

Resolución Número 1030 (Octubre 23 de 2019)

“Por la cual se adopta el documento “P-SJ-008 Procedimiento de atención a solicitud de videos del Sistema Transmilenio en todos sus componentes” de la Subgerencia Jurídica”

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

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Adoptar el siguiente procedimiento a la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-SJ-008	0	Procedimiento de atención a solicitud de videos del Sistema Transmilenio en todos sus componentes”

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los veintitrés (23) días del mes de octubre de dos mil diecinueve (2019).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Tabla de contenido

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABLES	3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
5. DEFINICIONES	4
6. CONDICIONES GENERALES	6
6.1 Criterios de calidad en la respuesta.....	8
6.2 Radicación de requerimientos	9
6.3 Cámaras asociadas al Sistema TransMilenio y TransMiCable.....	9
6.4 Solicitudes de videos del Sistema.....	14
6.5 Tiempos de respuesta.....	15
7. ATENCION A SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA TRANSMILENIO EN TODOS SUS COMPONENTES	15

1. OBJETO

Definir las actividades para la recepción, atención y trámite de las solicitudes que le realicen a TRANSMILENIO S.A., y las que este efectúe, diferentes a las relativas al control de la operación (manual de operaciones y demás documentos de carácter operativo), de imágenes y videos de las cámaras ubicadas dentro del Sistema, de tal manera que se garantice una atención integral a cada una de las peticiones realizadas en este sentido.

2. ALCANCE

El procedimiento es de conocimiento y aplicación del personal adscrito a TRANSMILENIO S.A., como trabajadores oficiales, públicos y/o contratistas de todas las dependencias y los concesionarios vinculados al Sistema y/o cualquier otro servicio masivo del que TRANSMILENIO S.A sea el Ente Gestor, en cumplimiento de lo ordenado por la normatividad vigente.

El procedimiento inicia con: i) la recepción del requerimiento por parte del usuario y finaliza con la respuesta al peticionario. ii) la solicitud directa de TRANSMILENIO S.A y finaliza con la respuesta al Ente Gestor, iii) la activación del pisón de emergencia de los buses de la flota nueva y finaliza con la entrega del video a TRANSMILENIO S.A.

Dado que los videos pueden constituir prueba en un eventual proceso ya sea administrativo o judicial, lo que se busca con el presente procedimiento es preservar la información estando a la espera que en ejercicio de sus funciones la autoridad competente requiera la información solicitada, es por ello que en caso que el concesionario no haga entrega de la copia del video requerido, se entenderá que desde el recibo de la petición por parte de TRANSMILENIO S.A, aquel es el único responsable de su guarda y custodia, debiendo responder por su existencia e integridad ante las autoridades competentes exonerando a TRANSMILENIO S.A. de cualquier responsabilidad relacionada con el video.

3. RESPONSABLES

El Profesional Especializado Grado 06 de Asesoría legal de la Subgerencia Jurídica es el responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento, en coordinación con quien o el área que se desempeñe como Oficial de Datos Personales.

Así mismo, la Subgerencia Jurídica será la encargada de asignar, de clasificar y remitir a las áreas competentes, los requerimientos relacionados con solicitudes de videos, y a su vez estas serán las encargadas de responder directamente la petición.

Para los casos precisos en que los requerimientos contengan, peticiones adicionales a la solicitud de videos será la Subgerencia Jurídica la encargada de reasignar al componente de Centralización perteneciente a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, para el trámite de asignación y consolidación respectivo, tal como lo indicado en el Procedimiento de atención de PQRS P-SC-001.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) será la dependencia encargada de brindar la infraestructura, soporte técnico, respaldo y garantizar los medios y/o mecanismos necesarios para el almacenamiento de los videos.

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Cartilla de “Protección de datos personales en sistemas de videovigilancia” de la Superintendencia de Industria y comercio
- Ley 1581 de 2012: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- Decreto 1377 de 2013: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

- Resolución 393 de 2013: por medio del cual se adoptan las políticas y procedimientos en materia de protección de datos personales en TRANSMILENIO S.A
- Formato de recepción de requerimientos
- Contratos de Concesión de Operación de Flota - Anexo Técnico Operación
- Contrato de Concesión de Operación de Cable
- Contratos de cámaras de TRANSMILENIO S.A.
- Contratos de Transmisión de Datos
- Acuerdo de confidencialidad de TRANSMILENIO para con terceros y/o personal vinculado con acceso a las grabaciones
- Instructivo para la Identificación, Valoración y Clasificación de Activos de Información
- Tabla de Código T.
- “ABC de videovigilancia” publicado en la página web de la Entidad

5. DEFINICIONES

Autoridad Competente: Entidad Pública o Administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden Judicial, por ejemplo: La Fiscalía General solicita los videos para iniciar una investigación por Hurto, Secretaria Distrital de Seguridad, Secretaria Distrital de la Mujer, Personería en el marco de una investigación de derechos humanos, la Policía.

CCTV: Circuito Cerrado de Televisión.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular de los datos para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Centro de Gestión (CDEG): El Centro de Gestión del STS (Sistema Tecnológico de Seguridad), está destinado para la gestión de la información generada por los dispositivos del STS instalados en los vehículos de las fases 1 y 2 del Sistema TransMilenio. El Centro de Gestión debe ser instalado y operado por TRANSMILENIO S.A, o por quien éste designe

Flota: Es el conjunto de vehículos con las características, especificaciones y tipología previstas en el Contrato de Concesión y requeridos para el servicio.

Habeas Data: El derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

Temporalidad de los videos: Tiempo de permanencia (guardado) de un video.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento

Responsable: Persona natural o jurídica que decide sobre las bases de datos y/o el Tratamiento de datos

Encargado: El encargado del tratamiento es un tercero, persona natural o jurídica distinta del responsable, que trata los datos personales por cuenta de este.

Base de Datos: Conjunto de Datos sometidos a tratamiento

Reclamación: Derecho que tiene el Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento por parte del responsable.

Consulta: Derecho que tiene el Titular o sus Causahabientes, para consultar la información personal del Titular, que repose en cualquier base de datos que TransMilenio tenga bajo su custodia.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

ITS: Sistema Inteligente de Transporte (Intelligent Transport System)

STS: Sistema Tecnológico de Seguridad, concebido como un ITS a bordo de los vehículos, destinado a mejorar la seguridad y calidad del servicio, incorporando elementos tecnológicos en los vehículos que permitan el monitoreo, la automatización de procesos y la implementación de mecanismos de control a bordo

IPC: Información Pública Clasificada

Código T: El código T es un conjunto de abreviaturas conformadas por dos letras y un número que se utiliza para facilitar las comunicaciones de carácter operativo y para dar a conocer las situaciones de emergencia, sin generar situaciones de alarma o pánico en las personas que pueden escuchar accidentalmente dichas comunicaciones.

Sistema Integrado de Transporte Público SITP: comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada del transporte público, concesionado a las empresas operadoras vinculadas encargadas de, la organización, el control del tráfico y el transporte público, así como la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del sistema. (Decreto 319 de 2006)

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO -en adelante el SITP- como sistema de transporte público distrital en la ciudad de Bogotá. En el marco del presente Decreto 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. (Decreto 309 de 2009).

6. CONDICIONES GENERALES

La ley de protección de datos personales – Ley 1581 de 2012 – es una ley que complementa la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así

como su posterior actualización y rectificación. Esta ley se aplica a las bases de datos o archivos que contengan datos personales de personas naturales.

Un dato personal es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales que, dependiendo de su grado de utilización y acercamiento con la intimidad de las personas podrá ser pública, semiprivada o privada.

- **Dato personal público:** Son aquellos datos personales que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información. (Ej. Dirección, teléfono, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, datos sobre el estado civil de las personas, entre otros.)
- **Dato personal semiprivado:** Son datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información. (Ej. Dato financiero y crediticio).
- **Dato personal privado:** Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. (Ej. Nivel de escolaridad)
- **Dato personal sensible:** Es aquel dato personal de especial protección, por cuanto afecta la intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación. NO puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente. (Ej. Origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, datos biométricos, relativos a la salud, entre otros.)

La imagen de una persona ya sea en video o en foto, a la luz de la ley, se considera como dato personal sensible y el uso de la imagen/voz deberá contar un tratamiento de datos, razón por la cual

TRANSMILENIO S.A. no podrá divulgar videos del Sistema en el cual se encuentren usuarios en el mismo. Las solicitudes serán entregadas solo a las autoridades judiciales o administrativas en ejercicio de sus funciones y para los fines legales pertinentes, conforme a lo dispuesto por la ley.

La recolección de las imágenes en los buses nuevos del Sistema y TransMiCable es responsabilidad de los concesionarios de operación vinculados al sistema, por lo que es necesario que se solicite las imágenes dentro de los tiempos establecidos, para realizar el descargue de las imágenes en las zonas donde están ubicadas las cámaras.

La petición debe contener fecha, hora, lugar (estación y portal), placa y/o número interno del bus o cabina, y el fin para lo cual es requerida la solicitud.

Cuando se haga referencia en el presente documento a “área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video”, se entenderá que se hace referencia a la Dirección Técnica de Buses, Dirección técnica de BRT, Dirección Técnica de Seguridad.

Previo a la aplicación del documento, la Dirección de TIC de TRANSMILENIO S.A. asignará a la persona encargada por parte de cada concesionario credenciales de acceso, las cuales serán intransferibles, para que de esta manera pueda ingresar a la carpeta destinada para cargar los vídeos solicitados, con su respectivo etiquetado.

En el evento que el video no recoja imágenes o datos que se consideran sensibles, es decir no aparezca la imagen de una persona, el “área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video”, podrá suministrar copia del mismo.

6.1 Criterios de calidad en la respuesta

Las respuestas emitidas por TRANSMILENIO S.A. y los Concesionarios deberán cumplir con los criterios de calidad establecidos a nivel Distrital.

- **Claridad:** Respuestas concretas que cumplan el objetivo de lograr que el usuario entienda lo que pretende transmitir la Entidad, es importante para esto manejar el lenguaje adecuado, evitando tecnicismos.
- **Coherencia:** En los casos que se presenten reclamaciones relacionadas con temas de Habeas Data, se deberá dar respuesta acorde a lo solicitado por el peticionario.
- **Oportunidad:** La Ley 1581 de 2012 establece los términos de respuesta en materia de Habeas Data, internamente se establecen plazos con las áreas a fin de que el peticionario reciba en termino la respuesta.

6.2 Radicación de requerimientos

Todo requerimiento allegado de manera física y/o electrónica a la Entidad (Plataforma Bogotá te Escucha, CRM, o el medio electrónico que a su vez esté vigente y en funcionamiento) debe ser radicado y fechado por el área de correspondencia.

Los requerimientos enviados al canal idóneo dispuesto para tal fin, se les deberá generar un número de radicado, asignado por la ventanilla de correspondencia o por el sistema de acuse de correspondencia que se maneje, si la petición se allega a un correo distinto se deberá indicar al peticionario los canales de comunicación oficiales de TRANSMILENIO S.A. y a su vez remitir el correo al enlace encargado de Habeas Data y será este el encargado de realizar el trámite correspondiente.

6.3 Cámaras asociadas al Sistema TransMilenio y TransMiCable

El Sistema TransMilenio y TransMiCable cuenta con cámaras de video tanto en la infraestructura como en los vehículos y cabinas, se cuenta con cámaras para la inspección de la operación del Sistema y cámaras de seguridad.

Las **cámaras de operación** permiten revisar la demanda de usuarios en las estaciones y portales, la congestión de taquillas y torniquetes, reporte de contingencias y de novedades generales.

Las **cámaras de seguridad** tienen como finalidad de inspeccionar novedades o situaciones que puedan generar riesgos en los usuarios y funcionarios del Sistema tanto en la infraestructura como en los vehículos y cabinas.

6.3.1 Las cámaras del Sistema son:

Tabla 1. Cámaras de operación del sistema TRANSMILENIO S.A.

FASE I y II	FASE III
ESTACIÓN / PORTALES	ESTACIÓN / PORTALES
AV JIMENEZ	BICENTENARIO – INTERMEDIA
AVENIDA CALI	POLICARPA
BANDERAS	PORTAL EL DORADO
CALLE 100	AV 1ª DE MAYO
CALLE 127	AV ROJAS
CALLE 19	BOSA
CALLE 40 SUR	CAN
CALLE 45	CENTRO MEMORIA
CALLE 57	CIUDAD JARDIN
CALLE 63	CIUDAD UNIVERSITARIA
CALLE 72	CORFERIAS ahora RECINTO FERIA
CALLE 76	COUNTRY SUR
CALLE 85	EL TIEMPO
CAMPIN	GOBERNACION
ESCUELA MILITAR	GUATOQUE -VERAGUAS
FLORES	HOSPITALES ahora SAN BERNANRDO
GRANJA CARRERA 77	LAS NIEVES
HÉROES	MODELIA
LAS AGUAS	MUSEO NACIONAL
MARLY	NORMANDIA
MOLINOS	PLAZA DE LA DEMOCRACIA ahora CONCEJO DE BOGOTA
MUSEO DEL ORO	PORTAL 20 DE JULIO

FASE I y II	FASE III
ESTACIÓN / PORTALES	ESTACIÓN / PORTALES
PORTAL 80	QUINTA PAREDES
PORTAL AMÉRICAS	SALITRE EL GRECO
PORTAL NORTE	SAN DIEGO
PORTAL SUBA	SAN VICTORINO
PORTAL SUR	TIGUA – SAN JOSE
PORTAL TUNAL	UNIVERSIDADES
PORTAL USME	
RESTREPO	
RICAURTE	
TERCER MILENIO	
UNIVERSIDAD NACIONAL	
VIRREY	

Tabla 2. Cámaras de seguridad del sistema TRANSMILENIO S.A.

CAMARAS DE SEGURIDAD TMSA	
ESTACIÓN	CÁMARAS
21 ANGELES	4
AV 1 DE MAYO	0
AV 39	11
Biblioteca Tintal	10
CALLE 22	11
CALLE 26	11
COLISEO ahora MOVISTAR ARENA	6
CONSUELO	5
FUCHA	4
GENERAL SANTANDER	10
HOSPITAL	5
MADELENA	4
MINUTO DE DIOS	3
NARIÑO	4

CAMARAS DE SEGURIDAD TMSA	
ESTACIÓN	CÁMARAS
OLAYA	4
PATIO BONITO	10
PEPE SIERRA	6
PERDOMO	4
PRADERA	12
PROFAMILIA ahora CALLE 34	11
San Mateo	12
SANTA ISABEL	4
SANTA LUCIA	7
SENA	4
VENECIA	4

6.3.2 Los tiempos de conservación de los videos de las cámaras son:

Tabla 3. Cámaras asociadas al Sistema

UBICACIÓN	TEMPORALIDAD	RESPONSABLE DE CÁMARAS	TIPO DE SISTEMA (CCTV O GRABACIÓN)	FINALIDAD
Portales	120 días	Dirección Técnica de BRT	CCTV	Operación
Flota (Concesionarios Fases I-II)	45 días	Concesionarios de Operación de Flota	Grabación	Seguridad
Estaciones (Cámaras de seguridad)	90 días	Dirección Técnica de Seguridad	CCTV	Seguridad
Estaciones (cámaras de operación)	120 días	Dirección de BRT	CCTV	Operación
Cabinas TransMiCable	48 horas	Concesionario de Operación	CCTV	Seguridad
Pilonas TransMiCable	45 días	Concesionario de Operación	CCTV	Seguridad
Estaciones TransMiCable	90 días	Concesionario de Operación	CCTV	Seguridad
Cicloparqueaderos	90 días	Dirección Técnica de Seguridad	Grabación	Seguridad

6.3.3 Tiempos de almacenamiento de los videos descargados previa solicitud:

Los videos sujetos a gestión dentro del presente procedimiento y que sean solicitados por una persona natural o jurídica, por una autoridad competente o por TRANSMILENIO S.A serán almacenados en un espacio definido por la Entidad por un periodo de cinco (5) años, con una longitud definida. En todo caso se entenderá que, si el concesionario no entrega el video solicitado, está asumiendo la responsabilidad indelegable de su preservación por este mismo término.

El esquema de nombramiento de la carpeta que almacenará el video será:

- Para solicitudes por parte de los usuarios, se realizará el etiquetado de la carpeta que contenga el vídeo de la siguiente forma:
 - Buses o cabinas: IPC-DDMMAA-<código del bus o cabina>-<código cámara>-<código T>-<#Radicado>
 - Estaciones o portales: IPC-DDMMAA-<nombre de estación o portal>-<código cámara>-<código T>-<#Radicado>

Ejemplo Bus: IPC-110919-T0001-AV1-1-TM-06-2019-ER-00001

Ejemplo Estación: IPC-110919-ELTIEMPO-A1S-TM-06-2019-ER-00002

Ejemplo Cabina: IPC-110919-C001-TM-06-2019-ER-00003

- Para vídeos generados a partir de un pison de emergencia, se realizará el etiquetado de la siguiente forma:
 - Buses: IPC-DDMMAA-<código del bus o cabina>-<código cámara>-<código T>
Ejemplo Bus: IPC-110919-T0001-AV1-1-TM-06

6.4 Solicitudes de videos del Sistema

Cuando el requerimiento sea interpuesto por una persona natural o jurídica, el área responsable de la grabación de la cámara deberá informarle al peticionario las causales por las cuales no es posible la entrega de la grabación de acuerdo con lo expuesto en el numeral 6.

Las solicitudes serán entregadas solo a las autoridades competentes en ejercicio de sus funciones y para los fines legales pertinentes, conforme a lo dispuesto por la ley. Las respuestas contarán con el Vo. Bo. del oficial de datos personales.

La Dirección Técnica de Seguridad será la encargada de tramitar las solicitudes de videos cuya finalidad es la "Seguridad". Los videos de cámaras cuya finalidad es la operación serán tramitados por la Dirección Técnica de BRT, según la tabla No. 3 del numeral 6.3 del presente documento. Estas áreas deberán cumplir con los tiempos de respuesta y el procedimiento descrito, quienes deberán salvaguardar el video por el tiempo establecido conforme los lineamientos de la Dirección de TIC.

Las solicitudes que requieran ampliación de información por falta de datos que permita la identificación del video que se solicita, serán efectuadas por el área responsable de la cámara correspondiente.

Las solicitudes directas de TRANSMILENIO S.A. serán efectuadas por el área que requiera el video.

6.4.1 Solicitud de requerir los videos

TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor tiene la potestad de solicitar a los concesionarios la entrega de los videos que se requieran para atender solicitudes y necesidades internas o externas de la entidad, amparado de lo dispuesto en los contratos de concesión y operación, y en la normatividad vigente.

6.5 Tiempos de respuesta

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO POR ETAPA
Consulta	10 días hábiles	Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados partir de la fecha de recibo de la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de este término debe informarse al interesado, expresando los motivos y señalando la fecha en la que será atendida su solicitud, en ningún caso podrá solicitar los 5 días hábiles siguientes
Reclamos	15 días hábiles	el reclamo será atendido en un término quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de este término debe informarse al interesado, expresando los motivos y señalando la fecha en la que será atendida su solicitud, en ningún caso podrá solicitar los 8 días hábiles siguientes
Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del requerimiento para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo		
Traslado	2 días hábiles	En caso de que quien reciba el requerimiento no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de 2 días hábiles e informara al interesado la situación.

7. ATENCION A SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA TRANSMILENIO EN TODOS SUS COMPONENTES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	INICIO	
20	i) Corresponde a una solicitud de un usuario o autoridad competente de algún incidente que haya sucedido dentro del SITP. Ir a etapa ¿15? ii) Corresponde a una petición de TRANSMILENIO S.A. / El incidente sucedió en un bus o cabina de Transmicable. Ir a la etapa 30 iii) Corresponde a la activación del pisón de emergencia de los buses (nueva flota). Ir a etapa 80 iv) El incidente sucedió en una estación o portal, Ir a la etapa ¿75?	i) La Subgerencia Jurídica como encargada de asignar, clasificar y remitir a las áreas competentes, los requerimientos relacionados con solicitudes de videos ii) iii) iv) Área que requiere el video

¿15? 	¿La solicitud cumple con los parámetros de búsqueda definidos en la sección de solicitud de grabaciones “ABC de videovigilancia” publicado en la página web de la Entidad, la cual contiene los datos mínimos requeridos, citado numeral 6? Si: Ir a la etapa 30 No: Ir a la etapa 70	Área a la que se le asignó la petición.
30	Solicitar vídeo al operador, vía correo electrónico asignado para estos requerimientos.	Área a la que se le asignó la petición. / Área que requiere el video
¿25? 	¿El video fue proporcionado por parte del operador? Si: Ir a la etapa ¿35? No: Ir a la etapa 160	Área a la que se le asignó la petición. Área que requiere el video
¿35? 	¿Es el vídeo que se ha solicitado? Si: Ir a la etapa 50 No: Ir a la etapa 160	Área a la que se le asignó la petición. Área que requiere el video
50	Verificar que el vídeo solicitado al operador, una vez cargado en la carpeta asignada a este, cuente con la calidad del mismo, de acuerdo a las especificaciones contractuales.	Área a la que se le asignó la petición. /Área que requiere el video
¿45? 	¿El vídeo es el correspondiente y cumple con los estándares de calidad definidos en los contratos correspondientes? Si: Ir a la etapa 60 No: Ir a la etapa 160	Área a la que se le asignó la petición. /Área que requiere el video
60	Almacenar el vídeo en la carpeta asignada para este fin por la Dirección de TIC de TRANSMILENIO S.A. Ir a la etapa 180	Área a la que se le asignó la petición. /Área que requiere el video / Dirección de TIC
70	Requerir al peticionario por la información faltante	Área a la que se le asignó la petición
¿55? 	¿El peticionario completa la información? Si: ir etapa 30 No: ir etapa 190	Área a la que se le asignó la petición
80	Activar el písón de emergencia de los buses (nueva flota) y se marca automáticamente el vídeo dentro del dispositivo central de almacenamiento del bus, el cual permanecerá almacenado hasta una solicitud de descarga.	Operador de flota
90	Extraer el vídeo del dispositivo central del bus, el cual será almacenado en el lugar destinado por parte del operador por un término no mayor a 30 días.	Concesionario de Operación de Flota

100	Solicitar los videos del pisón de emergencia al operador, vía correo electrónico asignado para estos requerimientos.	Área de TMSA que requiere el video
110	El vídeo será cargado por parte del personal autorizado de cada uno de los operadores, en la carpeta destinada para la transferencia de los vídeos marcados y extraídos del bus.	Concesionario de Operación de Flota
¿65? 	¿El video fue proporcionado por parte del operador de forma inmediata al recibo de la petición? Si: Ir a la etapa ¿35? No: Ir a la etapa 160	Concesionario de Operación de Flota
¿75? 	¿La solicitud cumple con los parámetros de búsqueda definidos en la sección de solicitud de grabaciones “ABC de videovigilancia” publicado en la página web de la Entidad la cual contiene los datos mínimos requeridos, citado numeral 6? Si: Ir a la etapa 120 No: Ir a la etapa 70	Área a la que se le asignó la petición.
120	Realizar la respectiva identificación y extracción del mismo por parte del personal de TRANSMILENIO S.A.	Área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video
130	Cargar el video en la carpeta destinada para tal fin, por parte del funcionario encargado de TRANSMILENIO S.A., según el sistema de cámaras.	Área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video
140	Verificar que el vídeo una vez cargado en la carpeta asignada, cuente con la calidad del mismo, de acuerdo a las especificaciones contractuales.	Área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video
150	Etiquetar y catalogar el vídeo después de verificar si es el vídeo solicitado. Ir a Etapa 210	Área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video
160	Solicitar por segunda vez el vídeo correspondiente y/o con los estándares de calidad determinados contractualmente a los encargados del concesionario.	Área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video
¿85? 	¿El video es el solicitado y cuenta con los estándares de calidad correspondientes? Si: ir a etapa 60 No: ir a etapa 170	Área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video
170	Solicitar al concesionario de Operación de Flota, a través de la Interventoría de los nuevos buses, un informe de los motivos por los que no se pudo encontrar el vídeo ubicado a bordo del vehículo. Ir a etapa 200	Área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video

180	Dar respuesta al peticionario dentro de los términos de ley. Ir a etapa 210	Área a la que se le asignó la petición
190	Dar respuesta al peticionario indicando que no fue posible tramitar su petición por falta de información.	Área a la que se le asignó la petición
200	Indicar al concesionario que está asumiendo la responsabilidad indelegable de la preservación del video por 5 años y TRANSMILENIO S.A se exonera de toda responsabilidad.	Área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video
210	FIN	