

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: Adoptar el siguiente protocolo a la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-SC-005	0	Protocolo para la realización de recorridos pedagógicos por el Sistema

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los veinte (20) días del mes de septiembre de dos mil dieciocho (2018).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”

Resolución Número 565 (Septiembre 20 de 2018)

“Por la cual se adopta el documento “T-SC-005 Protocolo para la realización de recorridos pedagógicos por el Sistema” 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

	PROTOCOLO PARA LA REALIZACION DE RECORRIDOS PEDAGOGICOS POR EL SISTEMA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-005	Versión: 0	Fecha: Septiembre de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. OBJETO | 5. DEFINICIONES |
| 2. ALCANCE | 6. ASPECTOS GENERALES |
| 3. RESPONSABLE | 7. ESTRATEGIA Y CARACTERÍSTICAS DE LOS RECORRIDOS PEDAGÓGICOS |
| 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 8. TABLA DE FORMATOS |

1. OBJETO

Establecer los lineamientos para el desarrollo de los recorridos pedagógicos con estudiantes, docentes y otros grupos de interés para el reconocimiento del Sistema TransMilenio y sus componentes, en el marco del Programa de Formación a cargo del área de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.

2. ALCANCE

Este protocolo es para conocimiento y aplicación de los Profesionales de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. y de las Instituciones Educativas con las que se realizarán los recorridos pedagógicos.

3. RESPONSABLE

El responsable de la elaboración y/o actualización, cumplimiento y aplicación de este documento es el Profesional Especializado Grado 06 de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.

Por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento velará la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.

La revisión y/o actualización de este manual debe realizarse cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- M-SC-001 Manual de Gestión Social
- T-SC-001 Protocolo para la expedición y manejo de la Tarjeta Funcionario y Operadores

5. DEFINICIONES

Barreras de control de acceso (BCA's): mecanismos electromagnéticos que restringen el acceso de los usuarios al sistema. Por estas barreras también se permite el ingreso a los funcionarios y contratistas que realizan actividades en el sistema y acceden mediante Tarjeta de Funcionarios y Operadores.

Barreras de control de acceso de discapacidad (BCA's de discapacidad): o puertas de acceso abatibles, son mecanismos electromagnéticos o puerta de acceso abatible unidireccional o dispositivo electromecánico que se encarga de facilitar el acceso al sistema de las personas en condición de discapacidad y personal de servicio autorizado, en estaciones y portales. Estas BCA también son utilizadas para restringir el acceso a cicloparqueaderos.

Buses Zonales: buses que prestan servicio por carril mixto y en casos de contingencia circulan por carril exclusivo. Son los vehículos que prestan servicio a las rutas Urbanas, Complementarias y Especiales.

Bus Articulado: vehículo troncal que cuenta con dos vagones y una articulación, existen dos clases de articulados: los primeros buses vinculados con 18 metros de largo y capacidad de 160 pasajeros. Adicionalmente, se han incorporado buses articulados con medida de 20 metros de largo cuya capacidad aumenta a 190 pasajeros. Estos vehículos operan en los corredores exclusivos del Sistema.

Bus Biarticulado: vehículos que cuentan con tres vagones y dos articulaciones. Tienen una capacidad para 242 pasajeros, mide 27,2 metros de largo y pesan 40 toneladas, los cuales operan en los corredores exclusivos del Sistema.

Bus Padrón Dual: bus de capacidad media y un solo cuerpo que está especialmente adaptado para operar en la infraestructura de tipo troncal y del tipo zonal. Adicionalmente presenta accesibilidad total a personas en condición de discapacidad. Este bus cuenta con puertas de servicio al costado izquierdo para su operación en el componente troncal, junto con puertas en el costado derecho para operar en el componente zonal; por lo anterior, cuenta con validadores y sistema de recaudo a bordo.

Carril Exclusivo: vía por donde circulan buses articulados, biarticulados y duales.

Carril Mixto: vías por donde circulan diferentes tipos de vehículos automotores.

Centro de Control: lugar especialmente acondicionado que integra los equipos, software, datos y personal, para la localización, seguimiento, coordinación y demás actividades de control de la flota del Sistema Integrado de Transporte Público.

Componente Troncal: comprende los vehículos y la infraestructura con una tipología específica que cumplen con las características y condiciones previstas en los contratos de concesión, que opera en los corredores exclusivos del Sistema y en las zonas de alimentación establecidas en los mismos.

Componente zonal: comprende los vehículos y la infraestructura para la prestación del servicio de las rutas Urbana, Complementaria y Especial del Servicio de Transporte Masivo de Pasajeros gestionado por S.A.

Divulgación del Sistema en sus componentes Zonal y Troncal: Este procedimiento consiste en transmitir a los ciudadanos y ciudadanas del Distrito

información relacionada con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de S.A., con el fin generar conocimiento, apropiación y pertenencia hacia los componentes del sistema. Se materializa a través de la ejecución de diferentes actividades.

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

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

TransMicable: Sistema de transporte aéreo urbano de Bogotá.

Validaciones: Marcaciones registradas mediante tarjeta funcionario por los componentes troncal y zonal.

Pasos no permitidos o no autorizados: validaciones realizadas con Tarjetas Funcionario y de Operadores asignadas a firmas contratistas que no corresponden a las reportadas en el informe mensual en el formato de uso, seguimiento y control (R-SE-17). Son también pasos no permitidos las validaciones hechas con una Tarjeta de Funcionario y Operadores con posterioridad al extravío o pérdida de la misma, sin haber sido oportunamente reportada la novedad para realizar el respectivo bloqueo del serial.

6. ASPECTOS GENERALES

La Gestión Social es una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, donde se requiere la materialización de acciones y toma de decisiones para el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas que respondan a las necesidades de los usuarios y faciliten la divulgación de informa-

ción relacionada con el Sistema en sus componentes Zonal y Troncal mediante espacios de capacitación y sensibilización que fortalezcan los mecanismos de participación ciudadana y el sentido de pertenencia.

Es así, como a través actividades de socialización y divulgación realizadas por los Profesionales de Gestión Social se busca un acercamiento con los ciudadanos para que conozcan e interioricen los objetivos y características del Sistema, así como también, los conceptos relacionados con la implementación del mismo en las diferentes zonas operacionales de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y buen uso del mismo y vinculándolos como usuarios del sistema.

Entre los grupos de interés se encuentra la comunidad educativa con quien se adelanta el Programa de Formación en Cultura TransMilenio “TRANSMI AL COLE”, cuyo objetivo principal es promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema, vinculando acciones lúdicas y Recorridos Pedagógicos por el Sistema.

7. ESTRATEGIA Y CARACTERÍSTICAS DE LOS RECORRIDOS PEDAGÓGICOS

Un recorrido Pedagógico por el Sistema 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.

Para la realización de los Recorridos Pedagógicos por el Sistema se requiere validar el ingreso al Sistema con la Tarjeta funcionario con perfil para los Recorridos Pedagógicos por el Sistema, la cual tiene un ciclo de uso diario de 300 pasos y será responsabilidad de la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones (o la persona designada por éste) hacer el control y seguimiento al uso de la Tarjeta funcionario con perfil Recorridos Pedagógicos.

7.1 Requisitos para la programación y realización de los recorridos pedagógicos

Es responsabilidad del Gestor Social coordinar con la Institución Educativa la logística del recorrido antes y después de este.

Antes del recorrido, el Gestor Social debe:

- Convenir con la Institución Educativa: fecha, hora, número de estudiantes (mínimo 80, con una edad

mayor de 5 años ya que las sillas no cuentan con cinturones de seguridad, número de adultos que acompañaran el recorrido, punto de encuentro y trazado del recorrido. Preferiblemente el recorrido debe coordinarse de lunes a viernes en hora valle y el punto de encuentro en un Portal.

- Prever con la Institución Educativa el botiquín de primeros auxilios. incluyendo bolsas para vómito, acompañamiento de docentes y/o padres de familias, uso de baño y refrigerios (en caso de requerirse).
- Entregar a la Institución Educativa el formato R-SC-031 Acta de Exoneración de Responsabilidad Legal y Civil y Autorización para toma de fotos, videos, publicación en redes sociales o página web el cual debe ser diligenciado y firmado por el acudiente del estudiante.
- Es responsabilidad de la Institución Educativa informar a los padres de familia el día, fecha y hora del recorrido para la aprobación de la salida del estudiante, así como las implicaciones de una salida pedagógica, según política y responsabilidad de ésta.
- Solicitar por medio de correo electrónico al Profesional de Gestión Social Grado 6 la Tarjeta Funcionario con Perfil Recorridos Pedagógicos indicando fecha y número de asistentes.
- Enviar por correo electrónico a la Dirección de BRT la solicitud del recorrido, ésta coordinara la asignación del bus y apoyo de Personal Operativo y Centro de Control.

El Gestor Social y los responsables de la Institución Educativa deben conocer el protocolo que se aplicará de presentarse una contingencia.

Una vez en el punto de encuentro – Estación o Portal:

- Contactar al Enlace designado por la Dirección de BRT que apoyará la realización del Recorrido Pedagógico, identificar el móvil asignado y el punto específico en donde se hará al ascenso de los estudiantes.
- Recibir a los estudiantes y docentes, organizarlos en fila(s) para el ingreso y dirigirlos a las Barreras de Control de Acceso (BCA's) designadas por el personal de Recaudo Bogotá, a fin de no afectar la entrada y la salida de otros usuarios. Está prohibido el ingreso por Barreras de control de acceso de discapacidad, de ser necesario se debe enviar con anterioridad un

correo al Coordinador de Gestión Social para que informe a la Subgerencia Económica.

- Validar con la Tarjeta Funcionario con Perfil Recorridos Pedagógicos la entrada al Portal o Estación de cada uno de los asistentes.
- Ingresar al (los) móvil (es) asignados, garantizando que el abordaje al bus (s) asignado(s) sea en el horario solicitado.

El Gestor Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de Transmilenio S.A desde la llegada a la Estación o Portal iniciará con la presentación y socialización de los temas a tratar durante el Recorrido Pedagógico, entre ellos, Manual del Usuario y normas de convivencia necesarias para realizar el recorrido según lo dispuesto.

Durante el recorrido, el Gestor Social:

- Reforzar temas sobre la tipología de buses, infraestructura, nombre de estaciones, troncales e intersecciones, límites de localidades y visualizar íconos representativos de la ciudad como Estadio el Campin, Torre Colpatria, Edificio Bacatá, Cerro de Monserrate, intersección de la KR 6, Aeropuerto, Centro de la ciudad Etc. Dependiendo del tramo del recorrido (la información contenida durante el recorrido depende del proceso de formación que se haya adelantado).
- De presentarse alguna contingencia o parada requerida el Gestor Social debe informar inmediatamente a la Dirección de BRT o líder designado, de acuerdo al protocolo o lineamientos establecidos.

Al finalizar el recorrido, el Gestor Social:

- Organizará a los estudiantes y docentes para descender del bus en la plataforma asignada y guiará la salida de la Estación o Portal a fin de no afectar la entrada y la salida de otros usuarios y los acompañará hasta el punto donde retoman su recorrido de regreso a la institución Educativa.
- El Gestor Social debe diligenciar el Acta de actividades de Gestión Social, registrando el desarrollo de la actividad efectuada y anexando los soportes necesarios.

Es importante que la persona responsable del recorrido por parte de la Institución Educativa confirme al Gestor Social que no se presentó novedad alguna.

7.2 Requisitos en relación con el uso de la Tarjeta Funcionario con Perfil “Recorridos Pedagógicos”

- El Gestor Social que requiera la Tarjeta Funcionario con perfil “Recorridos Pedagógicos” debe

informar por medio de correo electrónico al Profesional Especializado Grado 06 de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones la fecha del recorrido indicando número de estudiantes y docentes que participaran en la actividad.

- Una vez recibida la solicitud, el Profesional Especializado Grado 06 de Gestión Social de la Atención al Usuario y Comunicaciones entregará al Gestor Social la Tarjeta Funcionario con perfil “Recorridos Pedagógicos” y diligenciará el Formato Control al préstamo de Tarjeta Funcionario con perfil Administrativo y de Recorridos Pedagógicos. Sólo se podrá programar un recorrido pedagógico por día.
- El Gestor Social luego de finalizada la actividad deberá diligenciar el acta de Actividades de Gestión Social (R-SC-004) y listado de asistencia (R-OP-006) o documento expedido por la Institución Educativa donde se certifique el número de estudiantes que participaron en la actividad.

- El Gestor Social máximo durante los siguientes dos (2) días calendario hará la devolución de la Tarjeta Funcionario con perfil “Recorridos Pedagógicos” al Profesional Especializado Grado 06 de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Es responsabilidad del Profesional Especializado Grado 06 de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones llevar el control del préstamo y uso de la Tarjeta Funcionario con perfil “Recorridos Pedagógicos”.

Quien haga uso de Tarjeta Funcionario con perfil Recorridos Pedagógicos debe mantenerla en buenas condiciones. Cualquier abolladura, raspadura, rayado, labrado, quemadura, fisura, rotura, doblez, apuntillamiento o similares pone en riesgo su funcionamiento electrónico y causa su deterioro.

En caso de pérdida o hurto es responsabilidad del Gestor Social reportar al Profesional Especializado Grado 6 de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones quien reportará a la Subgerencia Económica para que se proceda con su bloqueo.

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-031	Acta de Exoneración de Responsabilidad Legal y Civil en salidas “Recorrido Pedagógico por el Sistema TransMilenio”	Intranet	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
R-SE-020	Control al préstamo de Tarjeta Funcionario con perfil Administrativo y de Recorridos Pedagógicos.	Intranet	Subgerencia Económica
R-SC-004	Acta de Actividades de Gestión Social	Intranet	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
R-OP-006	Listado de Asistencia	Intranet	Oficina Asesora de Planeación