

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

TABLA DE CONTENIDO

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **RESPONSABLE**
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
5. **DEFINICIONES**
6. **CONDICIONES GENERALES**
7. **LÍNEAS DE INTERVENCIÓN**
8. **TABLA DE FORMATOS**

TABLA DE MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2013-12-13	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	2015-02-02	Se eliminan del manual los siguientes formatos: * Encuesta de Satisfacción R-CS-008 Formato que se elimina ya que los usuarios no miden el trabajo realizado sino la operación del sistema). * Informe Trimestral de las actividades de Gestión adelantadas en las Zonas SITP (Se elimina este documento, debido a que las actividades consolidadas de Gestión Social se presentan en la matriz de actividades) En todos los procedimientos incluidos en este manual se revisaron los responsables del procedimiento aclarando en donde interviene el Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social” al igual que se ajustaron las actividades acordes con el que hacer institucional.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social
2	2015-09-07	Se modifica el formato Matriz de requerimientos y el formato de Matriz de actividades de Gestión Social con el fin de incluir celdas que permitan hacer seguimiento a los compromisos asumidos en las acciones realizadas Se elimina el formato de Matriz de Requerimientos del Manual de Gestión Social por cuanto se considera innecesario toda vez que actualmente las Actas de Actividades (R- SC-004) de Gestión Social permiten registrar los requerimientos recibidos y no se considera pertinente duplicar esta información.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social

ELABORÓ: Pedro Rafael Ararat Coronel PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 6 GESTIÓN SOCIAL	APROBÓ: Yolima Pérez Ariza SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Página 1 de 34
--	--	----------------

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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 de Atención al Usuario y Comunicaciones</p> <p>Profesional Especializado 6 Gestión Social</p>
6	Julio de 2022	Se reestructura todo el Manual	<p>Subgerente de 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 6	Fecha Julio de 2022	

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 presente Manual establece condiciones para la intervención de Gestión Social en las localidades de Bogotá D.C., para la divulgación del funcionamiento del Sistema TransMilenio en todos sus componentes, la activación del Sistema de Alertas Tempranas y la atención de las vías de hecho que puedan afectar su desarrollo, así como para fomentar el sentido de pertenencia, cuidado y buen comportamiento de los usuarios al interior del Sistema.

Este 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, actualización y seguimiento al cumplimiento de este documento.

El (la) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones velará por la 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 Distrital 131 de 2004, modificado en su artículo 1, 4, 5 y 6 del 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 Distrital 142 de 2005. “Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

promover en el ámbito Distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.” Reglamentado por el Decreto Distrital 053 de 2007 que desarrolla el artículo 4 del Acuerdo 142 de 2005.

- 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”
- 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".
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 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 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 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. Secretaría General de la Alcaldía

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

Mayor de Bogotá.

- T-SC-005 Protocolo Recorridos Pedagógicos
- T-SC-008 Protocolo del Programa de Pedagogía TRANSMI AL COLE

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.

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 ser ejercidas y así mantener el orden de los individuos y permitir el desarrollo de un nivel de vida organizado y controlado.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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 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 comprensión y 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.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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 reconocidas en su entorno social con cualidades y capacidades para 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.

Línea: (de trabajo) Conjunto de productos con características similares¹. A través del concepto Línea de trabajo se promueve la diversidad en la organización del trabajo ofreciendo los grados de libertad antes indicados, de forma que la configuración de una Línea de trabajo se adapte al máximo a la naturaleza del trabajo que realiza el equipo

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 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.

Participación ciudadana: conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y

¹ <https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/l%C3%ADnea+de+trabajo>

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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.

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

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.

Territorio. El territorio es el espacio delimitado por los grupos humanos en términos políticos y administrativos; refiere a las formas de organización de los pueblos y sus gobiernos, e incluye el suelo, el subsuelo, el espacio aéreo, el mar territorial y el mar patrimonial. Se reconoce por sus límites políticos y puede ser el municipio, la provincia o el país, entre otros. Lleva implícito las nociones de apropiación, ejercicio del dominio y control de una porción de la superficie terrestre, pero también contiene las ideas de pertenencia y de proyectos que una sociedad desarrolla en un espacio dado.

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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 y cultura ciudadana, además del sentido de pertenencia.

A través del componente de Gestión Social, TRANSMILENIO S.A. se articula con el área social de las entidades adscritas y vinculadas al Sector Movilidad, además de apoyar 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 para coordinar, negociar y mediar 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 de Gestores Sociales contribuye al desarrollo de la Política Pública de Participación y al Sistema Distrital de Participación propuesto en el *Séptimo Lineamiento – Procedimiento de Participación Ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá*, con el desarrollo de actividades en territorio a nivel local y distrital según sea el caso, y en donde los 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 la habilidad básica 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 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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

relaciones de cooperación y respeto con los diferentes actores de la sociedad.

- **Impacto:** Es el resultado o la consecuencia de una determinada acción en una comunidad.
- **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:

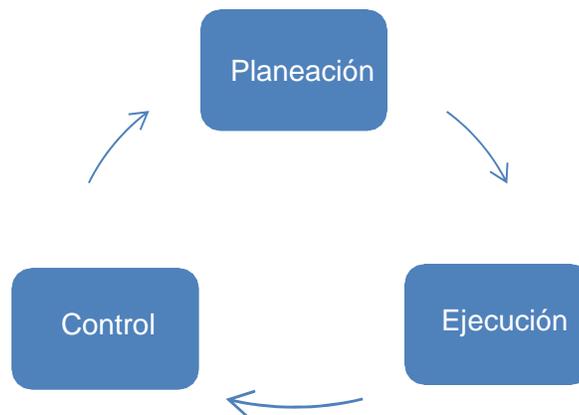


FIGURA 1. Fases Estrategia Gestión Social

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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, dificultades y manifestaciones de inconformidad (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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

sus funciones lo requiera.

6.2.2 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, que permiten presentar los resultados obtenidos, proporcionar evidencia, así como llevar un orden y trazabilidad de las actividades realizadas se encuentra que:

- Para cada una de las acciones del presente Manual, el profesional de Gestión Social debe elaborar un Acta de Actividades de Gestión Social que describa el desarrollo de la actividad realizada 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.
- Las actas registradas en la Matriz de Actividades de Gestión Social serán revisadas de manera aleatoria una (1) vez por mes, en el marco de los Comités de Gestión Social a fin de verificar que la información consignada, sea coherente con la diligenciada en la matriz.
Si alguna de las actas revisadas, presenta alguna novedad, se informará al Profesional que la haya elaborado, para que corrija la información y la vuelva a presentar para revisión.
- 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.
- Matriz de Actividades de Gestión Social en el formato y/o medio que se estipule para consolidar la información de las actividades de todos los Gestores en cada localidad. Esta herramienta debe ser diligenciada cada mes por los Profesionales de Gestión Social y los contratistas de apoyo.

“Seguimiento a Compromisos”. Hace parte de la Matriz de Actividades de Gestión Social, y la información debe ser actualizada cada 3 meses, por cada uno los Profesionales de Gestión Social y contratistas de apoyo, de acuerdo con lo consignado en los registros de Actividades.

- 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.
- Informe trimestral por localidad con la información de todas las actividades realizadas y/o gestionadas.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

- Informes de Gestión requeridos al interior de la Entidad u otros Organismos

6.2.2.1 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.

6.2.3 Ejecución

Gestión Social adelanta una serie de actividades enmarcadas en tres (3) líneas de intervención que agrupan las acciones con los usuarios, donde se establecen los parámetros 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.

Las líneas de intervención comprenden las actividades que se evidencian en la siguiente tabla:

7. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

LÍNEA DE INTERVENCIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
INFORMACIÓN	Apoyo Grupos de Interés	Personalización de tarjetas
		Apoyo a eventos/actividades de la entidad
	Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias	Atención a bloqueos
		Atención a marchas
		Atención a contingencias
	SAT	SAT
Divulgación	Campañas de apropiación	

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

LÍNEA DE INTERVENCIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
PARTICIPACIÓN	Audiencias Públicas	Audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad
		Audiencia pública de otras entidades locales y/o distritales
		Cabildos locales y/o distritales
	Mesa de Trabajo	Mesa de trabajo
	Reunión	Reunión comunitaria
		Reunión interinstitucional
	Recorrido	Recorrido social
Recorrido técnico (ingeniero)		
PEDAGOGÍA	Pedagogía	Socialización en colegios
		Socialización en institución educación superior
		Socialización a comunidad
		Socialización a entidad y/o empresa
		TransMichiquis
		Recorrido pedagógico
	Eventos Locales	Eventos locales

7.1 Línea de Información

A partir del ejercicio descentralizado con el que cuenta TRANSMILENIO S.A. en las diferentes localidades del Distrito, se considera fundamental la construcción y planeación del trabajo en territorio, el cual incluye una Línea de Información definida y estructurada por la Entidad.

Siendo así, y con el propósito transmitir a la ciudadanía temas relacionados con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., se tiene definida una línea de comunicación que apunta a orientar, multiplicar y promover dichos contenidos entre los ciudadanos de manera oportuna, eficiente y eficaz.

7.1.1 Descripción de las actividades de la línea:

A continuación, se definen las acciones que se pueden desarrollar dentro de esta línea:

7.1.1.1 Personalización de Tarjetas:

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

Espacio en el que se le permite a los ciudadanos acceder a la tarjeta Tullave personalizada y recargas directamente en su territorio. La actividad es desarrollada por TRANSMILENIO S.A., Recaudo Bogotá y referente comunal o enlace de entidad.

7.1.1.2 Apoyo a eventos/actividades de la entidad:

Actividades convocadas y coordinadas por TRANSMILENIO S.A. donde el equipo de Gestión Social participa realizando acompañamiento, actividades logísticas y/o de protocolo.

7.1.1.3 Ferias locales y/o distritales:

Espacio físico apto para atender de manera presencial a los ciudadanos con el que cuenta TRANSMILENIO S.A. dentro de un evento organizado por agentes locales o distritales para presentar temas relacionados con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de la entidad.

7.1.1.4 Atención a usuarios:

Es el espacio de atención a ciudadanos en un punto fijo de la localidad (Centro Local de Movilidad o el que el gestor de la localidad determine y socialice con la comunidad), donde se reciben y atienden solicitudes de la comunidad respecto de la prestación del servicio troncal o zonal. La atención en este punto se definirá de acuerdo con los horarios habilitados por la Secretaría de Movilidad o la disponibilidad del espacio gestionado por el Profesional al interior de la localidad.

7.1.1.5 Divulgación:

Esta actividad 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 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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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.

7.1.1.5.1 *Divulgación presencial:*

Actividad desarrollada por el profesional de Gestión social en los territorios impactados, en donde a través de material POP y demás piezas gráficas dispuestas por la entidad se da a conocer a los usuarios y ciudadanos en general temas relacionados con la implementación, modificación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A. Cabe aclarar que en ocasiones se dispone de un equipo de trabajo operativo, el cual está a cargo del gestor social y debe ser liderado por él mismo.

7.1.1.5.2 *Divulgación digital:*

Acción de promoción y entrega de información relacionada con la implementación, modificación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., a través de diversos medios digitales oficiales dispuestos por la entidad y demás autoridades locales y distritales que trabajen en articulación con TRANSMILENIO S.A.

7.1.1.6 *Atención bloqueos, marchas y/o contingencias:*

Es la acción en la que el profesional de Gestión Social asume el rol de intermediador entre TRANSMILENIO S.A. y la comunidad para definir un canal de comunicación efectivo a través del cual se pueda persuadir a los manifestantes a favor del sistema.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

Lo anterior con el fin de garantizar la movilidad, la prestación del servicio y la menor afectación en la movilidad y corredores viales de la ciudad.

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 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.

7.1.1.6.1 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 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.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

7.1.1.7 SAT:

Acción desarrollada por el profesional de Gestión Social en la que de manera ágil y oportuna se transmite información precisa, al interior de la entidad y con las instituciones externas a que haya lugar; para activar mecanismos de alarma ante posibles situaciones de emergencia y que las autoridades internas y externas avancen en la toma de decisiones para que las afectaciones de los componentes del SITP sean lo menos críticas posibles que pueda afectar alguno de los componentes del sistema y en general la movilidad de la ciudad.

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 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:

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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 Prevenición Vigilancia	<p>Se aplica a situaciones controladas sin afectación de las condiciones normales de operación del SITP.</p> <p>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</p>	N/A	N/A	N/A	N/A	Los servidores de TMSA se encuentran en el desarrollo normal de actividades en el territorio.
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</p>	Comunidad en General Medios de Comunicación Comunitarios Redes Sociales Internet	Cualquier agente que se pueda ver afectado por la naturaleza del servicio Condiciones Sociales Insatisfechas Operativos Administrativos Policiales y/o	Troncales Zonales Portales Estaciones Pacios Rutas	Sin Confirmar	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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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 y/o flota posiblemente afectada	Existe fecha del evento	
	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.		Judiciales.			Subgerencia Técnica y de Servicios y a la Dirección Técnica de Seguridad
Nivel de Alerta Naranja Respuesta Programada	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. 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.	Representantes de Entidades Autoridades Locales Líderes Comunitarios Medios de Comunicación Masivos Redes Sociales Internet Piezas de comunicación impresas.	Cualquier agente que se pueda ver afectado por la naturaleza del servicio Condiciones Sociales Insatisfechas Operativos Administrativos Policiales y/o Judiciales.	Troncales Zonales Portales Estaciones Patios Rutas	Si	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 Subgerencia Técnica y de Servicios y a la Dirección Técnica de Seguridad

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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.

Tabla No. 1. Clasificación de las alertas

- 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.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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

Tabla No. 2. Notificación de SAT

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 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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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.

Evidencias a través del acta de Actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes (listado de asistencia, registro fotográfico, etc.), se lleva a cabo el registro del desarrollo de cada actividad. Posterior al diligenciamiento del acta, se diligencia la información en la matriz de actividades de Gestión Social.

Seguimiento: el equipo de Gestión Social adelanta el seguimiento a los compromisos que se hayan asumido con las comunidades en el marco de las actividades realizadas, a través de la Matriz de Actividades de Gestión Social, en el espacio designado para este fin.

En la medida en que se establecen compromisos con la ciudadanía, es responsabilidad del profesional de Gestión Social, contactar a los actores para retroalimentar sobre las gestiones a los compromisos adquiridos.

7.2 Línea de Participación Ciudadana

Para TRANSMILENIO S.A., generar procesos de participación ciudadana, no solo se constituye en un deber establecido como parte de la Gestión Pública, sino que representa, la posibilidad de vincular de manera activa a la ciudadanía en escenarios que permiten construir una relación de confianza entre sistema-usuario.

Para cumplir con este propósito, el equipo de Gestión Social implementa, en el marco de esta línea, una serie de actividades a través de las cuales promueve y garantiza el diálogo con la comunidad, posibilitando el abordaje de temas de interés relacionados con el Sistema de Transporte y la gestión de sus inquietudes y requerimientos. Cabe señalar que las situaciones discutidas en estos espacios de interlocución favorecen la construcción de consensos y se convierten para Transmilenio en retos y oportunidades para el planteamiento de acciones y medidas que redundan en beneficio de los principales actores del sistema, los usuarios.

7.2.1 Fases para el desarrollo de la línea

Para orientar el proceso participativo, el equipo de Gestión Social desarrolla las fases que se describen a continuación:

Identificación de los grupos de interés: cada profesional de Gestión Social aclara previamente cuales son los

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

actores de su territorio convocados a participar en el proceso; tales actores se agrupan según características, considerando intereses, necesidades, iniciativas y/o expectativas. Dentro del mapa de actores se pueden considerar: líderes sociales, organizaciones culturales, gremios, organizaciones no gubernamentales, instancias de participación, entidades públicas entre otros.

Es importante señalar, que el mapa de actores debe contar con representación de diversos sectores poblacionales, generar inclusión sin importar afinidades políticas, edad, orientación sexual, condición socioeconómica o contexto religioso.

Grupos de interés	Detalle	A) Demográfica		a) Demográfica	B) Geográfica	B) Geográfica	3. Qué interés tienen en relación con TRANSMILENO S.A.?	3. Qué interés tienen en relación con TRANSMILENO S.A.?	4. En qué fundamentan su interés?	5. Necesidades de información	6. Mecanismos de acceso a la información con que cuenta
		Hombres	Mujeres								
Ciudadanía	Juntas de Acción Comunal.	X	X	Ciudadanos pertenecientes a las JAC de la ciudad	N/A	Todas en las cuales haya cobertura del SITP en su componente troncal, zonal y/o cable	Interés Reputación	Requieren información de la cobertura de rutas del SITP en sus territorios.	Velar por las necesidades de la comunidad que representa cada JAC.	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
Ciudadanía	Líderes comunales	X	X	Personas reconocidas por sus habilidades en liderar procesos en beneficios de la comunidad	N/A	N/A	Interés Afiliación	Requieren información de la cobertura de rutas del SITP en sus territorios.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

Grupos de interés	Detalle	A) Demográfica		a) Demográfica	B) Geográfica	B) Geográfica	3. Qué interés tienen en relación con TRANSMILENO S.A.?	3. Qué interés tienen en relación con TRANSMILENO S.A.?	4. En qué fundamentan su interés?	5. Necesidades de información	6. Mecanismos de acceso a la información con que cuenta
		Hombres	Mujeres								
Ciudadanía	Observatorios Ciudadanos.	X	X	Espacios creados en el 2014 que buscan generar un proceso permanente de petición y rendición pública de cuentas desde los gobiernos locales y distrital hacia la ciudadanía.	N/A	N/A	Interés Información	Crear y sostener diálogos abiertos, claros, transparentes y permanentes entre el gobierno y la ciudadanía.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
Ciudadanía	Comisiones Locales de Movilidad.	X	X	Ciudadanos miembros de las Comisiones de movilidad de cada localidad.	N/A	N/A	Interés Información	Conocer los proyectos y actividades que se realizan desde las Entidades del Sector Movilidad en sus localidades.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
Ciudadanía	Estudiantes Colegios y Centros de Educación Superior (SENA, Universidades, etc.)	X	X	Ser estudiantes de instituciones públicas y/o privadas.	N/A	N/A	Interés Información	Tener conocimiento sobre proyectos y actividades que beneficien a la comunidad escolar.	Velar por las necesidades de la comunidad educativa.	Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

Grupos de interés	Detalle	A) Demográfica		a) Demográfica	B) Geográfica		3. Qué interés tienen en relación con TRANSMILENO S.A.?	3. Qué interés tienen en relación con TRANSMILENO S.A.?	4. En qué fundamentan su interés?	5. Necesidades de información	6. Mecanismos de acceso a la información con que cuenta
		Hombres	Mujeres		Características	Dirección					
Ciudadanía	Comunidad en general.	X	X	Residentes de las diferentes localidades de Bogotá D.C.	N/A	N/A	Interés Información	Conocer los proyectos y actividades que se realizan desde la Entidad y que impactan su sector.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
Autoridades locales	- Alcaldes Locales. - Juntas Administradoras Locales. - Personerías Locales. - Contralorías Locales.	X	X	Haber sido elegidos / nombrados en estos cargos a nivel local.	N/A	N/A	Interés Político	Velar por el cumplimiento de las acciones de misionalidad de la Entidad en las diferentes localidades.	Control político a las Entidades	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas

Tabla No. 3. Caracterización Grupos de Interés de Gestión Social. Tomado de la Caracterización Grupos de Interés de TRANSMILENIO S.A.

Convocatoria: los grupos de actores seleccionados son convocados al proceso participativo, teniendo en cuenta dinámicas, labores, hábitos, etc.; el profesional de Gestión debe definir los detalles, horarios, sitios y organización de los encuentros para facilitar la participación.

Esta fase de convocatoria puede hacerse a través de diferentes canales: piezas informativas, virtuales o de manera telefónica. Para este momento, la entidad debe evaluar la disponibilidad de los recursos que se requieren, así como el tiempo del que se dispone para el desarrollo del ejercicio.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

Definición de los objetivos del proceso participativo: el profesional de Gestión Social define y prioriza los temas de interés o situación a exponer con los actores involucrados; junto con ellos, establece el alcance del proceso. De ser viable, se debe acordar con los participantes la agenda de trabajo.

Desarrollo de la reunión: el profesional de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A. desarrolla la metodología más conveniente de acuerdo con el tema. Es importante, que, dentro de la agenda, los ciudadanos tengan el espacio para manifestar sus opiniones o inconformidades buscando una solución frente a una problemática común. Con base en lo anterior, es responsabilidad del Gestor atender las iniciativas y evaluarlas, teniendo en cuenta las disposiciones establecidas por las instancias técnicas y operativas de la entidad.

Resultados del proceso Participativo: Una vez logrado el resultado del proceso, especialmente en lo que tiene que ver con requerimientos de carácter técnico, por ejemplo: la reubicación de un paradero, la modificación del trazado de una ruta, entre otros; el profesional de Gestión Social comunica a la ciudadanía y adelanta las acciones de divulgación necesarias para que el grupo de interés involucrado se entere del resultado; lo anterior, con el fin de promover nuevos aportes y hacer transparente el proceso de participación, aumentando de esta manera el nivel de confianza de los ciudadanos con la entidad y generando motivación para vincularse a nuevos ejercicios de incidencia comunitaria.

7.2.1.1 Descripción de las actividades de la línea:

de acuerdo con el propósito y alcance, a continuación, se definen las actividades que hacen parte de la línea de participación:

7.2.1.1.1 Audiencias Públicas:

Corresponde a un mecanismo de participación, que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública. Existen audiencias convocadas por los ciudadanos y audiencias de rendición de cuentas, convocadas por el sector Movilidad. Estas últimas, se desarrollan bajo una metodología establecida por los órganos de control y tienen como propósito que las entidades del sector den a conocer a los ciudadanos los resultados de su gestión.

Este mecanismo de participación favorece la transparencia de la administración pública y propende por: la democratización, la libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

7.2.1.1.2 Eventos Locales:

Consiste en la vinculación de la ciudadanía en espacios de dialogo, donde se mezclan el conocimiento, la cultura, la pedagogía y la lúdica; con el fin de promover la cultura ciudadana como medio para fortalecer los valores asociados a la convivencia, y generar buen uso y apropiación del sistema de transporte público de Bogotá.

7.2.1.1.3 Mesas de Trabajo:

Es un espacio en el cual un grupo de líderes o ciudadanos se organizan para abordar una temática particular. Generalmente, este espacio es convocado por TRANSMILENIO S.A. y puede requerir del desarrollo de varias sesiones con los mismos representantes, con quienes se discuten las temáticas y se evalúan las diferentes alternativas dirigidas al logro de un objetivo claramente definido.

7.2.1.1.4 Reuniones:

De acuerdo con el grupo de interés con el cual se lleva a cabo el proceso participativo, se pueden definir diferentes escenarios: el primero, de carácter comunitario: cuando se reúnen líderes, organizaciones sociales y comunidad en general; y, el segundo, interinstitucional: cuando se trata de un espacio donde representantes de diferentes entidades abordan temas que tienen que ver con posiciones y decisiones plenamente institucionales.

Es importante señalar, que las reuniones comunitarias pueden ser convocadas por TRANSMILENIO S.A., por otra entidad o por la comunidad, en caso que se requiera nuestra participación para la articulación de estrategias territoriales. Adicionalmente, estas reuniones, pueden ser de carácter informativo o prestarse para la discusión o abordaje de temas particulares, relacionados con la gestión del transporte, que posteriormente pueden ser llevados a un proceso de seguimiento a través de una mesa de trabajo.

7.2.1.1.5 Recorridos:

Hace referencia a la visita realizada al lugar de ocurrencia de la situación planteada por la comunidad en un escenario de participación, o recibida por el Gestor Social a través de alguno de los canales institucionales.

De acuerdo con los actores que participan, el recorrido puede ser dos tipos: el primero, de **carácter social**, en el que asiste el profesional de Gestión Social con uno o varios representantes ciudadanos, en este, se hace un primer acercamiento y evaluación de la situación problemática; el segundo, es de **carácter técnico**,

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

y cuenta con la participación de las áreas técnicas u operativos de la entidad. El propósito del segundo es contar con un concepto técnico que permita iniciar con un proceso de viabilización de los requerimientos de la ciudadanía.

Adicionalmente, se encuentran las **Visitas Técnicas** que hacen 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.

Evidencias a través del acta de Actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes (listado de asistencia, registro fotográfico, etc.), se lleva a cabo el registro del desarrollo de cada actividad. Posterior al diligenciamiento del acta, se diligencia la información en la matriz de actividades de Gestión Social.

Seguimiento: el equipo de Gestión Social adelanta el seguimiento a los compromisos que se hayan asumido con las comunidades en el marco de las actividades realizadas, a través de la Matriz de Actividades de Gestión Social, en el espacio designado para este fin.

En la medida en que se establecen compromisos con la ciudadanía, es responsabilidad del profesional de Gestión Social, contactar a los actores para retroalimentar sobre las gestiones a los compromisos adquiridos.

7.3 Línea de Pedagogía

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. se adelantan estrategias encaminadas a fomentar las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad; buscando la corresponsabilidad y autorregulación por parte de los usuarios y contribuyendo a mejorar su experiencia de viaje y, por ende, su calidad de vida.

Así, desde el componente de Gestión Social se llevan a cabo actividades pedagógicas dirigidas a diferentes grupos de interés con el fin de dar a conocer qué es y cómo funciona el Sistema de Transporte Público TransMilenio, además, fomentar prácticas que aporten al buen uso y comportamientos afines con la Cultura Ciudadana.

Contenido Pedagógico:

- Generalidades del Sistema de Transporte Público TransMilenio
- Infraestructura: Estación, Portal, Barreras de Acceso, Accesibilidad, Ciclo parqueaderos, paraderos, carril exclusivo, carril preferencial, otros.
- Componentes: Troncal, Zonal y TransMiCable.
- Tipología de Buses: Articulado, Biarticulado, Dual, Alimentador, Zonal

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

- Tarjeta Tu Llave: beneficios, tarifas diferenciales, transbordos
- Cómo planear el viaje
- Valores Cívicos: Autorregulación en el cumplimiento de normas; Corresponsabilidad Social; Cultura Ciudadana; Defensa y valoración de lo público.
- Manual del Usuario del Sistema TransMilenio: Contravenciones, Actividades prohibidas en el Sistema, Deberes del Usuario y Recomendaciones Generales.
- Otros – Novedades del Sistema: cambios operacionales, nueva flota, etc.

Herramientas Pedagógicas

Como instrumento para favorecer la motivación y el aprendizaje en los participantes se han desarrollado diferentes juegos lúdico-pedagógicos que orientan y fortalecen los conceptos:

- Cartilla didáctica “Yo viajo en TransMi”
- TransMi Vagón
- Juegos de piso (concéntrese, mar de letras, crucigrama, sopa de letras, escalera)
- TransMiChiquis: actividades lúdico-pedagógicas que buscan cultivar competencias ciudadanas en los niños y adolescentes, creando sentido de pertenencia y empatía hacia el Sistema de Transporte Público Masivo TransMilenio.

TransMiChiquis tiene como fin promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema TransMilenio 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 y con la ciudad.

- Temas a desarrollar:

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

- Cultura Ciudadana.
- Manual del Usuario TRANSMILENIO S.A.

- Actividades a desarrollar

- 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.

7.3.1 Descripción de las actividades de la línea

7.3.1.1 Socialización

Es la 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 de este en las diferentes localidades de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y el buen uso del Sistema, y vinculándolos como usuarios de este.

7.3.1.1.1 *Socialización a Comunidad*

Está 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 6	Fecha Julio de 2022	

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

atendiendo las directrices que se determinen desde TRANSMILENIO S.A., según la 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.

7.3.1.1.2 Socialización en Colegios - TransMi al Cole

Es un programa pedagógico dirigido a la comunidad educativa -docentes, padres de familia y estudiantes de preescolar a once grado de bachillerato- cuyo objetivo principal es desarrollar acciones pedagógicas y de cultura ciudadana en el marco de la educación informal para promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema, transformando pensamientos, actitudes y comportamientos en los actuales y futuros usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá. *(revisar el documento: "Protocolo Transmi al Cole".*

7.3.1.1.3 Socialización en Institución de Educación Superior - TransMillennials

Está dirigido a estudiantes de instituciones de educación superior. Fomenta la participación de los jóvenes como agentes de cambio y promotores de cultura ciudadana en TransMilenio, a través de estrategias de innovación social.

7.3.1.1.4 Recorridos Pedagógicos

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

	TÍTULO: MANUAL DE GESTION SOCIAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-001	Versión 6	Fecha Julio de 2022	

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)”*

Evidencias a través del acta de Actividades de Gestión Social con sus respectivos soportes (listado de asistencia, registro fotográfico, etc.), se lleva a cabo el registro del desarrollo de cada actividad. Posterior al diligenciamiento del acta, se diligencia la información en la matriz de actividades de Gestión Social.

Seguimiento: el equipo de Gestión Social adelanta el seguimiento a los compromisos que se hayan asumido con las comunidades en el marco de las actividades realizadas, a través de la Matriz de Actividades de Gestión Social, en el espacio designado para este fin.

En la medida en que se establecen compromisos con la ciudadanía, es responsabilidad del profesional de Gestión Social, contactar a los actores para retroalimentar sobre las gestiones a los compromisos adquiridos.

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
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
R-SC-038	Base de datos de líderes locales	Intranet	Profesionales de Gestión Social