


	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
3	2016-08-18	<p>Se elimina formato de Matriz de Actividades de Gestión Social (R-SC-006)</p> <p>Se incluye Formulario de Google Drive "Matriz de Actividades de Gestión Social" Se incluye Formulario de Google Drive "Seguimiento a Compromisos"</p> <p>En todos los procedimientos incluidos en este manual se revisó la pertinencia de diligenciar o no Acta de Actividades de Gestión Social (R-SC-006), aclarando en cuáles sí.</p>	<p>Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario</p> <p>Profesional Especializado 6 Gestión Social</p>
4	2018-10-09	<p>Se incluye y actualiza Información en Documentos de Referencia.</p> <p>Se actualiza nombre de la Subgerencia</p> <p>Se incluye definición de Participación Ciudadana</p> <p>Se modifica "Gestor Zonal" por Gestor Social" en todos los casos, de acuerdo con el Manual de Funciones de la Entidad, así mismo se actualiza el nombre de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones. Se modifica en ítem de Ficha Técnica el término "Zonal" por "local" y se complementa la información que debe contener.</p> <p>Se elimina "Organización" de las Fases para el desarrollo de la Estrategia (6.2.)</p> <p>Se incluye concepto de "Visita Técnica" en el punto 6.2.3.1.4. Recorridos</p> <p>Se incluye Intervención Comunitaria TansMiChiquis.</p> <p>Se modifica intervención y procedimiento de SAT</p> <p>Se incluye intervención "Recorridos Pedagógicos"</p> <p>Se activa el diligenciamiento de Acta de Actividades de Gestión Social, para todas las acciones del presente Manual.</p> <p>Se actualiza herramienta para la Matriz de Actividades de Gestión Social incluyéndose la información correspondiente al formato de seguimiento a compromisos.</p> <p>Se parametriza la periodicidad de diligenciamiento de formatos.</p> <p>Se incluye creación de Base de datos de líderes comunales.</p> <p>Se verificó responsable en cada etapa de los Procedimientos.</p> <p>Se realizan modificaciones en cuanto a lenguaje incluyente</p>	<p>Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones</p> <p>Profesional Especializado 6 Gestión Social</p>
5	2019-05-02	<p>Se modifica el formato R-SC-030 "Certificado de Actividades pedagógicas Gestión Social"</p> <p>Se incluye el formato de "Base de datos de Líderes locales" en el ítem de Control.</p>	<p>Subgerente Atención al Usuario y Comunicaciones</p> <p>Profesional Especializado 6 Gestión Social</p>

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

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

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

3. RESPONSABLE



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

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 estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Acuerdo 131 de 2004, modificado por el Acuerdo 380 de 2009: "Por el cual se establecen informes de Rendición de Cuentas de la gestión contractual y administrativa de las entidades públicas y localidades."
- Acuerdo 142 de 2005. "Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito Distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones."
- Constitución Política de Colombia de 1991
- Acuerdo 239 de 2006: "Por medio del cual se organiza el control social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital"

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	



- Decreto 319 de 2006: "Por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, que incluye el ordenamiento de estacionamientos, y se dictan otras disposiciones."
- Decreto 448 de 2007: "Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana"
- Decreto 309 de 2009: "Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones"
- Decreto Distrital 503 – 2011. "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital".
- Decreto 086 de 2012: "Por medio del cual se ordena convocar a los Comités de Desarrollo y Control Social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital".
- Estrategia Integral de Comunicaciones.
- Ley 134 de 1994. Por el cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana.
- Ley 850 de 2003. Por el cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Manual de Funciones de TRANSMILENIO S.A.
- Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.
- Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.
- Séptimo Lineamiento – Procedimiento de Participación Ciudadana

5. DEFINICIONES

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

Alerta: estado o situación de vigilancia sobre la posibilidad de ocurrencia de un evento cualquiera o acciones específicas de respuesta frente a una emergencia.

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

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

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

Bloqueo: un bloqueo es una **vía de hecho** que afecta el normal desarrollo de la operación en el Sistema Transmilenio en todos sus componentes, generando impactos importantes en la movilidad, repercusión a ciudadanía y, las respectivas consecuencias en los sectores de la economía y el comercio.

BRT: por sus siglas en inglés - Bus Rapid Transit – Buses de Tránsito Rápido

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



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

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

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

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

Divulgar: hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de información etc., llegue a conocimiento de muchas personas, a través de canales de comunicación óptimos para quien emita, así

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

como para quien sea receptor de los contenidos.

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

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

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



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

Instancias de participación ciudadana: espacio en el que se permite el encuentro e interacción entre actores sociales y entre estos con las autoridades locales y/o distritales.

Junta de Acción Comunal (JAC): son organizaciones civiles sin ánimo de lucro integradas por los vecinos (as) de un sector, quienes se dedican a sumar esfuerzos y recursos para solucionar las necesidades de la comunidad y promover la participación ciudadana.

Líderes comunales: personas que tienen las cualidades y la capacidad de mediar e influir en mayor medida que el resto de los miembros de la comunidad o grupos, al momento de tomar decisiones importantes o promover actividades que ayuden al desarrollo de la comunidad.

Material P.O.P. (Point of Purchase): corresponde a todos los implementos destinados a promover una empresa, producto o servicio. Para el caso de TRANSMILENIO S.A. este material se entrega como incentivo a los usuarios (as) buscando su identidad, sentido de pertenencia hacia la entidad y sus valores

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

y principios, motivando a una cultura ciudadana y un conocimiento sobre el funcionamiento del Sistema.

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



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

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

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

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

“Entiendas participación Ciudadana el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole. La connotación ciudadana significa hacer efectivo el derecho a la participación para desarrollar y ejercer la capacidad de gestión, movilización, incidencia, control social en los procesos de planeación, implementación, evaluación de las políticas públicas y en la resolución de los problemas sociales, contribuyendo con ello a afianzar lazos de identidad y sentido de pertenencia, para avanzar en el logro de una cultura democrática y la consolidación de una sociedad más justa basada en la construcción colectiva de lo público”. (Tomado de: Séptimo Lineamiento – Participación Ciudadana *** Decreto 503-

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

2011)

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

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

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

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

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



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

Socialización: proceso mediante el cual los individuos pertenecientes a una sociedad o cultura aprenden e interiorizan un repertorio de normas, valores y formas de percibir la realidad, de esta manera, el individuo acoge los elementos socioculturales de su ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse en la sociedad.

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

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

Vía de hecho: actuaciones públicas colectivas que surgen como reacción espontánea y anónima ante

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

una situación o ser directamente producto de la maquinación de grupos organizadores. En ambos casos pueden causar daños a las cosas y a las personas.

6. CONDICIONES GENERALES

La **Gestión Social** es una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, que faciliten la divulgación de información relacionada con el Sistema Transmilenio en todos sus componentes, mediante espacios de socialización y sensibilización que buscan fortalecer la participación ciudadana y cultura ciudadana, además del sentido de pertenencia.



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

Los Profesionales de Gestión Social, de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, cuentan con capacidad de coordinación y de negociación tanto dentro de la organización como fuera de ella; el profesional es el encargado de establecer espacios de participación ciudadana a través de la convocatoria efectiva de comunidades, organizaciones sociales y referentes comunales, además de la interlocución con las Entidades Distritales que tienen asentamiento en las diferentes localidades.

Sumado a esto, TRANSMILENIO S.A. a través del equipo social en terreno (Gestores Sociales) contribuyen al desarrollo de la Política Pública de Participación y al Sistema Distrital de Participación propuesto en el *Séptimo Lineamiento – Procedimiento de Participación Ciudadana* con el desarrollo de actividades en territorio a nivel local y distrital según sea el caso, y en donde usuarios del sistema Transmilenio y ciudadanos en general hacen parte fundamental de la construcción, desarrollo y apropiación de estos espacios.

6.1 Principios de Gestión Social

- **Comunicabilidad:** es el instrumento básico que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes. Comunicarse de manera eficiente y enriquecedora es el primer reto que debe enfrentarse donde quiera que se busque establecer relaciones que permitan transformar la realidad.
- **Corresponsabilidad:** los diferentes actores y agentes sociales son sujetos de derechos, pero también de deberes y sistémicamente tienen mutuas implicaciones entre sí con efectos y

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

consecuencias que deben ser atendidas equitativamente por quienes generan los factores incidentes en las distintas problemáticas.

- **Gobernabilidad e institucionalidad:** hace referencia al fortalecimiento de la presencia del Estado y las relaciones de cooperación y respeto con los diferentes actores de la sociedad.
- **Responsabilidad:** es el conocimiento y difusión de la información a la ciudadanía, reconociendo y respondiendo a las inquietudes de las demás personas.
- **Participación y vigilancia ciudadana:** Implica promover el respeto al ejercicio del derecho al acceso a información oportuna, a dar opinión y vigilar el cumplimiento de compromisos asumidos por las partes.
- **Trabajo en equipo:** Es coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí para lograr un resultado; es trabajar por una misma causa. El trabajo en equipo necesariamente exige solidaridad, vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo.
- **Solidaridad:** Este principio denota el trabajo coordinado y unificado de los miembros en beneficio propio, de la organización y de las acciones que ejecuta y desarrolla.

6.2 Fases para el Desarrollo de la Estrategia

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

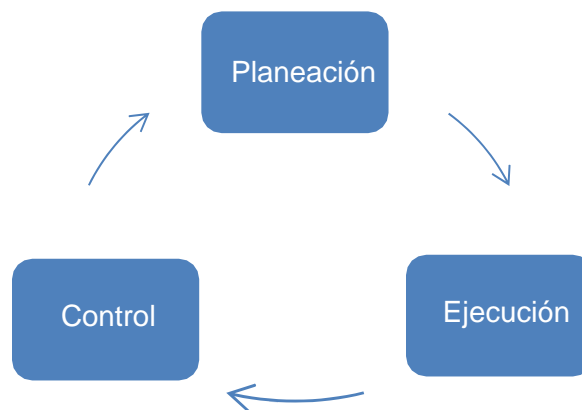




FIGURA 1. Fases Estrategia Gestión Social

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

6.2.1 Planeación:

- Plan de Acción



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

- Ficha Técnica Local

Como instrumento adicional de planeación y apropiación conceptual frente a los temas relacionados con el territorio, los profesionales de Gestión Social elaboran y/o actualizan a solicitud de la Coordinación, un documento de consulta denominado Ficha Técnica Local, en el cual se hace una caracterización de la localidad asignada con la siguiente información:

- Límites de la localidad.
- UPZ y Barrios que la conforman.
- Principales Equipamientos.
- Información de Autoridades Locales, Representantes Institucionales y Comunitarios.
- Espacios de participación.
- Diagnóstico del SITP en la Localidad:
 - Infraestructura (estaciones y paraderos).
 - Servicios implementados.
 - Puntos de recarga.
 - Cabeceras y patios.
 - Problemáticas y/o dificultades (espacios de participación establecidos,).
 - Demás información que el Profesional de Gestión Social considere relevante para el desarrollo de sus actividades.

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

6.2.2 Ejecución

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

6.2.2.1 Intervención Comunitaria e Institucional

Este procedimiento describe la interacción que hace TRANSMILENIO S.A. a través de los profesionales del equipo de Gestión Social con la ciudadanía e Instituciones en cada una de las zonas operacionales objeto de intervención, con el fin de conocer y priorizar las necesidades de los diferentes actores en sus territorios y evaluar acciones permanentes que propendan por mejorar la calidad en la prestación del servicio del Sistema Transmilenio en todos sus componentes. Esta interacción, puede darse principalmente a través de las siguientes actividades:

6.2.2.1.1 Mesa de trabajo



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

Preparación:

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

Desarrollo:

En el desarrollo de la mesa de trabajo la persona, organización o Entidad que realizó la convocatoria inicia la actividad debe hacer una breve introducción del tema que se va a tratar, explica el desarrollo de la mesa, sus integrantes y la metodología propuesta. De igual manera, presenta a cada uno de los

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

asistentes y explica el orden de intervención de los integrantes. Los participantes hablan durante un tiempo estipulado, al concluir la participación de todos los integrantes, el coordinador hace un resumen de las ideas formuladas por cada expositor y destaca las diferencias.

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

Cierre:

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

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

6.2.2.1.2 Reuniones



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

- Reunión convocada por Gestión Social:

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

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

En el desarrollo de la reunión:

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

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

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

- Tener un propósito claro y la preparación necesaria para su desarrollo.
- Identificar los riesgos de asumir una posición y hablar en voz alta.
- Los roles de las diferentes partes deben estar claros, ser entendidos y representados.
- Es importante que el ambiente de la reunión sea seguro y motive la participación utilizando el potencial del grupo.
- Debe cumplirse con los tiempos establecidos para el desarrollo de la reunión, evitando los distractores.
- El proceso de toma de decisiones debe ser claro y entendido, logrando acuerdos entre los participantes.
- El Facilitador de la reunión debe ser diplomático cuando presente los asuntos encaminados a definir soluciones.
- Se debe establecer lo que se necesita hacer después de la reunión, es decir, los compromisos, responsables por cada uno y definir tiempos para su cumplimiento, con el fin de hacer seguimiento a los acuerdos.

- Reunión convocada Comunidad u otra Entidad/instancia local:



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

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

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

6.2.2.1.3 Recorridos

El Equipo de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A., tiene dentro de sus actividades la realización de

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

recorridos por iniciativa de la Entidad o por requerimiento de un tercero. Para efectos de su realización, se clasifican en:

- Recorrido Social: esta actividad es desarrollada por el profesional de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A., con el propósito de tener en cuenta la posición de la ciudadanía frente a la situación a evaluar.
- Recorrido Técnico: se refiere a la visita técnica campo, que se realiza por profesionales de las áreas técnicas y operativas de la entidad con el fin de verificar la viabilidad de posibles modificaciones en aspectos de su competencia.
- Recorrido con entidades públicas y/o privadas: de acuerdo con el alcance de la problemática objeto de revisión, en ocasiones se hace pertinente la participación de representantes de otras Entidades, las cuales tienen competencia sobre las decisiones o los estudios que se deriven del recorrido a realizar.



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

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

- Visita Técnica (previa a la realización de Evento): Se hace referencia a la visita que se efectúa a un sitio determinado en el cual se plantea realizar una actividad de Gestión Social y/o de la Entidad. El Profesional de Gestor Social debe diligenciar el Acta de actividades de Gestión Social en donde se evidencie el objetivo de esta visita y las condiciones encontradas en la misma.

6.2.2.1.4 Divulgación del Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

faciliten la transmisión de información.

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

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



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

El Profesional de Gestión Social debe diligenciar el Acta de actividades de Gestión Social, registrando el desarrollo de la actividad efectuada.

6.2.2.1.5 Activación del Sistema de Alertas Tempranas

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

Una vez recibida la información por parte de la primera fuente, debe complementarse a través de otras como Gestores Sociales, policía, organismos de seguridad, internet, medios de comunicación, entidades, sistema distrital de quejas y soluciones (SDQS), funcionarios de otras dependencias de la entidad, piezas

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

impresas y comunidad en general.



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

- Clasificación de las Alertas:



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

TABLA No. 1. CLASIFICACIÓN DE LAS ALERTAS

Nivel de la Alerta	Descripción	Variables				Acciones a tomar
		Fuente de Información	Quien Convoca y/o Acción Generadora	Tipología de Servicio infraestructura y/o flota posiblemente afectada	Existe fecha del evento	
Nivel de la Alerta Verde Prevención Vigilancia	Se aplica a situaciones controladas sin afectación de las condiciones normales de operación del SITP. Indica que no existe ninguna probabilidad de ocurrencia de evento que pueda generar afectación a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP	N/A	N/A	N/A	N/A	Los servidores de TMSA se encuentran en el desarrollo normal de actividades en el territorio.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

Nivel de la Alerta	Descripción	Variables				Acciones a tomar
		Fuente de Información	Quien Convoa y/o Acción Generadora	Tipología de Servicio infraestructura y/o flota posiblemente afectada	Existe fecha del evento	
Nivel de la Alerta Amarillo Preparación Seguimiento	<p>Se aplica cuando la información identificada por el profesional de Gestión Social indica que existe la probabilidad de presentarse alguna situación que represente alguna amenaza a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP.</p> <p>Requiere una acción de seguimiento a la situación por parte del profesional de Gestión Social y si es el caso tomar medidas por las instancias técnicas de TMSA de preparación en el caso de ocurrencia de un evento.</p>	Comunidad en General Medios de Comunicación Comunitarios Redes Sociales Internet	<p>Cualquier agente que se pueda ver afectado por la naturaleza del servicio</p> <p>Condiciones Sociales Insatisfechas</p> <p>Operativos Administrativos Policiales y/o Judiciales.</p>	Troncales Zonales Portales Estaciones Patios Rutas	Sin Confirmar	<p>Informar a Direcciones técnicas de Buses o BRT (Control, seguridad, programación, vehículos, infraestructura y recaudo), así como a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones</p> <p>Subgerencia Técnica y de Servicios y a la Dirección Técnica de Seguridad</p>
Nivel de Alerta Naranja Respuesta Programada	<p>Se aplica cuando la información identificada por el profesional de Gestión Social refiere situaciones en las que existe una amenaza directa a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP, que implican algún grado de peligro para el desarrollo de las actividades normales.</p> <p>Requiere acciones de mitigación por parte de las instancias técnicas de TMSA, para minimizar la problemática generadora de la alerta y/o tomar medidas de control frente a la materialización de la amenaza.</p>	Representantes de Entidades Autoridades Locales Líderes Comunitarios Medios de Comunicación Masivos Redes Sociales Internet Piezas de comunicación impres.	<p>Cualquier agente que se pueda ver afectado por la naturaleza del servicio</p> <p>Condiciones Sociales Insatisfechas</p> <p>Operativos Administrativos Policiales y/o Judiciales.</p>	Troncales Zonales Portales Estaciones Patios Rutas	Si	<p>Informar a Direcciones técnicas de Buses o BRT (Control, seguridad, programación, vehículos, infraestructura y recaudo), así como a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones</p> <p>Subgerencia Técnica y de Servicios y a la Dirección Técnica de Seguridad</p>

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

Nivel de la Alerta	Descripción	Variables				Acciones a tomar
		Fuente de Información	Quien Convoca y/o Acción Generadora	Tipología de Servicio infraestructura y/o flota posiblemente afectada	Existe fecha del evento	
Nivel de Alerta Rojo Respuesta Inmediata	Se aplica a situaciones en las que la información indica que existe una afectación inminente la a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP. Requiere acciones inmediatas por parte de las instancias técnicas de TMSA (Subgerencia Técnica y de Servicios, Dirección Técnica de BRT y Dirección Técnica de Buses)	Representantes de Entidades Autoridades Locales Líderes Comunitarios Medios de Comunicación Redes Sociales Internet	Cualquier agente que pueda verse afectado por la naturaleza del servicio Condiciones Sociales Insatisfechas Operativos Administrativos, Policiales y/o Judiciales.	Troncales Zonales Portales Estaciones Patios Rutas	Si	Informar a Gerencia General, Subgerencia General, Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, Subgerencia Técnica y de Servicios, Dirección Técnica de BRT, Dirección Técnica de Buses, Profesionales Especializados grado 6 de Buses y BRT, enlaces buses y BRT.



- Notificación de la Alerta Temprana

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

TABLA No. 2. NOTIFICACIÓN DE SAT

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

En ocasiones, la información de eventos que puedan afectar la operación y que generan la emisión de un SAT es obtenida por el equipo de Gestión Social a través de redes sociales, referentes institucionales

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

y/o comunales. En caso que esta información contenga datos precisos de la ocurrencia del evento, se debe remitir de manera inmediata al Profesional Universitario Grado 3 y al Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social, quienes notificarán a las áreas técnicas y operativas de la Entidad y, posteriormente se debe formalizar el proceso con la elaboración de la tabla No 2 SAT presentada en este Manual, además de la respectiva Acta de Actividades, así como en la Matriz de Actividades de Gestión Social.



Por otra parte, le corresponde al Profesional Universitario grado 3 y al Profesional Especializado grado 6 de Gestión Social por estar en contacto con autoridades distritales, fuentes de inteligencia, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Seguridad, Redes, entre otros y por la naturaleza de sus cargos, notificar las alertas distritales; dichas alertas son de clasificación roja puesto que existe una afectación inminente a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP; adicionalmente requiere acciones inmediatas por parte de las instancias técnicas de TMSA (Subgerencia Técnica y de Servicios, Dirección Técnica de BRT, Dirección Técnica de Buses y Dirección de Seguridad).

Esta notificación debe ser inmediata una vez recibida la información, empleando el medio tecnológico disponible en el momento de su emisión, a las distintas dependencias involucradas. Para estos casos no será necesaria la tabla No. 2, teniendo en cuenta que la información suministrada, debe contener los datos precisos del evento; sin embargo, el reporte debe quedar con su respectiva acta de actividades y el soporte de envío de la misma, así como en la matriz de actividades de Gestión Social.

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

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

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

quedan sin poder desplazarse por las congestiones que se generan en la ciudad.

Clasificación de las Vías de Hecho

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

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

Intervención de Gestión Social

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



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

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

6.2.2.2 Pedagogía:

6.2.2.2.1 Socialización

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

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

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

Las solicitudes para las socializaciones pueden ser recibidas por los Profesionales de Gestión Social, quienes se encargarán de darle el trámite correspondiente para su ejecución o remitiéndola al Profesional Especializado Grado Seis (6) para su coordinación.

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



Antes de la actividad:

Si es gestionada desde TMSA, debe:

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

Durante la actividad:

- Al iniciar la reunión de socialización, se debe exponer a los asistentes los objetivos y la metodología que se empleará para dar claridad frente al desarrollo de la actividad. Esto se hace con el fin de informar a la comunidad sobre el alcance de la misma, sin permitir que se generen falsas expectativas entre los participantes.
- Hacer la socialización del SITP de acuerdo con la necesidad de información de la comunidad y/o atendiendo las directrices que se determinen desde TRANSMILENIO S.A., según la

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

priorización del momento.

- Entregar publicidad de las rutas y/o material acordado a los asistentes a la socialización (cuando se requiera y/o se cuenta con la misma).
- Tomar listado de asistencia en el formato establecido en el Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. o solicitar copia del listado tomado por otra entidad y/u organización que soporten la ejecución de la actividad y la cantidad de asistentes.
- Al finalizar la presentación del tema, propiciar un espacio de preguntas, inquietudes o inconformidades de los asistentes a la socialización, brindando la información oportuna en el caso de contar con ésta.
- El Profesional de Gestión Social debe diligenciar el Acta de actividades de Gestión Social, registrando el desarrollo de la actividad efectuada.
- Cuando no se cuente con la información que la comunidad solicita, el Profesional de Gestión Social asignado a la actividad, deberá encargarse de tramitar las respuestas oportunas al interior de TRANSMILENIO S.A. y remitirlas a los interesados.

6.2.2.2.2 TransMiChiquis



TransMiChiquis tiene como fin promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema TRANSMILENIO S.A en todos sus componentes, de tal manera, que permita a la población atendida comprender mejor la ciudad a partir de sus dinámicas de movilidad, vinculándolos como parte fundamental de aquella, y ante todo, le permite a la población objetivo sentir a TRANSMILENIO S.A. como parte de su contexto y experiencia cotidiana, cada vez más amable y cercana, en la medida en que todos pueden y deben participar en la óptima transformación del Sistema.

El sentido de pertenencia se genera a partir de estrategias pedagógicas que privilegian los aspectos lúdicos con el fin de fortalecer el interés en el aprendizaje y busca que la población objetivo estructure significados que le permitan interiorizar, apropiar y asumir normas, actitudes y compromisos para convivir y relacionarse responsablemente con el Sistema TRANSMILENIO S.A y con la ciudad.

Temas a desarrollar:

- Relación entre individuo y sociedad (usuarios y TRANSMILENIO S.A).
- Uso del Sistema en todos sus componentes.
- Cultura Ciudadana.
- Manual del Usuario TRANSMILENIO S.A.

Actividades a desarrollar

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

- Juegos. Se hace uso de varios tipos de juegos, como son: títeres en aula móvil, recreación dirigida, juegos de piso (escalera-rompecabezas), obra de teatro, juegos con palabras y de imitación de roles, entre otros.
- Espacios y escenarios. Así mismo, se hace acompañamiento en personalización de tarjetas, festivales TransMiChiquis en jardines y colegios, parques y puntos de información móviles en las localidades, entre otros.

Actividades lúdicas para cada segmento de población.

- *TransMiChiquis*: actividades diseñadas para la población entre 4 y 10 años: títeres en aula móvil, coloreo, pintucaritas, recreación dirigida.
- *TransMiJunior*: actividades diseñadas para la población entre 11 y 17 años: recreación dirigida, cuentería en aula móvil, material P.O.P. alusivo al SITP, escalera, información referente al sistema.

6.2.2.2.3 Recorridos de Pedagogía

Es una actividad desarrollada por el Gestor Social que permite evaluar los conceptos teóricos y por medio de una experiencia vivencial fortalecer el proceso de aprendizaje con la comunidad educativa para que puedan reconocer el funcionamiento e interactuar con el Sistema y la ciudad: Infraestructura, Carril Exclusivo, Carril Mixto, Componente Zonal, Componente Troncal, Tipología de buses, TransMiCable, Barreras de Control de Acceso, Centro de Control, entre otros. (revisar el documento: “*Protocolo para la realización de recorridos pedagógicos por el Sistema*”)

6.2.3 Control



La fase de control consiste en la regulación de las actividades de acuerdo con lo establecido en los planes de acción y procedimientos. Dentro de los instrumentos de Control de Gestión Social, los cuales permiten presentar los resultados obtenidos, proporcionar evidencia, así como llevar un orden y trazabilidad de las actividades realizadas se encuentran:

- Matriz de Actividades de Gestión Social en el formato y/o medio que se estipule para su diligenciamiento.

Esta herramienta debe ser diligenciada semanalmente por los Profesionales de Gestión Social.

- “Seguimiento a Compromisos”.

Hace parte de la herramienta de Matriz de Actividades de Gestión Social, y la información debe ser

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	



actualizada cada 3 meses, por cada uno los Profesionales de Gestión Social, de acuerdo con lo consignado en los registros de Actividades.

- Actas de actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes: Toda actividad, además de contar con un Acta, debe estar registrada en la Matriz de Actividades de Gestión Social y debe tener soportes que permitan verificar su ejecución.
- Listado de asistencia
- Certificado de Actividades pedagógicas Gestión Social: aplica en las situaciones en que no es posible contar con un listado de asistencia que confirme la cantidad de usuarios atendidos en las actividades de Pedagogía de Gestión Social.
- Base de datos de Líderes locales: Formato establecido para este fin, el cual una vez elaborado, debe actualizarse cada vez que sea requerido por la Coordinación.
- Reporte mensual de las actividades desarrolladas en materia de Gestión Social para consolidación de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- Informes de Gestión requeridos al interior de la Entidad u otros Organismos

6.2.3.1. Control Continuo


La responsabilidad de controlar continuamente el cumplimiento y compromisos de los Profesionales de Gestión Social le corresponde al Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones, así como al Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social.



Una forma adicional de control es a través de los comités de Gestión Social, los cuales son presididos por el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y/o por el Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social, quienes siguiendo una agenda previa velan por el cumplimiento de los objetivos y establecen lineamientos para el desarrollo de acciones en el corto plazo y disponen de registros tales como Acta de Actividades de Gestión Social y Listado de Asistencia.


	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	



7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


7.1 Descripción del Procedimiento de Intervención Comunitaria e Institucional

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Establecer la actividad comunitaria o institucional, de acuerdo con la población, objetivos y necesidades planteadas.	Profesionales de Gestión Social
30	Determinar la participación de TRANSMILENIO S.A. en la actividad, de acuerdo con el alcance y competencia frente a la temática a tratar.	Profesionales de Gestión Social
40	Preparar la información que se presentará en el escenario de intervención con una metodología acorde a las características de la población. En caso de ser necesario se requerirá acompañamiento por parte del profesional del área operativa o técnica especializada en el tema.	Profesionales de Gestión Social
¿15? 	¿La actividad está bajo la responsabilidad de TRANSMILENIO S.A.? Si: Ir a etapa 60 No: Ir a etapa 50	Profesionales de Gestión Social
50	Coordinar con quien convoque las acciones pertinentes para las cuales participará TRANSMILENIO S.A. en el evento. Ir a etapa 80.	Profesionales de Gestión Social
60	Establecer la fecha, hora, lugar, logística, participantes y agenda para el desarrollo de la actividad.	Profesionales de Gestión Social
70	Convocar a las comunidades y/o Entidades pertinentes previamente definidas.	Profesionales de Gestión Social
80	Desarrollar la actividad (socialización, mesa de trabajo, recorrido, reunión con comunidad y/o entidades, entre otros), de acuerdo con las condiciones generales establecidas en el capítulo seis (6) y diligenciar Listado de Asistencia dispuesto por la Entidad.	Profesionales de Gestión Social
90	Abordar las inquietudes y/o necesidades planteadas por parte de los actores de intervención, evaluando las alternativas de solución propuestas.	Profesionales de Gestión Social

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	Definir requerimientos y compromisos por parte de TRANSMILENIO S.A. (cuando aplique)	Profesionales de Gestión Social
¿25? 	¿Los requerimientos y compromisos generados son competencia de Gestión Social? Si: Ir a etapa 110 No: Ir a etapa 120	Profesionales de Gestión Social
110	Adelantar las acciones pertinentes con el fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos. Ir a etapa 130.	Profesionales de Gestión Social
120	Remitir los requerimientos a la Instancia Técnica u Operativa de TRANSMILENIO S.A.	Profesionales de Gestión Social
130	Diligenciar el formato de acta de actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes, registrando el desarrollo de la actividad efectuada y las solicitudes y/o requerimientos que surjan durante la misma.	Profesionales de Gestión Social
140	Registrar la actividad en la Matriz de Actividades de Gestión Social.	Profesionales de Gestión Social
150	Hacer seguimiento a los compromisos asumidos por Gestión Social y consignar esta información en la Matriz de Actividades de Gestión Social cada 3 meses.	Profesionales de Gestión Social
160	Dar respuesta a quien corresponda de las acciones adelantadas para el cumplimiento de los compromisos establecidos	Profesionales de Gestión Social
170	Revisar la Matriz de Actividades de Gestión Social, por lo menos una vez al mes de manera aleatoria para evaluar su coherencia con las actas de los eventos.	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social


	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿35? 	¿Hay inconsistencia entre la Matriz de Actividades de Gestión Social con las actas de los eventos? Si: Ir a etapa 180 No: Ir a etapa 200	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
180	Informar al Profesional de Gestión Social asignado para la actividad para que realice las correcciones correspondientes.	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
190	Ajustar la información en el acta y/o Matriz de Actividades de Gestión Social e Ir a etapa 35	Profesionales de Gestión Social
200	Archivar el acta de Actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes, resultado de la gestión de intervención comunitaria e institucional.	Profesionales de Gestión Social
210	Fin	

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




ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Definir el contenido y alcance de la información que requiere transmitir la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	Profesional Especializado Grado 6 y equipo de Profesionales de Gestión
30	Establecer la actividad de divulgación teniendo en cuenta la población objetivo.	Profesionales de Gestión Social
40	Determinar la fecha, hora, lugar, logística y participantes necesarios para el desarrollo de la actividad.	Profesionales de Gestión Social



	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Implementar la actividad (entrega de material POP, publicaciones en medios comunitarios, páginas web, redes sociales, campañas, evento, entre otros) permitiendo el reconocimiento del tema por parte del usuario y diligenciar Listado de Asistencia cuando sea posible tomarlo.	Profesionales de Gestión Social
60	Diligenciar el formato de acta de actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes, registrando el desarrollo de la actividad efectuada y las solicitudes y/o requerimientos que surjan durante la misma.	Profesionales de Gestión Social
70	Registrar la actividad en la Matriz de Actividades de Gestión Social.	Profesionales de Gestión Social
80	Hacer seguimiento a los compromisos asumidos por Gestión Social y consignar esta información en la Matriz de Actividades de Gestión Social cada 3 meses.	Profesionales de Gestión Social
90	Dar respuesta a quien corresponda de las acciones adelantadas para el cumplimiento de los compromisos establecidos	Profesionales de Gestión Social
100	Revisar la Matriz de Actividades de Gestión Social, por lo menos una vez al mes de manera aleatoria para evaluar su coherencia con las actas de los eventos.	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
¿15? 	¿Hay inconsistencia entre la Matriz de Actividades de Gestión Social con las actas de los eventos? Si: Ir a etapa 110 No: Ir a etapa 130	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
110	Informar al Profesional de Gestión Social asignado para la actividad para que realice las correcciones correspondientes.	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
120	Ajustar la información en el acta y/o Matriz de Actividades de Gestión Social” e Ir a etapa 15	Profesionales de Gestión Social
130	Archivar el acta de Actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes, resultado de la gestión de intervención comunitaria e institucional.	Profesionales de Gestión Social
140	Fin	



	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

7.3 Descripción del Procedimiento de Sistema de Alertas Tempranas - SAT




ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar la información relacionada con la posible afectación al Sistema por parte de las diferentes fuentes.	Profesionales de Gestión Social
¿15? 	¿Se requiere confirmación de la información? Si: Ir a etapa 30 No: Ir a etapa 40	Profesionales de Gestión Social
30	Confirmar la información en otras fuentes, Entidades, Autoridades, internet, redes sociales, líderes de la comunidad y/o visitando el sitio donde se genera la misma.	Profesionales de Gestión Social
¿25? 	¿Información verídica? Si: Ir a etapa 40 No: Ir a etapa 170	Profesionales de Gestión Social
40	Caracterizar el sector y comunidad que se puede ver afectada por el posible evento mencionado en el SAT.	Profesionales de Gestión Social
¿35? 	¿La información recibida es de carácter Distrital? Si: Ir a etapa 60 No: Ir a etapa 50	Profesionales de Gestión Social
50	Clasificar la información recibida de acuerdo con la tabla No.1 y enviarla tanto al Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones, como a los Profesionales Especializado Grado 6 y Universitario Grado 3 de Gestión Social, a través de un correo electrónico que contenga la información sintetizada en la tabla No.2. Ir a etapa 80.	Profesionales de Gestión Social
60	Remitir oportunamente la información recibida al Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones, al Profesional Especializado Grado 6 y al Profesional Universitario Grado 3 de Gestión Social por el medio disponible en el momento de su emisión. Ir a etapa 80.	Profesionales de Gestión Social



	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	


ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
70	Remitir la información a las áreas competentes de acuerdo con su clasificación	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones. y/o Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social.
80	Hacer seguimiento a la posible ocurrencia de la alerta e identificar si la alerta emitida ocurrió	Profesionales de Gestión Social
¿45? 	¿La alerta se materializó? Si: Ir a etapa 90 No: Ir a etapa 100	Profesionales de Gestión Social
90	Aplicar el procedimiento 7.4 Atención a vías de hecho descrito en este manual.	Profesionales de Gestión Social
100	Diligenciar el formato de Acta de Actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes.	Profesionales de Gestión Social
110	Registrar el SAT en la Matriz de Actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes	Profesionales de Gestión Social
120	Revisar la Matriz de Actividades de Gestión Social, por lo menos una vez al mes de manera aleatoria para evaluar su coherencia con las actas de los eventos.	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
¿55? 	¿Hay inconsistencia entre la Matriz de Actividades de Gestión Social con las actas de los eventos? Si: Ir a etapa 130 No: Ir a etapa 150	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
130	Informar al Profesional de Gestión Social asignado para la actividad para que realice las correcciones correspondientes.	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
140	Ajustar la información en el acta y/o Matriz de Actividades de Gestión Social" e ir a etapa 55.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
150	Archivar el acta de Actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes, resultado de la gestión de intervención comunitaria e institucional.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
160	Consolidar la información sobre las alertas presentadas.	Profesional Universitario Grado 3 de Gestión Social
170	Fin	



	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	


7.4 Descripción del Procedimiento de Atención a Vías de Hecho



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Recibir la información relacionada con la afectación a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP.	Profesionales de Gestión Social
¿15? 	¿La información es suministrada por TMSA? Si: Ir a etapa 40 No: Ir a etapa 30	Profesionales de Gestión Social
30	Confirmar la información con Autoridades locales, Entidades, Líderes Comunitarios y otras fuentes confiables de información.	Profesionales de Gestión Social
¿25? 	¿La información relacionada con la afectación es real? Si: Ir a etapa 40 No: Ir a etapa 220	Profesionales de Gestión Social
40	Informar al Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social y al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.	Profesionales de Gestión Social
50	Informar a Direcciones técnicas de Buses o BRT (Control, seguridad, programación, vehículos, infraestructura y recaudo), así como al Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones, Subgerente Técnico y de Servicios y la Dirección Técnica de Seguridad	Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social
60	Evaluar la necesidad de la presencia de los profesionales de Gestión Social, en caso que la vía de hecho por su connotación permita la intervención del Gestor.	Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social
¿35? 	¿Se requiere la presencia de Gestión Social? Si: Ir a etapa 70 No: Ir a etapa 220	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
70	Informar al Gestor Social la necesidad de presentarse en el lugar de los hechos.	Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social
80	Solicitar al Centro de Control de Buses y/o BRT según corresponda el apoyo con el medio de transporte para el traslado del Gestor Social desde su ubicación hasta el sitio donde se presenta la vía de hecho.	Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social
90	Llegar al lugar de los hechos e identificar las Autoridades y/o Líderes presentes.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
100	Establecer comunicación con las Autoridades y/o demás funcionarios que se encuentren evaluando las medidas de intervención para el manejo y/o control de la afectación con el fin de conocer el alcance de las acciones a tomar desde Gestión Social.	Profesionales de Gestión Social asignado para la actividad
110	Establecer comunicación con los líderes, siempre y cuando las condiciones de seguridad estén dadas, con el fin de conocer las necesidades que causaron la afectación a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al SITP.	Profesional de Gestión Social
120	Proponer el desarrollo de una actividad de participación comunitaria, sujeta a la normalización de la operación.	Profesionales de Gestión Social asignado para la actividad
¿45? 	¿Se logró la normalización de la operación? Si: Ir a etapa 130 No: Ir a etapa 150	Profesionales de Gestión Social
130	Establecer los integrantes de la mesa de trabajo y/o recorrido así como el lugar, fecha y hora para su realización.	Profesionales de Gestión Social asignado para la actividad

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
140	Ejecutar la actividad acordada, conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento correspondiente. Diligenciar el formato de acta de actividades de Gestión Social registrando el desarrollo de la actividad efectuada y las solicitudes y/o requerimientos que surjan durante la misma y el listado de Asistencia. Ir a etapa 160.	Profesionales de Gestión Social
150	Apoderar a las Autoridades y/o Instancias Técnicas de TMSA del manejo de la situación para la normalización de la operación.	Profesionales de Gestión Social
160	Registrar la actividad en la Matriz de Actividades de Gestión Social	Profesionales de Gestión Social asignado para la actividad
170	Hacer seguimiento a los compromisos asumidos por Gestión Social y consignar esta información en la Matriz de Actividades de Gestión Social cada 3 meses.	Profesionales de Gestión Social
180	Revisar la Matriz de Actividades de Gestión Social, por lo menos una vez al mes de manera aleatoria, para evaluar su coherencia con las actas de los eventos.	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
¿55? 	¿Hay inconsistencia entre la Matriz de Actividades de Gestión Social con las actas de los eventos? Si: Ir a etapa 190 No: Ir a etapa 210	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
190	Informar al Profesional de Gestión Social asignado para la actividad para que realice las correcciones correspondientes.	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social
200	Ajustar la información en el acta y/o Matriz de Actividades de Gestión Social" e Ir a etapa 55.	Profesionales de Gestión
210	Archivar el acta de Actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes, resultado de la gestión de intervención comunitaria e institucional.	Profesional de Gestión Social asignado para la actividad
220	Fin	

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 5	Fecha Mayo de 2019	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-004	Formato de Acta de Actividades de Gestión Social	Intranet	Profesionales de Gestión Social
R-OP-006	Formato Listado de asistencia	Intranet	Oficina Asesora de Planeación
R-SC-038	Base de datos de líderes locales	Intranet	Profesionales de Gestión Social
N.A.	"Matriz de actividades de gestión social"	Formato y/o medio que se estipule para su diligenciamiento.	Profesionales de Gestión Social
R-SC-030	Certificado actividades pedagógicas de Gestión Social	Intranet	Profesionales de Gestión Social