texto correspondiente.

FIRMA (Nombre completo)
Cargo

Proyectó:
Revisó:
Código de la dependencia:

Avenida Eldorado No. 66-63
PBX: (57) 220 3000
Fax: (57) 3249870-80
Código postal: 111321
www.transmilenio.gov.co
Información: Línea 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

ANEXO 2. MODELO DE RESOLUCIÓN


ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

RESOLUCIÓN No. _____
(Fecha)
"VISTO"

"QUIEN RESUELVE"
En uso de sus facultades...

CONSIDERANDO
"Texto del Considerando"

RESUELVE

ARTÍCULO 1°.
ARTÍCULO 2°.

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE
(Según corresponda)

Fecha de Publicación

Firma de quien resuelve:
Nombre
Cargo

Revisó
Aprobó

Avenida Eldorado No. 66-63
PBX: (57) 220 3000
Fax: (57) 3249870-80
Código postal: 111321
www.transmilenio.gov.co
Información: Línea 195





Resolución Número 696

(Noviembre 15 de 2018)

“Por la cual se actualiza la versión del documento “M-SC-004 Manual del Usuario del Sistema Transmilenio” 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: Actualizar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
M-SC-004	1	Manual del Usuario del Sistema Transmilenio

ARTÍCULO 2º: Derogar la Resolución 517 del 9 de octubre de 2017, mediante la cual se había realizado la actualización del Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de Bogotá D.C., SITP.

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los quince (15) días del mes
de noviembre de dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ANTECEDENTES
3. ALCANCE
4. RESPONSABLE
5. DEFINICIONES
6. DERECHOS Y DEBERES PARA EL USO DEL SISTEMA
7. PRINCIPIOS QUE RIGEN LOS DERECHOS DEL USUARIO
8. DERECHOS Y DEBERES
9. PROHIBICIONES E INFRACCIONES
10. SANCION PEDAGOGICA EN EL SISTEMA
11. EDAD DEL INFRACTOR Y NORMA APLICABLE
12. CONDUCTAS GRAVES CONTRA EL SISTEMA
13. SEVERIDAD DE LA PENA
14. BICICLETAS Y OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE COMPLEMENTARIOS
15. USO DEL TRANSMICABLE
16. MEDIOS DE PAGO
17. DISPOSICIONES VARIAS

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2016-05-20	Primera versión oficial del documento	N.A.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
1	2018-10-31	Se modifica todo el contenido, incluyendo los siguientes capítulos: 1.OBJETO 2.ALCANCE 3.RESPONSABLE 4.DEFINICIONES 5.DERECHOS Y DEBERES PARA EL USO DEL SISTEMA 6.PRINCIPIOS QUE RIGEN LOS DERECHOS DEL USUARIO 7.DERECHOS Y DEBERES 8. PROHIBICIONES E INFRACCIONES 9. SANCION PEDAGOGICA EN EL SISTEMA 10. EDAD DEL INFRACTOR Y NORMA APLICABLE 11.CONDUCTAS GRAVES CONTRA EL SISTEMA 12.SEVERIDAD DE LA PENA 13.BICICLETAS Y OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE COMPLEMENTARIOS 14.USO DEL TRANSMICABLE 15.MEDIOS DE PAGO 16.DISPOSICIONES VARIAS	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

1. OBJETO

El presente Manual tiene por objeto definir los derechos y deberes de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público y las reglas para el uso del mismo, bajo el enfoque de los derechos humanos, de los derechos constitucionales y legales vigentes. En los casos no previstos, se regirá por las disposiciones contenidas en los Códigos Civil, de Comercio, de Tránsito, Penal, de Policía y Convivencia Ciudadana y demás normatividad vigente aplicable para la ciudad de Bogotá y en la República de Colombia

2. ANTECEDENTES

La Constitución Política de 1991, dispone en su artículo 24 el derecho fundamental a la locomoción que reza: "Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él y a permanecer y residenciarse en Colombia."

La Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano (Naciones Unidas, 1948), artículo 13 señala que "toda persona tiene derecho a circular libremente (...) en el territorio de un Estado", y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado por la Ley 74 de 1968, en su artículo 12 indica: "Toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado tendrá derecho a circular libremente por él...". Añade esta última declaración que el enunciado derecho y los que con él se relacionan "no podrán ser objeto de restricciones salvo cuando éstas se hallen previstas en la ley, sean necesarias para proteger la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de terceros, y sean compatibles con los demás derechos reconocidos en el presente Pacto".

La Ley 105 de 1993, *"por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones"* definió el servicio público de transporte como *"... una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector -aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre-, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios sujeto a una contraprestación económica ..."*.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

La Ley 336 de 1996, "por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte" en su artículo 3° establece que "...en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarle a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada Modo".

Por medio del Decreto distrital 319 de 2006 se adoptó el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, en cuyo artículo 2° se define el SITP como "El sistema integrado de transporte público comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público, así como la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del sistema"

Mediante el Decreto distrital 309 de 2009 se adoptó el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C. como un "sistema de transporte público distrital en la ciudad de Bogotá; en el cual se establecen acciones para: la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización el control del tráfico y el transporte público; así como para la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y servicio al usuario del Sistema".

La Empresa de Transporte del Tercer Milenio "TRANSMILENIO S.A.", conforme con el Acuerdo 04 de 1999 del Concejo de Bogotá D.C. y sus Estatutos es una sociedad de capital público por acciones, constituida entre entidades públicas del orden distrital, bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del Estado, que le corresponde, según su objeto social, la gestión, organización y planeación del servicio de integrado de transporte público urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo las modalidades de transporte terrestre automotor, transporte férreo y sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo, entre otros, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos.

Así mismo, le corresponde a TRANSMILENIO S.A. la administración de la infraestructura específica y exclusiva del sistema, para lo cual determinará en coordinación con las autoridades competentes y dentro del marco legal, las explotaciones colaterales que, conforme a las condiciones físicas, tecnológicas y de utilización del sistema, puedan llevarse a cabo para promover y beneficiar la prestación del servicio público de transporte masivo.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

De conformidad con el artículo 5° de los Estatutos le corresponde TRANSMILENIO S.A. ejercer, entre otras, las siguientes funciones: *"Aplicar las políticas, - las tarifas y adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias para asegurar la prestación del servicio a su cargo, de conformidad con los parámetros señalados por la autoridad competente ... " y "Las demás que le sean asignadas por las normas legales, estos estatutos o las autoridades competentes."*

El Decreto distrital 831 de 1999 "Por el cual se reglamenta el Acuerdo 4 de 1999, del Concejo de Santa Fe de Bogotá y se dictan otras disposiciones", establece:

"Artículo 2°, Definición del Sistema Transmilenio. De conformidad con la Ley 86 de 1989, el Sistema Transmilenio se encuentra integrado por la combinación organizada de infraestructura, predios, equipos, señales, paraderos, estaciones utilizados para la eficiente y continua prestación del servicio público esencial de transporte masivo de personas, a través de buses dentro del perímetro urbano de Santa Fe de Bogotá, D.C."

"Artículo 8°, lo siguiente: "Condiciones técnicas y operativas del Sistema Transmilenio. Corresponde a TRANSMILENIO S.A., la determinación de las condiciones y estándares de funcionamiento del Sistema Transmilenio en todos los aspectos que se relacionen con su operatividad en condiciones de seguridad, continuidad y regularidad del servicio; y en consecuencia estará facultado para definir, entre otros aspectos, los recorridos, itinerarios, trayectos y servicios de la operación, los estándares de cumplimiento y desempeño de las personas o sociedad operadoras, los tiempos de espera en estaciones, las velocidades máximas de operación, y los estándares, tipología, dotación mínima y características técnicas de la flota al servicio del Sistema"

"Artículo 13°. Infraestructura y otros Componentes del Sistema Transmilenio. De conformidad con la Ley 86 -de 1989 y el Acuerdo 6 de 1998 del Concejo de Bogotá, forman parte del Sistema Transmilenio el conjunto de predios, infraestructura vial, corredores troncales especializados, carriles de uso exclusivo del sistema, equipos, señales, paraderos, estaciones, puentes, plazoletas de acceso peatonal especial y demás bienes utilizados para la prestación del Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor"

Los artículos 4 y 16 del Decreto Distrital 831 de 1999 establecen que, para todos los efectos legales, TRANSMILENIO S.A. será el titular del Sistema Transmilenio y le corresponde la administración de la infraestructura específica y exclusiva del Sistema.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Entre TRANSMILENIO S.A. y sociedades, consorcios o uniones temporales se celebraron contratos de concesión para otorgar la operación y explotación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros de los componentes troncales (Fases I, II y III) y zonal del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C.

En los contratos de concesión se estipuló como obligaciones de los Concesionarios prestar el servicio público de transporte terrestre automotor urbano masivo de pasajeros bajo el esquema del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, en condiciones de libertad de acceso, calidad, estándares de servicio, permanencia, continuidad y seguridad de los usuarios, conforme con lo dispuesto en este Contrato, en los Manuales y reglamentos que al efecto determine TRANSMILENIO S.A., cumplir y hacer cumplir de sus empleados, agentes, dependientes contratistas o subcontratistas, los Manuales y reglamentos vigentes o que llegue a expedir TRANSMILENIO S.A., así como, cumplir con las instrucciones operativas que imparta TRANSMILENIO S.A. para garantizar la operatividad seguridad, calidad y funcionalidad del Sistema.

En los contratos de concesión, TRANSMILENIO S.A., conforme con la ley y en su condición de titular y ente gestor del Sistema, tiene derecho a mantener la titularidad del mismo, realizar la supervisión, vigilancia y control del Sistema y el derecho de establecer los Manuales y Reglamentos a los que se sujetará el CONCESIONARIO en la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros y a revisarlos y modificarlos cuando sea necesario en cumplimiento de su deber de garantizar la prestación del servicio público esencial de transporte, conforme con el artículo 365 de la Constitución Política y a los propósitos de los respectivos contratos.

Los usuarios de un Sistema de Transporte Público Masivo de Pasajeros a la luz de la Constitución Política, del Código Nacional de Policía y Convivencia, y demás normas concordantes, tienen derechos y deberes que pueden disfrutar y acatar para el correcto uso, goce y disfrute de sus libertades y garantías como ciudadanos.

Mediante la Ley 1437 de 2011 se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, norma que tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración y la observancia de los deberes del Estado y de los Particulares.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Mediante la Ley 1801 de 29 de julio de 2016 se expidió el Código Nacional de Policía y Convivencia, cuyo Título XV “De la libertad de movilidad y circulación”, contiene en su Capítulo III Convivencia en los Sistemas de Transporte Motorizados y el artículo 146 Comportamientos contrarios a la convivencia en los sistemas de transporte motorizados o servicio público de transporte masivo de pasajeros.

Conforme con el literal h) del numeral 10 del artículo 146 del nuevo Código de Nacional de Policía y Convivencia constituye un comportamiento contrario a la convivencia en los Sistemas de transporte motorizados o servicio público de transporte masivo de pasajeros: “Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales”

Los “Manuales” a que se refiere esta disposición, en lo que concierne a TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor, titular y administrador del Sistema, lo constituye, entre otros, el Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, contenido en el presente documento.

Teniendo en cuenta el Informe de la Defensoría del Pueblo de febrero de 2018 y sus recomendaciones a la empresa TRANSMILENIO S.A., se hace necesario enfatizar en la protección y respeto de los Derechos Humanos. “el transporte público masivo urbano, además de ser un servicio público esencial es, sobre todo, un medio para la realización de diversos derechos humanos. De forma directa, el derecho a la circulación y la movilidad está no sólo vinculado al transporte público de pasajeros, sino que es su propósito. De manera indirecta, derechos tales como la vivienda adecuada, la educación, la salud, la alimentación o el trabajo se hacen posibles en la ciudad a través del transporte público.”

Acorde con lo anterior, el Manual del Usuario de TRANSMILENIO S.A. requiere ser actualizado con énfasis en la protección y respeto de los Derechos Humanos en y en concordancia con los tratados internacionales en materia de Derechos Humanos, el Código Nacional de Policía y de Convivencia y la jurisprudencia que sobre el particular se haya proferido a la fecha y con relación a los derechos y a los deberes de los usuarios de sistemas de transporte masivo de pasajeros.

3. ALCANCE

Toda persona tiene derecho a circular libremente, derecho a la libre locomoción y en consecuencia a usar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana. Así mismo, tiene

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

la obligación de respetar y cumplir las normas de uso contempladas en el presente manual, igualmente acatar las normas que regulan el tránsito, el tráfico y el transporte de usuarios y demás normas legales que apliquen, so pena de que TRANSMILENIO S.A. le pueda cancelar los beneficios para el caso de las tarjetas personalizadas o acudir a autoridad competente, de conformidad con lo dispuesto en el presente Manual.

Así mismo, los servidores del SITP, entendiendo por ello a los funcionarios de TRANSMILENIO S.A., a los trabajadores de la empresa concesionaria y de los operadores del servicio de transporte, a los contratistas de todos estos, son las personas facultadas dentro de las instalaciones del Sistema para preservar el orden, velar por la seguridad y el correcto servicio de transporte, así como para controlar el estricto cumplimiento del presente Manual y demás normas vigentes. Sin perjuicio de las facultades conferidas por la ley a las autoridades competentes.

4. RESPONSABLE

El Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y contacto SIRCI es el responsable por la elaboración y actualización de este manual.

El (La) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento de este documento.

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

5. DEFINICIONES

Agentes del sistema: son las personas jurídicas públicas o privadas, que tienen relación directa con la correcta operación del SITP. Para los efectos del presente contrato de concesión, son agentes del SITP: TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor, los Concesionarios de operación zonal y troncal, el Concesionario del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario (SIRCI) del SITP, los actuales Concesionarios de operación troncal, recaudo, y alimentación del Sistema Transmilenio y los administradores financieros de los dineros que se recaudan por el servicio.

Componente troncal: comprende los vehículos articulados que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del Sistema.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Componente zonal: comprende los vehículos de servicio urbano, complementario y especial del servicio de transporte masivo de pasajeros gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Concesionario: es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, quien en virtud del contrato asume la explotación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema Transmilenio, por su cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el contrato de concesión y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, TRANSMILENIO S.A., a cambio de una remuneración consistente en la participación en las rentas del Sistema Transmilenio, la participación en los ingresos del Concesionario y el pago del derecho a la explotación de la concesión.

Contingencia: hecho, situación o circunstancia inesperada constitutiva de siniestros o daños que afectan la normal y adecuada prestación del servicio o ejecución del contrato.

Crédito de viaje: es la posibilidad que tiene el usuario que posee una "TISC personalizada con facilidad de Crédito de Viaje" de utilizar el SITP, conforme lo establecido en la reglamentación distrital o por disposición del Ente Gestor, cuando el saldo de su tarjeta no sea suficiente. Este crédito se constituye en una deuda del usuario, que se descontará automáticamente tan pronto el usuario cargue nuevamente unidades de transporte en su tarjeta.

Gestor del sistema: de conformidad con el artículo 15° del Plan Maestro de Movilidad y con el Decreto Distrital 309 de 2009, la empresa TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del transporte masivo, tiene la responsabilidad de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del SITP.

En consecuencia, le corresponde adelantar los procesos de selección necesarios para poner en marcha la integración con el actual sistema de transporte colectivo.

Medio de pago: es el mecanismo o instrumento que se adopta para que los usuarios del SITP puedan acceder a él, mediante el pago de una suma de dinero equivalente a Unidades de Transporte. El medio de pago a utilizar en el Sistema Integrado de Recaudo será la Tarjeta Inteligente Sin Contacto - TISC o cualquier otro que en el futuro defina TRANSMILENIO S.A., con las funcionalidades necesarias para permitir la integración operativa y tarifaria del SITP. Habrá tres modalidades de pago:

- TISC personalizada con facilidad de Crédito de Viaje
- TISC personalizada sin facilidad de Crédito de Viaje

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- TISC no personalizada sin facilidad de Crédito de Viaje

Las tarjetas inteligentes (TISC) no cargan pasajes, ni dinero; cargan unidades de transporte equivalentes a pesos, las cuales se debitan según el servicio empleado o tipo de transbordo realizado. Las TISC operan bajo aplicación monedero electrónico.

Para todos los efectos, se entenderá que las “TISC personalizadas con facilidad de Crédito de Viaje” serán las únicas que harán uso de este beneficio.

Punto de venta: es el lugar en el que se dispensan y recargan los medios de pago para utilizar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá – SITP.

Puntos externos de venta y carga: corresponde a los puntos localizados fuera de las estaciones y portales, para la venta y carga de unidades de transporte del SITP, que incluyen el equipamiento necesario para la comunicación de datos con los sistemas centrales de recaudo.

Red de comercialización: es la red de puntos de venta y recarga, mantenida, operada y controlada directamente o indirectamente por el Concesionario del SIRCI en la que se dispensan y recargan los medios de pago para utilizar en el SITP y que facilita a los usuarios la adquisición y carga del medio de pago. En estos puntos, se realiza la distribución y venta de los medios de pago, el recaudo de los dineros provenientes de la venta y carga del medio de pago y consulta del saldo en la tarjeta.

Sistema Integrado de Transporte Público –SITP: es el nombre asignado por el Plan Maestro de Movilidad (Decreto Distrital 319 de 2006) al nuevo sistema de transporte masivo para Bogotá D.C.; también se podrá referir a él utilizando la sigla SITP. El SITP comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público; las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público; así como la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y el servicio al usuario al sistema.

Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información al Usuario- SIRCI: es el conjunto de software, hardware y demás componentes que permiten la gestión y operación de recaudo, de los centros de control troncal y zonal, de información y servicio al usuario, la consolidación de la información y la conectividad de la totalidad del SITP.

Subsistema de información y servicio al usuario: es la red de atención especializada encargada del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos y de información en general al usuario.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Tarifa al usuario: se define la tarifa al usuario del SITP como el cobro efectivo que se realiza al usuario del SITP por la utilización del servicio de transporte.

TRANSMILENIO S.A: es la entidad pública Empresa de Transporte del Tercer Milenio S.A.– TRANSMILENIO S.A., sociedad por acciones constituida entre entidades públicas del orden distrital bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos, autorizada mediante Acuerdo No. 004 del 4 de febrero de 1999 del Concejo de Bogotá, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, constituida mediante Escritura Pública No. 1528 del 13 de octubre de 1999 de la Notaría 27 de Bogotá, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el número 974583, quien respecto del SITP, y por disposición del artículo 15 del Decreto 319 de 2006 (Plan Maestro de Movilidad) es el Ente Gestor del Sistema.

TRANSMICABLE: medio de transporte del tipo teleférico y subtipo cable aéreo para movilización urbana de tránsito rápido y que forma parte del Sistema Integrado de Transporte Público, gestionado por la empresa TRANSMILENIO S.A..

Unidades de Transporte: unidad equivalente a pesos, que el usuario adquiere en el momento de cargar el medio de pago, la cual es descontada del saldo en dicho medio, en el momento en que el usuario emplea el servicio (validación de entrada), de acuerdo con el costo del servicio empleado o transbordo realizado.

Usuario del sistema de información: serán usuarios de este sistema quienes utilizan el transporte público, la ciudadanía en general y los agentes del sistema.

6. DERECHOS Y DEBERES PARA EL USO DEL SISTEMA

Toda persona tiene derecho a circular libremente, derecho a la libre locomoción y en consecuencia a usar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana. Así mismo, tiene la obligación de respetar y cumplir las normas de uso contempladas en el presente reglamento, igualmente acatar las normas que regulan el tránsito, el tráfico y el transporte de usuarios y demás normas legales que apliquen, so pena de que TRANSMILENIO S.A. le pueda cancelar los beneficios para el caso de las tarjetas personalizadas o acudir a autoridad competente, según sea el caso.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

7. PRINCIPIOS QUE RIGEN LOS DERECHOS DEL USUARIO

Se compilan en este Manual algunos de los principios aplicables a los usuarios y adoptados por la Ley 105 de 1993 por medio de la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte y la Ley 769 de 2002 por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito, así:

Accesibilidad: la cual implica:

- Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso.
- Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.
- Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.
- Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos.

Participación ciudadana: todas las personas en forma directa, o a través de las organizaciones sociales, podrán colaborar con las autoridades en el control y vigilancia de los servicios de transporte. Las autoridades prestarán especial atención a las quejas y sugerencias que se formulen y deberán darles el trámite debido.

Subsidios a determinados usuarios: el Gobierno Nacional, las Asambleas Departamentales y los Concejos Distritales y Municipales podrán establecer subsidios a favor de estudiantes, personas discapacitadas físicamente, de la tercera edad y atendidas por servicios de transporte indispensables, con tarifas fuera de su alcance económico.

Tranquilidad de los usuarios: se da cuando el servicio viabiliza el desplazamiento de sus usuarios en condiciones de relativa tranquilidad por el Sistema.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Seguridad de los usuarios: el sistema brinda seguridad en el servicio a sus usuarios cuando viabiliza su desplazamiento en condiciones de relativa tranquilidad por el Sistema.

Calidad: el usuario tiene derecho a acceder a un servicio de transporte eficiente que le proporcione satisfacción porque le resulta útil para su desplazamiento de un lugar a otro y como contraprestación al valor del pasaje que paga.

Oportunidad: el servicio de transporte debe poder brindar certeza en los tiempos de desplazamiento que se pueden ofrecer de acuerdo con el correcto funcionamiento del sistema, teniendo en cuenta no obstante las contingencias propias del sistema de transporte de la ciudad.

Cubrimiento: de acuerdo con las rutas programadas y los destinos ofrecidos el servicio integrado de transporte público debe brindar la mayor cobertura posible.

Legalidad en materia de tratamiento de datos: el tratamiento de datos en relación con el usuario del Sistema deberá supeditarse a lo dispuesto en la ley y en el presente Manual y normas que lo modifiquen o adicionen.

8. DERECHOS Y DEBERES

8.1. Son derechos de los usuarios del Sistema

- A hacer uso del servicio en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.
- A la protección y respeto de sus derechos fundamentales en relación con el uso del Sistema y por ende de los Derechos Humanos que en concordancia estén relacionados.
- A ser informados de los derechos y deberes que les otorga el presente Manual.
- A solicitar y recibir información para la defensa de sus derechos individuales y colectivos con relación a la prestación del servicio de transporte.
- A viajar en el Sistema con derecho a transbordo, una vez se haya validado el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso al Sistema en portales y estaciones. Los valores de los transbordos son determinados por la autoridad distrital.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- f. A recibir un trato amable, respetuoso y adecuado por parte del personal que trabaja en el Sistema
- g. A hacer uso de las sillas preferenciales siempre y cuando sea adulto mayor, mujer embarazada, persona en condición de discapacidad o persona menor de 10 años de edad o persona con menor en brazos.
- h. A gozar de los beneficios o subvenciones que por ley le corresponda, acreditando dicha calidad de conformidad con lo dispuesto en la ley en el presente Manual.
- i. A ejercer control ciudadano sobre la prestación del servicio
- j. A denunciar situaciones de abuso o acoso sexual que se puedan presentar dentro del Sistema.
- k. A elevar preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o consultas en general a través del Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Sugerencias –SDQS “Bogotá Te Escucha”, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.
- l. A que sus preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias sean atendidas y resueltas oportunamente conforme a lo previsto en la reglamentación vigente.
- m. A recibir información pertinente, completa y veraz relacionada con el Sistema.
- n. A participar en el diseño e implementación de iniciativas que promuevan la cultura ciudadana en el Sistema.
- o. A la protección de sus datos personales, conforme a la legislación de Habeas Data
- p. A que los demás usuarios y agentes del Sistema respeten sus derechos

8.2. Son deberes de los usuarios del Sistema

- a. Pagar el valor del servicio a través de un medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por el Sistema, el cual deberá ser validado en los mecanismos de control de ingreso de entrada.
- b. Cuidar y dar buen uso de la infraestructura del sistema, así como de su señalización.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- c. Portar desde el inicio y hasta la finalización del viaje, un medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por el Sistema, el cual deberá validar en los mecanismos de control de ingreso de entrada o en cualquier momento por parte de los agentes del Sistema.
- d. Respetar las sillas asignadas a la población con situación especial y a ceder el puesto a personas con movilidad reducida o en condición de discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con niños en brazos y/o niños menores de 10 años.
- e. Ingresar y salir de las estaciones únicamente por los lugares permitidos
- f. Viajar con un adulto responsable si es un menor de 10 años.
- g. Tratándose de usuario menor de 10 años debe usar el Sistema acompañado de un adulto responsable de la movilidad y seguridad del menor.
- h. Ingresar o salir del vehículo antes de la señal de cierre de puertas, abordando y descendiendo de los vehículos en los lugares de las estaciones terminales y de los paraderos establecidos para tal fin.
- i. Despejar el área de las puertas y permitir la salida e ingreso de los demás usuarios otorgando prelación a los usuarios que salen del vehículo sobre aquellos usuarios que realizan el ingreso, desplazarse por el Sistema conservando siempre la derecha.
- j. Con previa autorización expresa de un agente de servicio del Sistema, accionar el botón o mecanismo de emergencia, en aquellos casos de riesgo grave para la integridad de los usuarios.
- k. Mantener despejadas las zonas destinadas para las personas en sillas de ruedas, coches u otras ayudas.
- l. No obstaculizar o bloquear en modo alguno la operación del Sistema Integrado de Transporte (buses, patios, vías portales, estaciones, paraderos).
- m. Respetar las zonas preferenciales destinadas dentro del Sistema para usuarios en condición de discapacidad.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- n. Observar las conductas y comportamiento propios de un trato considerado, amable y respetuoso, necesarias para el ordenado, eficaz y seguro funcionamiento del Sistema, las que hagan efectivo el deber de solidaridad con quienes, por su condición, más lo necesiten;
- o. Observar las conductas de respeto, consideración, corrección, buen trato y las que la solidaridad y la convivencia pacífica les imponen.
- p. Ceder el turno en las colas y las sillas a las personas con niños en brazos, las mujeres embarazadas, los niños, los ancianos, los discapacitados y/o las personas que padecen algún tipo de incapacidad o limitación sensorial.
- q. Cumplir con lo dispuesto en el Código Nacional de Policía y Convivencia, en el presente Manual, así como recomendaciones de los servidores del Sistema y/o de las autoridades competentes.

8.3. Derecho a elevar Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias

Los usuarios del SITP tienen derecho a disponer de un procedimiento extrajudicial, transparente, no discriminatorio, sencillo y gratuito para resolver sus inquietudes o controversias a través de cualquiera de los canales de atención en primera instancia o en segunda instancia ante el Defensor del Usuario.

a. Canales o medios para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias(PQRS)

Para ejercer su derecho a presentar quejas o reclamos, los usuarios pueden hacerlo a través de los siguientes canales de atención, dispuestos para ello:

- Telefónicamente:
 - 195 (24 horas)
 - 4823304 (lunes a domingo de 5:00 a.m. a 11:00 p.m.)
 - 2203000 opc.1 y 2
- Presencialmente: en los siguientes lugares:

En cuarenta (40) puntos de personalización ubicados en Alcaldías Locales y en algunos CADES y SUPERCADÉS. El listado de estos puntos, su dirección, teléfonos y horarios de atención pueden ser consultados en la página www.tullaveplus.gov.co

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

En la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. ubicada en la Av. Eldorado No. 69-76, Edificio Elemento, Torre 1-Piso 6. Área de Atención al Usuario. De lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm.

- Virtualmente: En las páginas web oficiales

www.Transmilenio.gov.co

www.Tullaveplus.gov.co

b. Clases de PQRS

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se diferencian tomando en cuenta su finalidad, así:

- **La petición o derechos de petición:** es aquel derecho constitucional que tiene toda persona para solicitar información por razones de interés general o interés particular y elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la conducta o la acción de los servidores públicos o agentes de servicios del Sistema.
- **Reclamo:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación del servicio como tal, es decir, por el incumplimiento de un derecho que en su parecer ha sido perjudicado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- **Sugerencia:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico que conlleva una recomendación entregada por un ciudadano, con el propósito de mejorar el servicio que se presta.

c. Información mínima requerida para dar respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS

El usuario que desee presentar una petición, queja, reclamo y/o sugerencia podrá hacerlo también haciendo uso del canal de PQRS, debe presentar su escrito observando las mínimas formas de respeto, indicando los siguientes requisitos mínimos, para poder obtener una respuesta de fondo:

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- Nombre completo y documento de identidad del usuario o la persona que lo represente.
- Dirección para recibir notificaciones.
- Solicitud que se hace con la relación de los hechos, indicando circunstancias de tiempo, lugar y modo.
- La documentación, si fuere del caso que el usuario considere relevante aportar para apoyar su petición.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.

Tratándose de queja en caso de accidente, o temas relacionados con el servicio prestado por los buses del SITP, se requiere adicionalmente:

- Placa y/o número del bus
- Número del servicio
- Lugar, fecha y hora de los hechos

En caso de queja contra algún funcionario, igualmente:

- Nombre, identificación, color del uniforme y/o número de chaleco
- Lugar, fecha y hora de los hechos

d. Procedimiento para hacer uso del canal de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

Los usuarios disponen del siguiente procedimiento para presentar una PQRS:

- La PQRS es recibida en primera instancia a través de alguno de los canales antes descritos y dependiendo la naturaleza del asunto es trasladada al área de TRANSMILENIO S.A. o a la entidad (concesionario, operador, otra entidad del distrito) competente.
- TRANSMILENIO S.A. cuenta con un término máximo de 15 días hábiles para dar respuesta al peticionario, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.
- Cuando el usuario considere que no obtuvo respuesta en tiempo y de fondo podrá acudir al Defensor del Ciudadano Usuario del SITP y solicitar el acompañamiento respectivo.

e. Defensor del ciudadano usuario del SITP

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Complementa los canales de interacción ciudadana que TRANSMILENIO S.A. o sus concesionarios han dispuesto para el contacto con los usuarios constituyendo un canal entre el usuario del SITP y los demás agentes de servicios que de manera autónoma e independiente le prestan servicio al Sistema, actuando como vocero, facilitador y garante de los derechos de los usuarios, sin perjuicio de los demás canales de interacción ciudadana.

- **Canales para acudir al defensor del usuario:** para acudir al Defensor del Usuario, éste puede hacerlo a través de los siguientes medios:
 - Por correo electrónico a: defensoria.ciudadano@Transmilenio.gov.co
 - Personalmente: TRANSMILENIO S.A. Sede Administrativa área de correspondencia ubicada en la Avenida El Dorado No. 69 - 76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 6 Bogotá – Colombia, Horario de atención al público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
 - Por teléfono al número celular 304-5402437 - Horario de atención al público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Lunes a Viernes

8.4. Deberes de la empresa TRANSMILENIO S.A.

Son deberes de la Empresa:

- a. Transportar a los usuarios desde el origen hasta el destino, propios del área de cobertura del Sistema luego de que haya sido validado el medio de pago y dentro de los horarios establecidos para la prestación del servicio de transporte.
- b. Cumplir con el presente reglamento y con las demás normas legales y reglamentarias, establecidas para la prestación del servicio de transporte masivo encomendado a la Empresa TRANSMILENIO S.A.
- c. Mantener el Sistema Integrado de Transporte Público en buen estado para su utilización
- d. Publicar el Manual o Reglamento del Usuario en los canales establecidos por la Empresa Transmilenio

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- e. Informar a los usuarios de los servicios, horarios, tarifas, novedades, beneficios y cambios que afecten el normal funcionamiento del Sistema, por los medios y canales dispuestos para tales fines.
- f. Prestar el servicio en los horarios previamente establecidos por la Empresa.
- g. Ofrecer al usuario el medio de pago existente, según tarifas y condiciones vigentes.
- h. Brindar un buen trato a los usuarios
- i. Permitir a los usuarios viajar en el SITP con objetos y paquetes de mano, livianos cuya dimensión máxima no supere 60 cms por cada una de sus caras o un (1) metro con (60) sesenta centímetros tratándose de elementos como varillas, astas, biseles o listones y siempre y cuando no generen molestias o peligros para sí mismos, para los demás usuarios, o pongan en riesgo las instalaciones del Sistema y se encuentren debidamente empacados.
- No obstante, lo anterior, la Empresa Transmilenio se reserva, por razones de seguridad, congestión o ante eventos especiales, el ingreso de estos elementos, caso en el cual cualquier agente de servicio autorizado por el Sistema, así se lo podrá comunicar al usuario.
- j. Diseñar e implementar iniciativas que promuevan la cultura ciudadana en el Sistema
- k. Capacitar en atención al usuario o cliente-ciudadano a los agentes de servicios que integran el Sistema.
- l. Permitir el ingreso de usuarios al Sistema con animales domésticos tipo mascota, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:
 - Los animales deben ser trasladados en guacal, contenedor o jaula contruidos en forma sólida que impida que la mascota pueda salir de ningún modo y que garantice las condiciones de salubridad pública y aseo que deben caracterizar al Sistema.
 - Las ayudas vivas, perros guía o lazarillos pueden ingresar al Sistema sin bozal, pero deben estar debidamente acreditados como tal por la autoridad competente.
 - Un usuario no podrá transportar más de un guacal o contenedor a la vez. Si son varias mascotas las que se pretenden ingresar en un mismo vehículo, la Empresa TRANSMILENIO S.A., se reserva, por razones de seguridad, congestión o ante eventos especiales, el ingreso

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

de estos animales caso en el cual cualquier agente de servicio autorizado por el Sistema, así se lo podrá comunicar al usuario.

- Tratándose del Transmicable, ningún usuario podrá ingresar más de una mascota o animal de compañía por cabina.
- Presentar el carné de vacunación vigente, conforme lo exige el Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana.
- En ningún caso, guacales o contenedores pueden ubicarse en sillas
- Los animales no pueden ser alimentados dentro del Sistema, ni está permitido llevar dentro del contenedor recipientes que contengan alimentos sólidos o líquidos
- **Caninos potencialmente peligrosos:** los perros de razas potencialmente peligrosas sólo pueden ser llevados por una persona mayor de edad, deben ingresar con collar y bozal y mantenerlos puestos durante todo el viaje. Para el caso del Transmicable se permite un máximo de una (1) mascota o animal de compañía por cabina. De conformidad con el Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana se consideran ejemplares caninos potencialmente peligrosos aquellos que presenten una o más de las siguientes características:
 - Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o les hayan causado la muerte a otros perros.
 - Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa.
 - Caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno nacional determine.

El propietario o tenedor de un canino potencialmente peligroso, asume la total responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasione a las personas, a los bienes, a las vías y espacios públicos y al medio natural, en general.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

El dueño (a) o tenedor de la mascota es responsable de cualquier daño o hecho generado por el animal en la infraestructura del sistema, lo que incluye tener que limpiar cualquier tipo de suciedad producida por la mascota.

- **Caninos del personal de vigilancia:** el personal de vigilancia con caninos entrenados puede ingresar al Sistema y a las cabinas siempre que estén correctamente identificados, de conformidad con la normatividad vigente aplicable y las disposiciones especiales adoptadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. El personal de vigilancia y sus canes serán asignados a una cabina exclusiva por el personal de embarque, sin otras personas usuarias, con el fin de completar sus labores.

8.5. Habeas data

El Sistema fijará al interior de sus instalaciones, en aquellos portales y/o estaciones donde cuente con cámaras de seguridad, avisos de privacidad informándoles a los usuarios sobre la existencia de las mismas en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales. Igualmente le exigirá a la empresa concesionaria y demás contratistas velar por la protección y custodia de los datos personales de los usuarios cuando a ello haya lugar y bajo las estrictas condiciones establecidas por la ley.

9. PROHIBICIONES E INFRACCIONES

9.1. Prohibiciones

En los paraderos, estaciones y vehículos del Sistema Integrado de Transporte Público está prohibido para los usuarios, las siguientes conductas:

- Bajar y transitar por el carril o las vías de paso de los vehículos articulados y vías de paso de las cabinas del cable aéreo.
- Ingresar al Sistema, objetos prohibidos en este reglamento o cuyas características excedan las condiciones establecidas.
- Usar indebidamente el medio de pago o falsificarlo, adulterarlo, revenderlo, sustraerlo o hurtarlo

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- d. Usar inadecuadamente el beneficio del número máximo de transbordos diarios y que se fija en la actualidad de acuerdo con lo que defina el Ente Gestor.
- e. Adquirir el medio de pago por fuera de los sitios expresamente autorizados por la empresa TRANSMILENIO S.A.
- f. Ingresar armas, materiales inflamables, tóxicos, explosivos o cualquier otro elemento o material peligroso para la integridad de las personas y bienes que integren el Sistema.
- g. Fumar y consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas o hacer uso del Sistema bajo esos efectos.
- h. Correr o marchar presurosamente
- i. Ingresar o salir del vehículo o cabina al activarse las señales de cierre de puertas
- j. Obstaculizar y entorpecer deliberadamente la salida e ingreso de los demás usuarios en el área de las puertas
- k. Impedir el correcto funcionamiento de las puertas o hacer uso inadecuado de las mismas y/o de la demás infraestructura propia del Sistema
- l. Sacar o exponer parte del cuerpo o cualquier objeto por fuera de las estaciones, de los vehículos o de las cabinas
- m. Usar innecesariamente los dispositivos o mecanismos de emergencia de los vehículos o cabinas
- n. Producir ruidos o sonidos que por sus decibeles puedan afectar la tranquilidad de los demás usuarios
- o. Utilizar dispositivos audiovisuales sin audífonos o en altavoz, en un volumen que incomode la experiencia de viaje de los demás usuarios
- p. Utilizar medios electrónicos que interfieran con el funcionamiento de los equipos y las comunicaciones internas del Sistema.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- q. Escribir, rayar, pintar, hacer grafitis o vandalizar en modo alguno los pisos, los techos, paredes, pisos, puertas, ventanas, cámaras, señalética, vehículos bienes muebles e instalaciones en general
- r. Pegar avisos, carteles, o repartir publicidad o promocionar actividades comerciales, publicitarias, culturales o cualquier otro tipo de propaganda en el Sistema, sin autorización expresa de la Empresa TRANSMILENIO S.A.
- s. Arrojar basura, escombros o desperdicios en general cualquier elemento, dentro del Sistema o en sus alrededores.
- t. Dañar, deteriorar o destruir en modo alguno cualquier área o espacio u objeto del Sistema Integrado de Transporte Público y/o de sus vehículos o cabinas
- u. Realizar o promover en el Sistema actos de prostitución, mendicidad, comercio informal o cualquier otro hecho que atente contra las normas de convivencia y las del presente reglamento
- v. Ingresar al Sistema en condiciones de salud o físicas que le impidan realizar el viaje en forma segura, o que representen un peligro para la seguridad operativa, para su propia salud o para la de los servidores de la empresa TRANSMILENIO SA y los usuarios del sistema.
- w. Ingresar o circular dentro del Sistema -incluidos los carriles exclusivos-, en motos, bicitaxis, mototaxis, bicicletas, monociclos, monopatines, patines o similares.
- x. Usar indebidamente rampas, ascensores, sillas, espacios preferenciales o demás elementos dispuestos en el Sistema para personas o sujetos con especial protección constitucional.
- y. Ingresar animales que no cumplan con las condiciones establecidas en el numeral 8.4 de este Manual.
- z. Ingresar sin autorización a las áreas restringidas u operacionales y/o a los vehículos o cabinas detenidos que no estén prestando el servicio.
- aa. Ingresar a paraderos, portales, estaciones o vehículos o cabinas con elementos que puedan afectar la percepción sensorial de los usuarios y/o de algún modo, la imagen del Sistema

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

bb. Realizar, sin autorización previa y expresa de la Empresa TRANSMILENIO S.A., fotografías, grabaciones, videos o cualquier tipo de material audiovisual, de cualquier instalación fija o móvil, mucho menos tratándose de personal o usuarios del Sistema, así como la reproducción, publicación o comercialización de dicho material o el uso de la marca Transmilenio®.

cc. Las demás establecidas en el Código Nacional de Policía y Convivencia y demás normas legales vigentes.

9.2. Exclusión de responsabilidad

La empresa TRANSMILENIO S.A. se encuentra exenta de responsabilidad en caso de accidente, ocasionado por imprudencia o negligencia de la víctima, por el hecho de un tercero, o por infracción a este Manual o de las normas legales y reglamentarias para la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, y por las demás causales excluyentes de responsabilidad previstas en la legislación vigente.

9.3. Hechos delictivos e infracciones

Si dentro del Sistema ocurre un hecho presuntamente delictivo o un hecho contrario a la ley, al Código Nacional de Policía y Convivencia, al Código Nacional de Tránsito, y/o a este Manual, o demás normas que le sean aplicables, la empresa TRANSMILENIO S.A. dará aviso al personal de policía, para que proceda de acuerdo con su competencia, sin perjuicio de las demás acciones que la Empresa pueda iniciar a su favor ante la autoridad judicial competente, según sea el caso.

9.3.1. Infracciones al código nacional de policía y convivencia

Son comportamientos contrarios a la convivencia en los sistemas de servicio público de transporte masivo y por lo tanto las siguientes conductas constituyen infracciones:

- Realizar o permitir el control informal de los tiempos durante el rodamiento del vehículo, mientras se encuentran estos en circulación.
- Impedir el ingreso o salida prioritaria a mujer embarazada, adulto mayor, persona con niños o niñas, o personas con discapacidad.
- Transportar mascotas en vehículos de transporte público incumpliendo la reglamentación establecida para tales efectos por la autoridad competente.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- d. Irrespetar la enumeración y los turnos establecidos en estos medios, así como el sistema de sillas preferenciales, y no ceder el lugar a otra persona por su condición vulnerable.
- e. Agredir, empujar o irrespetar a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida de estos.
- f. Consumir alimentos, bebidas o derivados del tabaco o sustancias cuando estén prohibidas.
- g. Evadir el pago de la tarifa, validación, tiquete o medios que utilicen los usuarios para acceder a la prestación del servicio esencial de transporte público de pasajeros, en cualquiera de sus modalidades.
- h. Destruir, obstruir, alterar o dañar los sistemas de alarma o emergencia de los vehículos destinados al transporte público o sus señales indicativas.
- i. Obstaculizar o impedir la movilidad o el flujo de usuarios en estos sistemas.
- j. Poner en peligro la seguridad operacional del sistema, con los siguientes comportamientos:
 - Resistirse a los procesos de seguridad en los filtros de los sistemas de transporte público
 - Introducir al medio de transporte cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud de los tripulantes y demás pasajeros
 - Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales de uso y operación, que se establezcan por las autoridades encargadas al respecto
- k. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto molesto;
- l. Ingresar y salir de las estaciones o portales por sitios distintos a las puertas designadas para el efecto.
- m. Alterar, manipular, deteriorar, destruir o forzar, las puertas de las estaciones o de los buses articulados, metro, tranvía, vehículo férreo, cable aéreo, o de los diferentes medios de transporte de los sistemas de servicio público urbano de transporte masivo de pasajeros, impedir su uso y funcionamiento normal, salvo en situaciones de emergencia.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- n. Omitir, por parte de las empresas prestadoras del servicio de transporte, el deber de mantener los vehículos de transporte público en condiciones de aseo óptimas para la prestación del servicio.
- o. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto obsceno.
- p. Irrespetar a las autoridades del sistema.

9.3.2. Multas

Quien incurra en uno o más de los comportamientos señalados en el numeral anterior, será objeto de la aplicación de las siguientes medidas por parte de la autoridad de policía y a solicitud de cualquier agente de servicio del Sistema, de conformidad con el procedimiento de ley establecido:

COMPORTAMIENTOS	MEDIDA CORRECTIVA A APLICAR DE MANERA GENERAL
Ítem a	Amonestación: Participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia)
Ítem b	Multa General Tipo 1: Cuatro (4) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv)
Ítem c	Multa General tipo 2: Ocho (8) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv)
Ítem d	Amonestación
Ítem e	Multa General Tipo 1
Ítem f	Multa General Tipo 1
Ítem g	Multa General tipo 2
Ítem h	Multa General tipo 4
Ítem i	Multa General tipo 3: Dieciséis (16) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv)
Ítem j	Multa General tipo 4: Treinta y dos (32) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv)
Ítem k	Amonestación
Ítem l	Multa General tipo 1
Ítem m	Multa General tipo 3 y Reparación de daños materiales de muebles o inmuebles
Ítem n	Multa General Tipo 3

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Ítem o	Multa General Tipo 4
Ítem p	Multa General Tipo 3

10. SANCIÓN PEDAGÓGICA EN EL SISTEMA

Cuando por el mal comportamiento de un usuario se ocasione daño contra el Sistema, la autoridad competente podrá imponer sin perjuicio de las demás sanciones penales y/o pecuniarias que considere necesarias. Estas podrán ser redimidas mediante sanciones pedagógicas o programas comunitarios, prestando algún tipo de servicio al Sistema.

Cuando la autoridad competente determine que el daño deba ser reparado parcial o totalmente con visión educativa y formativa a través de una sanción pedagógica o comunitaria, mediante la cual el usuario infractor tome conciencia de las consecuencias de su actuación delictiva y de las responsabilidades que de ella se derivan, el Sistema facilitará los medios necesarios para ello, de conformidad con el procedimiento establecido para tal fin.

11. EDAD DEL INFRACTOR Y NORMA APLICABLE

El procedimiento y las sanciones aplicables a un usuario infractor estarán determinados por la edad del mismo y la gravedad de su conducta, de acuerdo con lo previsto en la ley y en las normas aplicables.

a. Menor de edad: le serán aplicables el Código de la Infancia y la Adolescencia y el Código Civil, en consecuencia, no sólo podrá ser sujeto de responsabilidad penal, sino que adicionalmente los padres serán siempre responsables del daño causado por las culpas o los delitos cometidos por sus hijos menores. -Artículo 2348 del Código Civil-

b. Mayor de edad: le serán aplicables el Código Nacional de Policía y Convivencia, el Código Civil y el Código Penal.

La Empresa TRANSMILENIO S.A. de conformidad con su Política de Pedagogía y Cultura Ciudadana podrá determinar la sanción pedagógica o comunitaria a aplicar, en concordancia con la normativa vigente.

12. CONDUCTAS GRAVES CONTRA EL SISTEMA

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Sin perjuicio de las demás acciones delictivas o conductas punibles que existan o se puedan llegar a presentar, constituyen faltas graves contra el Sistema, las siguientes:

12.1. Daño en bien ajeno.

Artículo 265 del Código Penal- El que destruya, inutilice, haga desaparecer o de cualquier otro modo dañar bien ajeno, mueble o inmueble incurrirá en prisión de dieciséis (16) a noventa (90) meses y multa de seis punto sesenta y seis (6.66) a treinta y siete punto cinco (37.5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor. La pena será de dieciséis (16) a treinta y seis (36) meses de prisión y multa hasta de quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cuando el monto del daño no exceda de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

La pena se aumentará hasta en una tercera parte, por cometerse en un bien de uso público. -Artículo 266 del Código Penal-

12.2. Obstrucción a vías públicas que afecten el orden público.

Artículo 353A. Código Penal- El que por medios ilícitos incite, dirija, constriña o proporcione los medios para obstaculizar de manera temporal o permanente, selectiva o general, las vías o la infraestructura de transporte de tal manera que atente contra la vida humana, la salud pública, la seguridad alimentaria, el medio ambiente o el derecho al trabajo, incurrirá en prisión de veinticuatro (24) a cuarenta y ocho meses (48) y multa de trece (13) a setenta y cinco (75) salarios mínimos legales mensuales vigentes y pérdida de inhabilidad de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena de prisión.

13. SEVERIDAD DE LA PENA

Quienes incurran en conductas que atentan contra la seguridad del Sistema, serán objeto no sólo de las sanciones contempladas en el Código Nacional de Policía y Convivencia y en el Código Penal, sino también de las acciones civiles que procedan en su contra.

14. BICICLETAS Y OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE COMPLEMENTARIOS

14.1. Uso de la Bicicleta

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Cuando se haga uso de bicicletas plegables o medios de transporte similares tales como patines, monociclos, monopatines, patinetas, o similares, el propietario o tenedor de los mismos deberá llevarlos sujetos de su mano y por encima del piso, con precaución y diligencia para no hacer daño o incomodar a los demás usuarios. Circular en dichos medios de transporte dentro del Sistema, está prohibido.

14.2. Protocolo o medidas de uso de los ciclo parqueaderos

Para poder usar los cicloparqueaderos el usuario del Sistema debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Los usuarios deben llegar hasta el Portal o Estación donde haya un cicloparqueadero.
- b. Deben ubicar las taquillas de la estación y comprar su tarjeta de viaje.
- c. Deben ubicar la barra de control de acceso al cicloparqueadero e ingresar al Sistema con su bicicleta en mano.
- d. Si es la primera vez que el usuario usa los cicloparqueaderos, debe registrarse con cédula y tarjeta de propiedad de la bicicleta. Con esta información el personal de vigilancia le brindará una etiqueta con un código de barras que debe adherirle a la bicicleta en un lugar visible y accesible para su lectura y control
- e. Una vez registrado el usuario, para ingresar al Sistema TransMilenio, el personal de vigilancia hará uso de la etiqueta y pedirá la cédula cuando lo considere pertinente.
- f. En caso de deterioro de la etiqueta el usuario puede solicitarla nuevamente sin ningún costo al personal de vigilancia, sin que para ello medie requisito adicional.
- g. El usuario debe parquear su bicicleta y asegurarla con su propia cadena, candado y demás elementos de seguridad.
- h. Debido a que los cicloparqueaderos son un servicio gratuito que brinda TRANSMILENIO S.A., es indispensable que cada usuario retire su candado y cadena de seguridad una vez haya hecho uso del mismo, esto con el fin de garantizar el servicio a otros usuarios.
- i. En caso de encontrar candados en los módulos sin que haya una bicicleta, TRANSMILENIO S.A., tiene la potestad para retirarlos y disponer de ellos si lo considera necesario.
- j. Una vez guardada la bicicleta, cada usuario debe dirigirse a las plataformas para ingresar al bus que lo llevará a su destino.
- k. Solo está autorizado para recoger la bicicleta, quien registro su ingreso, nadie diferente a este puede hacerlo.
- l. La bicicleta que permanezca por más de 30 días hábiles en los cicloparqueaderos de los que dispone el Sistema TransMilenio se considerara en abandono, por tal motivo, será

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

puesto a disposición de las autoridades competentes, siendo el propietario el responsable por los costos que incurra TRANSMILENIO S.A., o sus concesionarios, en el traslado del bien.

- m. El uso de los cicloparqueaderos es exclusivo para usuarios con bicicletas, bicicletas con pedaleo asistido y bicicletas adaptadas para personas con movilidad reducida.

Parágrafo: El Sistema Transmilenio, facilita a título gratuito el estacionamiento para bicicletas y el mismo no constituye contrato de depósito, por tanto, TRANSMILENIO S.A., no asume responsabilidad por daños, pérdidas parciales o totales de las bicicletas parqueadas a título gratuito. La seguridad de las bicicletas es responsabilidad exclusiva del propietario.

15. USO DEL TRANSMICABLE

15.1. Plan de embarque

Los usuarios del Transmicable deben observar aparte de las demás medidas contenidas en el presente Manual, las siguientes conductas específicas al momento de ingresar al Sistema y abordar la cabina:

- Cruzar sólo por los puntos indicados para peatones -cebras, túneles, puentes, etc.-
- Hacer la fila de espera de la cabina en forma ordenada y respete el turno de llegada y las indicaciones del personal encargado de embarque y desembarque.
- Estar atento (a) a la estación a la cual se dirige y baje de la cabina únicamente en la zona de desembarque, si la cabina pasó de la zona de desembarque a la zona de embarque, está totalmente prohibido bajar.
- No arrojar basura dentro del sistema, ni por fuera de la cabina, debiendo depositarla en los lugares dispuestos para ello.
- Seguir las señales de “conserva su derecha” indicadas en las escaleras para evitar interrumpir el paso de otras personas.
- Avanzar siempre hacia su destino rápidamente y sin obstruir a las demás personas.
- Abstenerse de traspasar las cintas retráctiles que pueda hallar en su camino y que le indiquen la dirección de las filas.
- Hacer el desembarco en todos los casos, en la zona designada para esta operación

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- i. Respetar a los usuarios con movilidad reducida quienes podrán ser asistidos por agentes de servicios de atención en vía durante las operaciones de abordaje y desembarque, dándoles prioridad sobre el resto de las personas.
- j. Respetar el uso prioritario de rampas y ascensores para los usuarios con movilidad reducida y por lo tanto las demás personas estarán en la obligación de permitir su uso y ceder el paso a quienes tengan limitaciones para su movimiento.
- k. Ubicarse siempre detrás de la línea amarilla en las zonas de embarque, teniendo especial cuidado con los menores en esta zona.

15.2. Prohibiciones especiales

Aparte de las demás prohibiciones señaladas en el presente Manual, las siguientes conductas específicas también serán objeto de las sanciones antes previstas:

- a. Ingresar a las zonas de acceso restringido
- b. Subir a las torres y órganos electromecánicos de las estaciones
- c. Usar sin causa justificada los elementos de parada de emergencia del sistema o los extintores contra incendios.
- d. Sacar alguna extremidad de la cabina.
- e. Balancearse, saltar, hacer movimientos bruscos dentro de la cabina.
- f. Ingresar a las cabinas en mayor número de personas a la capacidad autorizada, esto es diez (10) personas
- g. Ingresar a los cuartos de operación y cabinas sin autorización de personal de operación.
- h. Sentarse u obstruir el paso en pisos y escaleras de las estaciones del Sistema.
- i. Usar indebidamente las escaleras o elevadores.
- j. Ocupar los asientos con objetos, paquetes o maletas.
- k. Poner los pies en las sillas del frente.
- l. Apoyarse o sujetarse de las puertas de las cabinas o de cualquier otro elemento prohibido dentro del TransMiCable.
- m. Fumar, escupir o realizar cualquier otro acto insalubre en las cabinas e instalaciones del TransMiCable.
- n. Circular sobre bicicletas, monopatines, patines o similares dentro de las instalaciones.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- o. Circular en sentido contrario a las indicaciones de la señalización de la estación.
- p. Correr sin causa justificada por las instalaciones del TransMiCable.
- q. Transitar por las zonas prohibidas para personal no autorizado
- r. Introducir objetos o materiales en las cabinas que puedan ser peligrosos o molestos para las personas usuarias y, en general, cualquier paquete o bulto que supere los 60 cms de altura, excepto los coches de bebés o sillas de ruedas.
- s. Intentar entrar o salir de las cabinas fuera de las zonas habilitadas expresamente para tal efecto.
- t. Impedir o forzar el mecanismo de apertura y cierre de las puertas de las cabinas.
- u. Realizar, sin causa justificada, cualquier acto que distraiga la atención del personal de operación o entorpecer su labor.
- v. Realizar comportamientos que impliquen peligro para la integridad física de las demás personas usuarias o pueda considerarse molesto u ofensivo para éstos o para el personal de operaciones.
- w. Quitar, manchar, deteriorar, ensuciar u obstaculizar el funcionamiento correcto de cualquier material, equipo, instalación, pancarta, inscripción o cartel de señalización del sistema TransMiCable.
- x. Desplazar o modificar la señalética, permanente o temporal, instalada en el sistema TransMiCable
- y. Permanecer en las instalaciones fuera del horario previsto para la utilización del público usuario.
- z. Realizar actividades de prostitución, mendicidad, comercio informal o cualquier acto considerado como una contravención de policía o un delito.
- aa. Desatender las indicaciones del personal de operación del TransMiCable y de las señales y carteles ubicados en las instalaciones.
- bb. Utilizar drones en cualquier parte del sistema lo que incluye: portales, estaciones, línea y/o cabinas

15.3. Medidas de Seguridad preventiva

Los usuarios del Transmicable tendrán en cuenta las siguientes medidas de seguridad preventiva:

- a. Conservar la derecha, al caminar dentro del Sistema. Si necesita detenerse, deberá hacerlo en el costado derecho y por el menor tiempo posible.
- b. Ir sentado/a en todo momento

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- c. Comunicar de manera inmediata a funcionarios (a) del Sistema, a la policía o al personal de seguridad cualquier acto sospechoso o situación de emergencia

15.4. Casos de emergencia

Ante una situación de emergencia, los usuarios deben observar las siguientes medidas especiales:

- a. Abstenerse de usar los ascensores en caso de sismo, incendio o atentado terrorista
- b. Evacuar por los senderos indicados por las señales de emergencia
- c. En ningún caso devolverse o regresar a la zona donde se ha presentado la situación de emergencia
- d. Si es su cabina la que se ha quedado parada o presenta movimientos bruscos, conserve la calma y espere a que el personal de operación le indique las medidas que se tomarán para regresarlo a la estación.
- e. En cualquier caso, siempre siga las instrucciones de los agentes de servicios del sistema, autoridades de policía y/o organismos de socorro, según sea el caso.

16. MEDIOS DE PAGO

16.1. Clases de medios de pago

El medio de pago a utilizar en el Sistema Integrado de Recaudo será la Tarjeta Inteligente sin Contacto –TISC la cual puede ser básica o no personalizada, personalizada con facilidad de crédito de viaje y personalizada sin facilidad de crédito de viaje.

- a. Acceder a beneficios tarifarios y subsidios, con el cumplimiento de los requisitos establecidos legalmente.
- b. Beneficio de protección de saldo en caso de pérdida o hurto

16.2. Tarjeta personalizada con facilidad de crédito de viaje

Son las tarjetas de uso personal e intransferible que están asociadas a la base de datos del Sistema, mediante el número serial del medio de pago con datos básicos de identificación y de contacto, cuando éste de manera expresa así lo haya autorizado, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Con estas tarjetas se podrá hacer uso del beneficio de crédito de viaje según lo establecido por la empresa TRANSMILENIO S.A.. Además, cuentan con el beneficio de protección de saldo en caso de pérdida o hurto, el cual debe ser reportado oportunamente por el usuario.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

16.3. Tarjeta personalizada sin facilidad de crédito de viaje

Son las tarjetas de uso personal e intransferible adquiridas a través de entidades bancarias u otras entidades que tienen convenio con el concesionario de recaudo. Estas tarjetas pueden ser personalizadas por el Concesionario si el usuario autoriza expresamente a la entidad a remitir sus datos o si éste realiza directamente la personalización en los puntos o aplicativos autorizados. Estas tarjetas no podrán hacer uso del beneficio de crédito de viaje otorgado por el Sistema.

16.4. Tarjeta básica o no personalizada sin facilidad de crédito viaje

Esta tarjeta se adquiere en las taquillas de portales y estaciones del Sistema y sitios autorizados de los puntos externos de venta y carga. No cuenta con los beneficios de:

- Facilidad de crédito viaje.
- Protección de saldo en caso de pérdida o hurto.
- Beneficios tarifarios en los transbordos.

Parágrafo. El usuario que posea una tarjeta personalizada, en caso de pérdida o robo, deberá comunicarse con la línea de atención: 4823304 y/o línea 195 para solicitar el bloqueo del medio de pago y obtener el beneficio de protección del saldo, que se realiza una vez finalizada la operación del día en el que se reporte la novedad.

16.5. Deberes del usuario frente al medio de pago

Son deberes del usuario respecto del uso del medio de pago:

- Responsabilizarse de su cuidado y manejo apropiado.
- Verificar las condiciones físicas de la tarjeta y el saldo existente en la misma.
- Adquirir su tarjeta o medio de pago única y exclusivamente en los puntos autorizados.
- Realizar la recarga del medio de pago única y exclusivamente en los puntos autorizados.
- Comprobar el saldo de la tarjeta en las terminales de consulta antes de hacer uso de la misma.
- Verificar su saldo después de realizar una recarga en su medio de pago.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

- g. Verificar el cambio recibido en las taquillas de portales y estaciones del Sistema, así como en sitios autorizados de los puntos externos de venta y carga.
- h. Verificar el monto descontado al realizar una validación. Si evidencia alguna inconsistencia realizar el reclamo de manera inmediata en la taquilla o punto de venta autorizado de la red externa, al coordinador de la estación o portal y/o radicar la queja a través de los canales establecidos por la empresa TRANSMILENIO S.A. para tales fines.

Parágrafo. Se incluirá en listas negras todas las tarjetas no personalizadas sin beneficio de crédito de viaje – TISC Básicas Tu Llave que tengan cinco (5) años o más de ser expedidas y dos (2) sin uso alguno.

16.6. Conductas indebidas y fraudulentas a los medios de pago

Constituyen usos indebidos y fraudulentos de los medios de pago, las siguientes conductas ilícitas:

- a. Venta informal de viajes – Reventa-: Consiste en comercializar ilegalmente viajes a usuarios que no disponen de saldo o de su medio de pago para acceder a los servicios del Sistema.
- b. Tarifas diferenciales y subsidios por interpuesta persona – Fraude a subsidios-:
 - o Consiste en reclamar una tarifa diferencial o subsidio para que lo use una persona diferente al beneficiario.
 - o Reventa de viajes o transbordos afectando los ingresos del Sistema.
- c. Alteración del sistema de validaciones – Medios de pago fraudulentos-: Consiste en acceder al Sistema o intentar hacerlo con medios de pago que no presentan reducción del saldo, violentando la plataforma tecnológica del sistema de recaudo.
- d. Alteración de medio de pago – Fraude virtual-: Consiste en alterar digitalmente la información almacenada en la Tarjeta para poder acceder al Sistema con el medio de pago modificado.
- e. Creación de medio de pago – Gemeleo o Clonación de tarjetas-: Modalidad mediante la cual se generan varias tarjetas con un mismo serial para habilitar el acceso al sistema.

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Parágrafo Primero. Las autoridades competentes o el personal autorizado por TRANSMILENIO S.A., podrán verificar las tarjetas que presuntamente estén siendo utilizadas de manera incorrecta o fraudulenta, a través de los equipos humanos y/o tecnológicos dispuestos para tal fin.

Parágrafo Segundo. Si se comprueba en flagrancia que el pago no se realizó o que el usuario ingresó al sistema adquiriendo su viaje en forma irregular, se le solicitará reingresar, haciendo el respectivo pago, y de negarse, se procederá conforme al capítulo 16.7 y 16.8 del presente Manual.

Parágrafo Tercero. La empresa TRANSMILENIO S.A. no se hace responsable por medios de pago adquiridos en sitios, lugares o canales diferentes a los autorizados. En consecuencia, el usuario perderá todo derecho de reclamación y reintegro de dineros sobre dichos medios de pago.

Parágrafo Cuarto. En caso de encontrar personas y/o puntos de venta informal de viajes se aplicarán las acciones policivas y/o penales a que haya lugar en todos los casos.

16.7. Desactivación de los beneficios de los medios de pago por conductas indebidas.

Ante la ocurrencia de una o varias conductas indebidas que involucren tarjetas personalizadas con facilidad de crédito de viaje, la Empresa TRANSMILENIO S. A. o los agentes de servicio del Sistema autorizados para tal fin, podrán desactivar hasta por ciento ochenta (180) días todas las tarjetas que posea el usuario, incluyendo su tarjeta personalizada y los beneficios de tarifa diferencial o subsidio que le hayan sido otorgados, según sea el caso, evento en el cual se debe notificar a las autoridades competentes ante dichos subsidios, quedando restringida su posibilidad de ingreso únicamente a través del uso de tarjetas básicas. La reincidencia acarreará su pérdida definitiva, sin perjuicio de las acciones policivas y/o penales a que haya lugar.

16.8. Restricción de reexpedición de medios de pago

Cuando el medio de pago del sistema (TISC Personalizada) ha sido bloqueado por uso indebido, el usuario no podrá obtener una nueva tarjeta personalizada con facilidad de crédito de viaje antes de los ciento ochenta (180) siguientes a la fecha del citado bloqueo.

17. DISPOSICIONES FINALES

17.1. Implementación

	TÍTULO: MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-004	Versión 1	Fecha Noviembre de 2018	

Expedida la resolución de formalización del documento, la Oficina Asesora de Planeación de TRANSMILENIO S.A. actualizará el Manual de Procedimientos y realizará la publicación en la Intranet de la Entidad.

17.2. Divulgación y pedagogía interna

El presente Manual del Usuario del SITP y en especial los derechos y deberes de los usuarios serán contenidos de divulgación institucional ampliamente difundidos entre la ciudadanía y en especial entre los usuarios del SITP, con carácter pedagógico y ánimo permanente en estaciones portales y paraderos del Sistema.

17.3. Publicidad

El presente Manual del Usuario del SITP será publicado en la página web de la empresa TRANSMILENIO S.A. y especialmente los derechos y deberes de los usuarios serán publicados en las carteleras digitales, en los tableros electrónicos, en las redes, aplicaciones y demás recursos tecnológicos relativos al Sistema que permitan informar a los usuarios del SITP.

DECRETOS LOCALES DE 2018

ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA

Decreto Local Número 05 (Noviembre 8 de 2018)

Por el cual se efectúa una modificación presupuestal en el Presupuesto de Gastos de Funcionamiento del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda, para la vigencia 2018

EL ALCALDE LOCAL DE PUENTE ARANDA
En uso de sus facultades legales y en especial la que le confiere el artículo 31 del Decreto 372 del 2010

CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo establecido en el artículo 31 del Decreto 372 de 2010, el Alcalde Local mediante Decreto puede realizar los traslados presupuestales dentro del mismo agregado, previo concepto favorable de la secretaria Distrital de Hacienda.

Que mediante oficio 2018EE221371 del 6 de noviembre de 2018, la Secretaria Distrital de Hacienda conceptuó favorablemente a la Modificación Presupuestal.

Que el rubro “**GASTOS DE COMPUTADOR**” cuenta con recursos suficientes que pueden ser trasladados para cubrir necesidades de otros rubros.

Que el rubro “**ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**” Requiere de recursos para poder cumplir con el pago en toda la vigencia.

Que el rubro “**ASEO**” No cuenta con recursos suficientes para cumplir con la obligación de pago y por esta razón se le trasladaran recursos para el cumplimiento de sus obligaciones

Que el rubro “**ENERGIA**” Requiere recursos para cumplir con la obligación hasta el fin de la vigencia

Que en mérito de lo anterior expuesto

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Efectúese uno contra crédito en el Presupuesto de Gastos de Funcionamiento del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda para la Vigencia Fiscal 2018, por la suma de (\$12.000.000.00) de acuerdo con el siguiente detalle:

016	Fondo desarrollo local puente Aranda	\$12.000.000.00
3	GASTOS	\$12.000.000.00
3 1	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$12.000.000.00
3 1 2	GASTOS GENERALES	\$12.000.000.00
3 1 2 01	ADQUISICION DE BIENES	\$12.000.000.00
3 1 2 01 02	Gastos de Computador	\$12.000.000.00
	TOTAL, CONTRACREDITOS	\$12.000.000.00

ARTÍCULO SEGUNDO: Efectúese un crédito en el Presupuesto de Gastos de Funcionamiento del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda para la Vigencia Fiscal 2018, por la suma de (\$12.000.000.00) de acuerdo al siguiente detalle:

016	Fondo desarrollo local puente Aranda	\$12.000.000.00
3	GASTOS	\$12.000.000.00
3 1	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$12.000.000.00
3 1 2	GASTOS GENERALES	\$12.000.000.00

3 1 2 02	Adquisición de Servicios	\$12.000.000.00
3 1 2 02 08	SERVICIOS PUBLICOS	\$12.000.000.00
3 1 2 02 08 01	ENERGIA	\$9.000.000.00
3 1 2 02 08 02	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	\$1.500.000.00
3 1 2 02 08 03	ASEO	\$1.500.000.00
	TOTAL, CREDITOS	\$12.000.000.00

ARTÍCULO TERCERO: El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación

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

COMUNÍQUESE PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

CORNELIA NISPERUZA FLÓREZ
ALCALDESA LOCAL (E.)

ALCALDÍA LOCAL DE LA CANDELARIA

Decreto Local Número 008-2018 (Noviembre 16 de 2018)

“Por el cual se efectúa un traslado presupuestal entre proyectos de inversión del Fondo de Desarrollo Local de la Candelaria para la vigencia fiscal de 2018”

EL ALCALDE LOCAL DE LA CANDELARIA
En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las que le confiere el artículo 36 del Decreto 372 de 2010, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el numeral 1 del artículo 31 del Decreto 372 del 30 de agosto de 2010, le corresponde

al Alcalde Local decretar los traslados presupuestales, cuando estos no modifiquen las cuantías inicialmente apropiadas por la JAL para los mimos agregados.

Que de acuerdo con el oficio No 20186720014613 del 31 de Octubre de 2018, emitido por el Alcalde Local de la Candelaria, se solicita Certificado de Disponibilidad Presupuestal para efectuar un traslado entre proyectos de inversión de la presente vigencia.

Que mediante radicado 2-2018-67777 del 06 de Noviembre de 2018, la Secretaria Distrital de Planeación emitió CONCEPTO FAVORABLE sobre el traslado presupuestal al interior de los gastos de inversión del Fondo de Desarrollo local de la Candelaria

Que mediante radicado 2018EE225104 del 15 de Noviembre de 2018, la Directora Distrital de Presupuesto de la Secretaria Distrital de Hacienda emitió CONCEPTO FAVORABLE sobre el traslado presupuestal al interior de los gastos de inversión del Fondo de Desarrollo local de la Candelaria

Que para efectuar este traslado se expidieron los Certificados de Disponibilidad Presupuestal No 497 / 498 / 499 / 400 de 2018

Que en mérito de lo expuesto anteriormente,

DECRETA:

ARTÍCULO 1°: Efectúese un Contracrédito en el presupuesto de gastos de Inversión directa para la vigencia de 2018, conforme al siguiente detalle:

CÓDIGO	NOMBRE	CONTRACREDITO
3	GASTOS	\$ 232.630.564
3-3	INVERSIÓN	\$ 232.630.564
3-3-6	OBLIGACIONES POR PAGAR	\$ 232.630.564
3-3-6-15	"Bogotá Mejor para todos"	\$ 232.630.564
3-3-6-15-01	Pilar Igualdad de calidad de vida	\$ 48.334.067
3-3-6-15-01-11	Mejores oportunidades para el desarrollo a través de la cultura, la recreación y el deporte	\$ 48.334.067
3-3-6-15-01-11-1389	Candelaria cultural y deportiva mejor para todos	\$ 48.334.067
3-3-6-15-02	Pilar Democracia urbana	\$ 78.800.000

3-3-6-15-02-18	Mejor movilidad para todos	\$ 78.800.000
3-3-6-15-02-18-1391	Movilidad y espacio público mejor para todos	\$ 78.800.000
3-3-6-15-06	Eje Transversal Sostenibilidad Ambiental Basada En La Eficiencia Energética	\$ 7.498.603
3-3-6-15-06-38	Recuperación Y Manejo De La Estructura Ecológica Principal	\$ 7.498.603
3-3-6-15-06-38-1393	Candelaria Ambiental Mejor Para Todos	\$ 7.498.603
3-3-6-90	OBLIGACIONES POR PAGAR VIGENCIAS ANTERIORES	\$ 97.997.894
TOTAL CONTRACRÉDITOS		\$ 232.630.564

ARTÍCULO SEGUNDO: Efectúese un Crédito en el presupuesto de gastos de Inversión directa para la vigencia de 2018, conforme al siguiente detalle:

CÓDIGO	NOMBRE	CREDITO
3	GASTOS	\$ 232.630.564
3-3	INVERSIÓN	\$ 232.630.564
3-3-1	Inversión Directa	\$ 232.630.564
3-3-1-15	"Bogotá Mejor Para Todos"	\$ 232.630.564
3-3-1-15-05	Eje Transversal Desarrollo Económico Basado En El Conocimiento	\$ 232.630.564
3-3-1-15-05-37	Consolidar El Turismo Como Factor De Desarrollo, Confianza Y Felicidad Para Bogotá Región	\$ 232.630.564
3-3-1-15-05-37-1394	Candelaria Turística Mejor Para Todos	\$ 232.630.564

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los dieciséis (16) días del mes de noviembre de dos mil dieciocho (2018).

MANUEL AUGUSTO CALDERÓN RAMÍREZ

Alcalde Local de la Candelaria