APÉNDICE TÉCNICO 6
PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA TRANSMICABLE DE CIUDAD BOLÍVAR

CONTRATO DE OPERACIÓN No [•] DE [•]

Entre:

Transmilenio S.A.

y

Operador:
[•]

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES EN MATERIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA TRANSMICABLE EN CIUDAD BOLÍVAR 3
1.1. INTRODUCCIÓN 3
1.2. CONTEXTO 3
1.3. OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, COMUNICACIONES Y GESTIÓN SOCIAL DEL SISTEMA TRANSMICABLE 4
1.4. MODELO DEL PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES DEL SISTEMA TRANSMICABLE 5
1.5. PRINCIPIOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES DEL SISTEMA TRANSMICABLE 5
2. OBLIGACIONES EN MATERIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES 7
2.1. COORDINACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES Y, ARTICULACIÓN CON TRANSMILENIO S.A., DE LOS DIFERENTES COMPONENTES. 7
2.2. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES POR COMPONENTES: 8
2.2.1. COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 8
2.2.2. COMPONENTE DE COMUNICACIONES 11
2.2.3. COMPONENTE DE GESTIÓN SOCIAL 13
2.2.4. COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 18
3. SEGUIMIENTO 20
3.1. ENTREGABLES 20
4. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS 23

1. GENERALIDADES EN MATERIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA TRANSMICABLE EN CIUDAD BOLÍVAR

1.1. INTRODUCCIÓN

El sistema TransMiCable se configura en un proyecto de la ciudad que ha transformado y mejorado la calidad de vida de los habitantes de la localidad de Ciudad Bolívar.

La operación del Sistema TransMiCable contempla acciones integrales que buscan la vinculación de la comunidad en general para promover una cultura de corresponsabilidad ciudadana frente a la sostenibilidad del Sistema. Con el propósito de fortalecer la gestión y la apropiación se establece un instrumento que consolida los lineamientos y las obligaciones del componente social que debe cumplir el Operador durante la ejecución del Contrato, denominado **Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones**, conformado por los siguientes componentes: Atención al Ciudadano, Comunicaciones, Gestión Social y Responsabilidad Social, los cuales permiten la definición de los programas e iniciativas que se describen en este documento.

El presente Plan Estratégico se encuentra estructurado en las siguientes partes: Generalidades, en la que se presentan las bases del Plan y se define la Gestión Social, Objetivos, principios y alcance; posteriormente se describen los mínimos establecidos para las fases de planeación y actividades preliminares, implementación y seguimiento y evaluación que consolidan la ejecución del Plan Estratégico orientado a generar acciones que fomenten el sentido de pertenencia por el Sistema para garantizar la sostenibilidad del Sistema TransMiCable.

1.2. CONTEXTO

Las acciones de Atención al Ciudadano, Comunicaciones, Gestión Social y Responsabilidad Social del Sistema TransMiCable se configuran en una apuesta para el fortalecimiento del tejido social local y la construcción colectiva de la Cultura TransMiCable en la localidad de Ciudad Bolívar, cuya influencia directa se ejerce en cuatro (4) Micro territorios: Portal Tunal, Juan Pablo II, Manitas y Mirador del Paraíso. Se materializa con la ejecución del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones del Sistema TransMiCable a través del desarrollo de las fases de implementación, seguimiento y evaluación.

Con el fin de vincular a la comunidad, generar espacios de participación y socializar los beneficios del Sistema, el Equipo de Comunicaciones y Gestión Social del Operador debe liderar y desarrollar el Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, el cual debe integrar el modelo de Cultura Ciudadana y Gestión Social de TRANSMILENIO S.A., los procesos y procedimientos previstos de conformidad con la ley, vinculando siempre a su gestión los lineamientos de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

El Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones estará conformado por los siguientes componentes a saber: Atención al Ciudadano, Comunicaciones, Gestión Social y Responsabilidad Social.

La formulación del Plan debe tener en cuenta los componentes definidos en el siguiente esquema, y deberá propender por articular las actividades que guardan relación con cada componente y

que inciden significativamente en las decisiones, percepción y valoración de los usuarios y demás grupos de interés.

NORMATIVIDAD: El Operador debe tener en cuenta la normatividad vigente que en materia de comunicaciones y gestión social se deban aplicar, la cual se enuncia a continuación:

a) Constitución Política de Colombia de 1991
b) Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
c) Decreto 1660 de 2003: Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.
d) 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. 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.
e) Acuerdo 04 de 2007: Por medio del cual se adopta el plan estratégico de TRANSMILENIO S.A. Decreto 448 de 2007: Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana.
f) Decreto 309 de 2009: Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones.
g) Ley 1346 de 2009. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
h) Decreto 503 de 2011: Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.
i) 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.
j) Ley Estatutaria 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
k) Ley Estatutaria 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.
l) Circular 131 de 2013. Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero.
m) Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
n) Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
o) Manuales y Procedimientos TMSA.

1.3. OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, COMUNICACIONES Y GESTIÓN SOCIAL DEL SISTEMA TRANSMICABLE

a) Brindar canales eficientes de información y atención al usuario, fortaleciendo así el Servicio a la Ciudadanía, con criterios de calidez, claridad, coherencia y oportunidad.
b) Fortalecer los mecanismos de Comunicaciones Interna, Externa y Gráfico Informativo del Sistema TransMiCable y su operación.
c) Propiciar y fortalecer las instancias de participación y representación ciudadana vinculadas al Sistema TransMiCable.
d) Propiciar, difundir y fortalecer la construcción colectiva de la Cultura TransMiCable.
e) Desarrollar y articular acciones de Responsabilidad Social que mejoren la apropiación y cuidado del Sistema TransMiCable en la zona de influencia.

1.4. MODELO DEL PLAN ESTRATÉGICO ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES DEL SISTEMA TRANSMICABLE

El Operador debe formular el Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, en cumplimiento de todos los requerimientos solicitados por TRANSMILENIO S.A., de acuerdo con los lineamientos, manuales y procedimientos establecidos desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor, realizando los ajustes de acuerdo con la dinámica que se observe en el desarrollo del Contrato, cada vez que sea requerido.

El desarrollo del presente Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, y todas las acciones que del mismo se deriven, deben ser coordinadas entre el Profesional Líder Especialista del Equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social del Operador, y los profesionales que TMSA designe, en materia de los componentes de:

a) Atención al Ciudadano
b) Comunicaciones
c) Gestión Social
d) Responsabilidad Social.

1.5. PRINCIPIOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES DEL SISTEMA TRANSMICABLE

COMUNICACIÓN: Mediante la disposición de canales de comunicación participativa se busca garantizarle a la ciudadanía el acceso a información oportuna, clara y veraz, así mismo la libertad de opinión y la interacción social, posibilitando el logro de objetivos comunes.

PARTICIPACIÓN: Consiste en promover la participación ciudadana, vinculando a actores sociales e institucionales en la construcción colectiva de la Cultura TransMiCable a partir de las dinámicas sociales presentes en el territorio.

CORRESPONSABILIDAD: Se basa en la responsabilidad solidaria entre actores sociales e institucionales que comprende el desarrollo de acciones orientadas al óptimo funcionamiento del Sistema TransMiCable.

TRABAJO EN EQUIPO: El Equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social del Operador debe adoptar una actitud de compromiso y participación con respecto al desempeño de sus funciones para aportar desde sus saberes, herramientas que consoliden la correcta

ejecución del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones para el Sistema TransMiCable.

RESPETO: Implica el reconocimiento de las personas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y cualidades, brindando un trato digno que permita fomentar espacios de sana convivencia.

2. OBLIGACIONES EN MATERIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES

A continuación, se establecen las obligaciones para el Operador del Sistema TransMiCable con el propósito de orientar su gestión en el desarrollo de acciones de apropiación y sentido de pertenencia mediante la ejecución de acciones participativas, de comunicación y de construcción colectiva de la Cultura TransMiCable, buscando potencializar los impactos positivos y establecer las acciones de mitigación que se deriven de la operación del sistema en el área de influencia de este.

2.1. COORDINACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES Y, ARTICULACIÓN CON TRANSMILENIO S.A., DE LOS DIFERENTES COMPONENTES.

En este nivel, el profesional Líder del equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social del Operador del Sistema TransMiCable deberá:

a) Coordinar y responder por la formulación, implementación y desarrollo del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones del Operador.
b) El líder del Equipo será responsable del proceso de empalme y armonización, el cual se realizará dentro de los primeros 20 días que tiene el operador anterior para realizar el informe final de operación.
c) Realizar permanente control y seguimiento a los requerimientos dados por el Ente Gestor que se relacionen con la ejecución del plan de estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones.
d) Priorizar, proteger y salvaguardar la imagen y reputación de la marca del Ente Gestor.
e) Asistir o garantizar la asistencia del equipo (delegados) a todas las capacitaciones programadas por TMSA, con el propósito de alinear las directrices establecidos por Ente Gestor.
f) Realizar todas las actividades de apoyo que requiera TMSA, de los diferentes componentes tales como: Atención al Ciudadano; Comunicaciones, Gestión Social y Responsabilidad Social.
g) Asistir y participar de las reuniones de seguimiento y cumplir con los compromisos adquiridos por el Operador.
h) Elaborar y realizar el seguimiento de los recursos para la ejecución del plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones del Sistema TransMiCable.
i) Elaborar el cronograma de actividades del plan de Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones de acuerdo con los componentes antes enunciados.
j) Garantizar la presentación y entrega del informe Mensual de acuerdo con los lineamientos de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TMSA.
k) Coordinar y definir con el Ente Gestor la metodología a utilizar para la caracterización social; deberá garantizar su implementación y entrega de resultados en los tiempos establecidos.
l) Garantizar las acciones de gestión interinstitucional que promuevan y fortalezcan la apropiación y cuidado del Sistema TransMiCable, así como apoyar la articulación y ejecución de los lineamientos del Ente Gestor en este sentido.
m) Activar el Sistema de Alertas Tempranas, de acuerdo con lineamientos del Ente Gestor.
n) Garantizar el cumplimiento todas las obligaciones de participación, control ciudadano y

cultura ciudadana contempladas en este documento.

2.2. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES POR COMPONENTES:

2.2.1. COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Establece las condiciones o principios para brindar el servicio, atención, respuesta oportuna e información a los usuarios actuales y potenciales del Sistema, la atención al ciudadano será comprendida a partir de lo definido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como "el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Distrito para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad" (ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C, Decreto 197, mayo 22 de 2014, 2014).

Para la ejecución de las actividades de este componente se debe tener en cuenta los procesos establecidos por TRANSMILENIO S.A., dispuestos en el Manual de Servicio al Ciudadano, y procedimiento de Atención, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

El servicio a la ciudadanía busca prestar atención frente a solicitudes de orientación, información y requerimientos relacionados con el Sistema TransMiCable y se realizará por medio de los siguientes canales de atención:

a) Canal Presencial: Punto de Atención al Usuario
b) Canal Telefónico
c) Canal Virtual.

De acuerdo con lo dispuesto, para la operación del Sistema TransMiCable el servicio a la ciudadanía será liderado por el Profesional de Atención al Ciudadano del Equipo de Atención al Usuario y Comunicaciones del Operador con el fin de prestar un servicio a la ciudadanía de calidad y generar un óptimo acercamiento, así mismo, debe seguir los siguientes atributos definidos en el Manual de Servicio al Ciudadano (a) del Distrito 2:

a) Confiable: Brindando información exacta con transparencia y equidad a través de servicios de calidad con el fin de fortalecer las relaciones de confianza con la ciudadanía.
b) Amable: Brindando a la ciudadanía el servicio solicitado de forma atenta y respetuosa, concediendo la importancia que se merecen.
c) Digno: Prestando a la ciudadanía el servicio de la mejor forma posible.
d) Efectivo: Que el servicio prestado responda a los requerimientos de la ciudadanía en el marco de la garantía de derechos.
e) Oportuno: Que la prestación del servicio a la ciudadanía sea ágil y se preste dentro de los tiempos establecidos por la ley.

A continuación, se presentan los tipos de requerimientos ciudadanos y los tiempos de respuesta según lo establecido por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y la ley vigente:

COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRS	Tiempo de respuesta (días)
Solicitud de Documentos e información: es la manera que una persona tiene para acceder a la información pública, la cual puede ser oral o escrita, incluida la vía electrónica.	10
Consulta: solicitud que una persona realiza para consultar a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	30
Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción, descontento, protesta o inconformidad que formule una persona, en relación con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal en desarrollo de sus funciones.	15
Reclamo: cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.	15
Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.	15
Derecho de petición en interés general: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	15
Derecho de petición en interés particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	15

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS

El Profesional de Atención al Ciudadano del Operador, será el responsable de garantizar la adecuada alineación en la implementación de los lineamientos antes señalados y deberá mantener un canal de comunicación permanente con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.

En este nivel, frente a un Servicio y Atención al Ciudadano, el operador del Sistema TransMiCable deberá:

a) Implementar los lineamientos y procedimientos establecidos por el Ente Gestor, en lo referente a la recepción, trámite y cierre de los requerimientos ciudadanos. (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias).

b) Reportar la información relacionada con la atención al ciudadano, en lo referente a la recepción, trámite y cierre de los requerimientos ciudadanos, mediante la implementación de una base de datos.

c) Elaborar y actualizar un Protocolo para la Atención al Usuario del Sistema TransMiCable que contenga como mínimo:

(i) Identificación del punto de atención al usuario, número de la línea telefónica y correo electrónico del Sistema TransMiCable, señalando los días y horarios de atención para cada uno.
(ii) Descripción del protocolo de atención al usuario: contacto inicial, desarrollo del servicio, finalización del servicio y, atención preferencial.
(iii) Definición de los tipos de requerimientos ciudadanos y los tiempos de respuesta que se van a manejar conforme a lo establecido por el Sistema Distrital de Quejas y Solución.
(iv) Responsables de la atención al usuario y características asociadas al personal en la prestación del servicio (Imagen Corporativa, Comportamiento y lenguaje Institucional)

d) Mantener, el Punto de Atención al Ciudadano ubicado en la Estación de Manitas del Sistema TransMiCable, el cual deberá contar con los siguientes medios para la atención al ciudadano: computador, línea telefónica exclusiva, conexión a internet. De ser necesario, facilitando el acceso a redes sociales. Este debe ser un punto con espacio cómodo, luminoso y de fácil acceso para la comunidad. Deberá contar con la señalización e identificación del área.

e) Garantizar información permanente acerca Manual de Usuario que se encuentre en vigencia (derechos y deberes), accesos a las estaciones, uso del Sistema y demás información de interés para los usuarios.

f) Mantener los canales de atención aprobados por TMSA para dar respuesta y/o solución a los diferentes requerimientos que se presenten, de otra parte, se debe habilitar un correo electrónico de contacto para la ciudadanía.

g) Asegurar que todos los requerimientos ciudadanos sean atendidos en los tiempos establecidos por ley, según las tipologías asignadas para su tratamiento: solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia, observación.

h) Responder todos los requerimientos que sean competencia del Operador bajo criterios de calidad: calidez, claridad, coherencia y oportunidad para cada respuesta.

i) Capacitar a los integrantes del equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social, así como las áreas que se relacionan con la atención y servicio a los usuarios del Sistema TransMiCable, sobre la normatividad, legislación en materia de Derechos de Petición, técnicas de servicio, manejo de usuarios difíciles, comunicación asertiva, y demás temáticas relacionadas para optimizar la satisfacción del usuario.

j) Enviar un Informe mensual a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor para seguimiento y control. Este informe será elaborado, de acuerdo con las indicaciones impartidas por el Ente Gestor y deberá incluir los siguientes datos:

   (i) Número total de peticiones ciudadanas presentadas
   (ii) Número total de peticiones ciudadanas cerradas y porcentaje
   (iii) Número de peticiones abiertas y porcentaje
   (iv) Tipología
   (v) Numero de radicado

k) Establecer e implementar un plan de mejora mensual con estrategias, procedimientos y mecanismos necesarios para la atención oportuna frente a las PQRS, con el fin de controlar y gestionar el tiempo pertinente de las respuestas de acuerdo con los términos establecidos en la normatividad vigente.

Nota: El responsable del componente de Atención al Ciudadano dentro del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, será el profesional de Atención al Ciudadano descrito en el numeral del equipo mínimo requerido.

2.2.2. COMPONENTE DE COMUNICACIONES

El componente de Comunicaciones refiere todos los elementos comunicacionales y gráficos (digitales e impresos) que representan notas de interés, datos e información relevante que se deriva de la operación del Sistema TransMiCable, vinculando acciones de comunicación interna, externa y gráfico informativo, descritas a continuación:

a) Comunicación Interna: Proceso que facilita la divulgación institucional mediante la elaboración y ejecución de estrategias, campañas, piezas gráficas y contenidos audiovisuales que son difundidos por los canales internos y que promueven el sentido de pertenencia, el bienestar y la participación de los colaboradores.
b) Comunicación Externa: Proceso en que facilita la divulgación de los contenidos propios y/o suministrados por el Ente Gestor que son de interés general, su objetivo principal es el de potenciar la comunicación con el público externo, los medios de comunicación y los usuarios de plataformas digitales.
c) Comunicación Gráfico Informativo: hacen referencia al diseño, la elaboración de piezas de comunicación, material gráfico y audiovisual, en formatos como: volantes, plegables, afiches, material publicitario de POP (Point Of Purchase), publicaciones en medios de comunicación y videos, que permiten reforzar la información al usuario relacionada con la operación del sistema TransMiCable.

2.2.2.1. COMUNICACIÓN INTERNA

En materia de Comunicación Interna el operador del Sistema TransMiCable deberá:

a) Definir y presentar el cronograma de actividades y publicaciones de comunicación interna.
b) Publicar en los canales internos las piezas relacionadas con estrategias de tipo

institucional, que promuevan el sentido de pertenencia y la participación de los colaboradores.

2.2.2.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

En materia de Comunicación Externa el operador del Sistema TransMiCable deberá:

a) Definir y presentar mensualmente el cronograma de actividades de comunicación externa relacionadas con la operación del Sistema TransMiCable.
b) Proponer y remitir contenido para la pestaña "TransMiCable" en la página web del Ente Gestor, que sea de interés a la ciudadanía.
c) Diseñar, poner en funcionamiento y mantener una página web donde además de la información administrativa, se informe de manera clara, oportuna y actualizada, todas las novedades en cuanto a la operación que este a cargo del operador del Sistema TransMiCable, actividades con comunidad y noticias relevantes. Esta página deberá ajustarse a lo establecido por la resolución 1519 de 2020 de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el Decreto 1008 de 2018, la Ley 1712 de 2014 y la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 – Accesibilidad web.
d) Incluir dentro de la estrategia de comunicación, un plan de medios que permita la difusión a través de medios masivos y comunitarios, principalmente, para la divulgación de programas referentes a la apropiación del Sistema, evasión, cuidado del Sistema, o la que se coordine con TRANSMILENIO S.A.
e) Gestionar con los medios comunitarios como prensa y radio, la publicación de contenidos de interés para el público usuario de la zona en coordinación con el componente de comunicación externa de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TMSA. Es importante aclarar que los medios comunitarios con quienes se realice la labor deben estar registrados en la base de datos del IDPAC, o la entidad que haga sus veces.
f) Difundir las piezas con información institucional propias y/o del Ente Gestor cada vez que se requiera.
g) Atender las solicitudes de publicación en canales externos (pantallas digitales, PIP, redes sociales, audios, entre otros) dadas por el Ente Gestor TMSA y suministrar la evidencia de cumplimiento.
h) Coordinar con el Ente Gestor la atención y/o información suministrada a los medios locales y/o masivos de comunicación.
i) Recopilar, Consolidar y Suministrar la información urgente o novedades que requieran inmediatez en el manejo de la información, que le sea requerida por el Ente Gestor relacionados con atender solicitudes ante medios de comunicación.

COMUNICACIÓN GRAFICO-INFORMATIVO

En materia de Comunicación Gráfico - Informativo:

a) Diseñar piezas comunicativas y material gráfico (volantes, POP, boletines, entre otros) que contengan información relacionada con: la operación del Sistema TransMiCable, Uso del Sistema TransMiCable, Manual de Usuario y las demás que se consideren de acuerdo con el momento en que se encuentre la operación.
b) Garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Subgerencia de

Atención Al Usuario y Comunicaciones de TMSA. para el diseño de todo el material de divulgación teniendo en cuenta aspectos como lenguaje, ilustraciones e imágenes claras, precisas y de fácil comprensión. Los recursos gráficos e imágenes que no sean creados por el Operador del Sistema TransMiCable deben citar la fuente y tener en cuenta los derechos de autor.

c) Elaborar piezas gráficas para su divulgación en medios digitales, solicitadas por el Ente Gestor, previo acuerdo, coordinación y aprobación de este.
d) Reportar las labores realizadas en diseño, según sean requeridas, respecto de:

   (i) Piezas de comunicación diseñadas (discriminando cada pieza según el medio).
   (ii) Piezas de comunicación producidas para distribución (especificando: volantes, plegables, etc.).
   (iii) Piezas de comunicación producidas para exhibición (especificando: pendones, afiches, etc.).
   (iv) Piezas de comunicación publicadas o pautadas, una vez sean aprobadas por el Ente Gestor, (especificando los medios digitales u otros como prensa, revista, etc.).
   (v) Aportar las evidencias correspondientes (artes finales y aprobados, fotografías, videos, etc.).

e) Todas las piezas deberán seguir las indicaciones dadas en el Manual de Imagen y Normas Gráficas del Ente Gestor.
f) Acordar y definir otras actividades en el marco de la Comunicación que considere TRANSMILENIO S.A.
g) El contratista se debe regir a la última versión de la cartilla de señalética vigente que aplique para las estaciones del Sistema TransMiCable. En caso de alguna actualización de la cartilla el contratista deberá implementar la producción e instalación de las señales que se acuerden con el Ente Gestor.

Nota: El responsable del componente de Comunicaciones (Interna, Externas y Gráfico Informativo) dentro del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, será el profesional de Comunicaciones de acuerdo con lo previsto en el numeral 2 del equipo mínimo requerido.

2.2.3. COMPONENTE DE GESTIÓN SOCIAL

Este componente tiene como propósito generar procesos de relacionamiento y participación comunitaria en el área de influencia del Sistema TransMiCable, asociados al cuidado y apropiación del Sistema a través del diseño e implementación de los siguientes programas:

a) **Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y el Control Social:** busca generar una relación dinámica con los ciudadanos para reducir las brechas de información, mejorando los canales y mecanismos de comunicación entre los ciudadanos, el operador del Sistema TransMiCable y TRANSMILENIO S.A.

b) **Gestión y articulación interinstitucional:** Busca fortalecer el tejido social de relaciones mutuamente beneficiosas entre la comunidad, instituciones y autoridades de la localidad, promoviendo la formación de alianzas eficaces en los sectores público, público-

privado y de la sociedad civil, como mecanismo para el aprovechamiento de experiencias, estrategias, recursos, conocimientos e iniciativas en temas relacionados con la operación del Sistema.

c) **Formación y pedagogía en Cultura TransMiCable:** Tiene el propósito fomentar la Cultura a partir de acciones dirigidas al fortalecimiento del tejido social, mejoramiento de la convivencia, cuidado y buen uso del Sistema a través de procesos formativos, participativos y culturales que fomentan el involucramiento, comunicación, compromiso y respeto.

d) **Iniciativas Ciudadanas TransMiCable**: se constituyen en el resultado de las acciones de articulación interinstitucional, participación y control social, formación pedagógica y de toda información recibida de la ciudadanía y población del área de influencia que fortalezcan la apropiación del Sistema TransMiCable.

2.2.3.1. FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL

En materia del Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y el Control Social el Operador del Sistema TransMiCable, deberá:

a) Elaborar un diagnóstico a través del cual se definan los grupos objetivo, las características demográficas y conceptuales, así como, las problemáticas relacionadas permitiendo de esta manera tener una caracterización social del área de influencia del Sistema TransMiCable.

b) Realizar la identificación de actores y organizaciones presentes con miras a fortalecer los ejercicios de apropiación y participación de la ciudadanía presente en el área de influencia del Sistema TransMiCable.

c) Implementar actividades de relacionamiento social y comunitario que promuevan la apropiación del sistema y su relación con el entorno.

d) Promover el involucramiento de la ciudadanía mediante la activación de reuniones, socializaciones y encuentros comunitarios.

e) Realizar reuniones informativas con la población de los micro territorios del área de influencia del Sistema TransMiCable, que cuenten con la colaboración de los líderes comunitarios que enfaticen en iniciativas ciudadanas y prácticas novedosas que fortalezcan la gestión.

f) Realizar como mínimo cuatro (4) reuniones de socialización, una por micro territorio de acuerdo con la ubicación de las estaciones con el fin de brindar la información correspondiente a la continuación o empalme respecto del nuevo operador del Sistema TransMiCable, en sus aspectos técnicos, sociales y ambientales relacionados con la operación del Sistema.

g) Generar reuniones extraordinarias sobre temas relacionados con la Operación del Sistema TransMiCable en caso de requerirse.

h) Generar y participar de encuentros comunitarios que se relacionen con la prestación del servicio.

i) Acompañar los recorridos por el Sistema TransMiCable programados por el Ente Gestor, con el fin de mantener un contacto con la comunidad, asociados a temas relevantes de la operación y el buen uso del Sistema TransMiCable, requeridos por la comunidad, líderes comunitarios, instituciones de carácter privado y/o entidades públicas de nivel local o distrital.

j) Generar y divulgar mensualmente una pieza informativa, aprobada por el Ente Gestor, que resuma la gestión realizada por el Operador.

k) Documentar, Sistematizar y Presentar soportes de la gestión mensual de Gestión Social.

l) Para el proceso del Sistema de Alertas Tempranas, el cual permite un análisis de la información disponible, determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos que puedan generar afectación a la operación, infraestructura, servidores y/o usuarios vinculados al Sistema Transmilenio, 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.

Lo anterior, para facilitar el manejo correcto y resolución de la alerta, por lo cual, el líder del equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social y/o el Profesional de Relaciones con la Comunidad del Operador deberá: conocer el funcionamiento del Sistema de Alertas Temprana - SAT, que presentamos a continuación.

Una vez se identifique una posible situación de emergencia en el Sistema TransMiCable, el líder del Equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social y/o el Profesional de Relaciones con la Comunidad del operador deberá informar inmediatamente a la gerencia del Operador, para que éste la reporte a TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con el protocolo establecido, además de informarle al Gestor Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones designado.

NIVEL DE ALERTA	DESCRIPCIÓN
Alerta Verde Prevención Vigilancia	Se aplica a situaciones controladas sin afectación de las condiciones normales de operación del Sistema TransMiCable. Indica que no existe ninguna probabilidad de ocurrencia de evento que pueda generar afectación a la operación, infraestructura y/o personal vinculado al Sistema TransMiCable.
Alerta Amarilla Preparación Seguimiento	Se aplica cuando la información identificada por el líder del Equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social del Operador indica que existe la probabilidad de presentarse alguna situación que represente alguna amenaza a la operación, infraestructura y/o personal vinculado al Sistema TransMiCable. Requiere una acción de seguimiento a la situación por parte del Líder del Equipo de Atención al Usuario,

NIVEL DE ALERTA	DESCRIPCIÓN
	Comunicaciones y Gestión Social del Operador y si es el caso tomar medidas por parte del Operador con el fin de prevenir la ocurrencia de un evento.
Alerta Naranja Respuesta Programada	Se aplica cuando la información identificada por el líder del Equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social refiere situaciones en las que existe una amenaza directa a la operación, infraestructura, flota y/o personal vinculado al Sistema TransMiCable, que implican algún grado de riesgo para el desarrollo de las actividades normales. Requiere acciones de mitigación por parte del Operador y/o TMSA, para minimizar la problemática generadora de la alerta y/o solicitar medidas de control frente a la materialización de la amenaza.
Alerta Roja Respuesta Inmediata	Se aplica a situaciones en donde la información indica que existe una afectación inminente a la operación, infraestructura y/o personal vinculado al Sistema TransMiCable. Requiere acciones inmediatas por parte de las instancias técnicas del Operador y la solicitud de apoyo a TMSA.

2.2.3.2. GESTIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

En materia de la gestión y articulación interinstitucional el operador del Sistema TransMiCable deberá:

a) Mantener permanente contacto con las instituciones y organizaciones que permitan gestionar apoyo desde las diferentes competencias y articular acciones que fortalezcan el cuidado y apropiación con miras a disminuir impactos que se puedan generar por la operación del sistema.

b) Asistir a todas las reuniones de gestión interinstitucional. Aquellas reuniones que sean convocadas desde el operador deben ser citadas por el Líder de Proceso de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social del Operador; sin embargo, es válido que el Profesional de Relacionamiento con la Comunidad del Operador se vincule para realizar la gestión y articulación interinstitucional en un espacio ya conformado por las entidades tanto públicas como privadas. Es importante señalar, que siempre se deberán atender los lineamientos del Ente Gestor.

c) Establecer nexos y generar acciones de trabajo articulado con diferentes grupos poblacionales en múltiples espacios sociales: familias, organizaciones de base, Juntas de Acción Comunal, e Instituciones Educativas (colegios públicos y privados, jardines infantiles), Consejo locales y otros identificados en el área de influencia.

2.2.3.3. FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA EN CULTURA TRANSMICABLE

En materia de Formación y pedagogía en Cultura TransMiCable

La Cultura TransMiCable se constituye en un proceso de construcción colectiva dirigido al fortalecimiento de competencias ciudadanas que permitan emerger el sentido de pertenencia y la sana convivencia alrededor del Sistema TransMiCable.

El operador del Sistema TransMiCable deberá:

a) Generar actividades de sensibilización y formación en cultura ciudadana, dirigidas a la población del área de influencia del Sistema TransMiCable, para fortalecer la apropiación de este a través del desarrollo de conocimiento y fomento de la participación que generen sentido de pertenencia. (Por ejemplo: talleres lúdicos, campañas formativas y educativas, programas culturales, etc.)

b) Generar una (1) actividad al mes enfocada a fortalecer la cultura TransMiCable.

c) Fortalecer la Cultura TransMiCable, vinculando los saberes y experiencia de las comunidades en espacios de interacción social, acorde con la realidad social del territorio con apuestas como pactos de cuidado del Sistema, acciones de convivencia y la conformación de procesos de control social formalizados bajo la estrategia de "Guardianes de TransMiCable" buscando siempre la corresponsabilidad y apropiación con el Proyecto del Sistema TransMiCable.

d) Vincular a la comunidad en el diseño de material lúdico como juegos didácticos, entre los cuales se encuentran: escalera, rompecabezas, golosa, entre otros, relacionados con el uso de TransMiCable desde la base de la sana convivencia, el respeto y el cuidado.

e) Generar estrategias y desarrollar talleres de relacionamiento comunitario con miras al fortalecimiento, cuidado y apropiación del Sistema como bien público que permitan una fácil interacción con quienes participen, para entender la operación y el proyecto del Sistema TransMiCable.

El operador deberá tener presente que la realización de Talleres lúdico-pedagógicos: es una actividad que permite el aprendizaje a través del juego posibilitando el encuentro activo, la convivencia y la construcción colectiva. Las temáticas deben estar relacionadas con el adecuado uso del Sistema, la sana convivencia, la prevención de accidentes, entre otros.

Para el desarrollo de los talleres se requiere tener en cuenta las siguientes consideraciones:

a) Identificación de los grupos de interés
b) Gestión del lugar y programación del encuentro
c) Definir el taller a realizar de acuerdo con el grupo poblacional participante.
d) Alistamiento del material a utilizar
e) Desarrollo del taller programado
f) Entrega del material dispuesto para el desarrollo del taller de manera equitativa entre los integrantes del equipo.

2.2.3.4. INICIATIVAS CIUDADANAS

En materia de Iniciativas Ciudadanas El operador del Sistema TransMiCable deberá fortalecer Iniciativas Ciudadanas TransMiCable asociadas a:

Arte y Cultura TransMiCable

Generar y o consolidar espacios que se constituyan en vitrinas de exposición o de muestras de arte local en el Sistema TransMiCable. En las estaciones, plazoletas de estas y/o en las pilonas, teniendo en cuenta la diversidad poblacional que habita en la localidad Ciudad Bolívar y la oferta de organizaciones culturales y artísticas.

Espacios de Encuentro de Lectura

Coordinar y gestionar actividades que promuevan la lectura y la cultura en el Sistema TransMiCable, mediante procesos de información, divulgación y articulación que permitan acercar a la comunidad.

Campañas TransMiCable

Realizar campañas en las cuales se aborden temáticas relacionadas con el manual de usuario, el uso adecuado del Sistema, las precauciones y cuidados en las estaciones y con las pilonas, comportamiento en las estaciones con el fin de fomentar el buen uso del Sistema y promover la construcción colectiva de la participación y cultura ciudadana bajo el enfoque del Ente Gestor.

Apoyar en el desarrollo de las campañas que promueva el Ente Gestor para el fortalecimiento de la participación y la cultura ciudadana en el Sistema TransMiCable.

En caso de que se requiera, el profesional de relacionamiento con la Comunidad del Operador deberá articular estas campañas con otros profesionales del equipo del Sistema TransMiCable.

Jornadas de Integración

Realizar y apoyar en festividades, eventos lúdicos y actividades culturales llevadas a cabo en las plazoletas de las estaciones del Sistema TransMiCable o en los micro territorios con el fin de establecer y/o fortalecer relaciones de confianza con la ciudadanía. Ejemplo. Día de la niñez; Navidad TransMiCable, entre otras.

Nota: El responsable del componente de Gestión Social dentro del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, será el profesional de Relacionamiento con la Comunidad de acuerdo con lo previsto en el numeral del equipo mínimo requerido.

2.2.4. COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el marco del Manual de Responsabilidad Social de TRANSMILENIO S.A., se contempla como *"la construcción colectiva de procesos orientados a la optimización de oportunidades y generación de valor social entendido como el mejoramiento del entorno y la calidad de vida de los habitantes del área de influencia de nuestra actividad empresarial, a través de un engranaje cultural, ambiental y económico, gestionado mediante la innovación, el talento humano y el conocimiento"*[1]

El operador del Sistema TransMiCable deberá tener en cuenta para su desarrollo las siguientes

[1] Manual de Responsabilidad Social (M-SC-008) de TRANSMILENIO S.A.

obligaciones:

Vinculación de personal local:

Con el fin de promover y favorecer la correcta responsabilidad social que beneficie y promueva principios de no discriminación en los procesos de talento humano, el operador debe vincular laboralmente en los cargos que requiera para desarrollar sus actividades a personas residentes en el área de influencia del Sistema TRANSMICABLE en condición de vulnerabilidad y exclusión social, para que tengan las mismas oportunidades y posibilidades que contribuyan a mejorar la calidad de vida de ellos y sus familias. Este proceso debe ser articulado con el área encargada de vinculación de personal.

Dentro del personal, se debe vincular a mujeres en un porcentaje mínimo del 40% y un porcentaje mínimo del 10% de personal deben hacer parte de sectores con condición de vulnerabilidad, exclusión social y discriminación como, jóvenes, personas con discapacidad, personas del sector social LGBTI, mujeres diversas y de diferentes etnias, víctimas de conflicto armado, entre otras.

Actividades de Sensibilización:

El Operador deberá sensibilizar a todo el personal de la operación promoviendo la vocación de servicio con el fin de generar relaciones de confianza con la ciudadanía, mediante la generación de acciones en pro de la implementación de las Políticas Públicas Distritales que le indique el ente gestor, teniendo en cuenta el manejo adecuado de los conceptos de la operación del Sistema de TransMiCable, haciendo énfasis en el servicio a la ciudadanía, basado en el respeto y buen trato (inclusión social, enfoque de derechos de las mujeres, enfoque de género y diferencial) con el fin de aportar y fomentar la Cultura Ciudadana del Sistema TransMiCable. Este proceso debe ser liderado por la gerencia del operador. Se considera que éste se debe actualizar semestralmente durante la Etapa de Operación de manera articulada entre la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., y el Equipo de Comunicaciones del operador.

Alianzas Estratégicas: Establecer alianzas con entidades públicas o privadas que fortalezcan la estrategia de responsabilidad social que establezca TransMiCable, en cualquiera de los aspectos, sociales, económicos y ambientales.

Nota: El responsable del componente de Responsabilidad Social dentro del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, será el profesional de Relacionamiento con la Comunidad de acuerdo con lo previsto en el numeral del equipo mínimo requerido.

3. SEGUIMIENTO

3.1. ENTREGABLES

Durante la vigencia del Contrato el Operador deberá elaborar y presentarle en medio físico y magnético a TMSA y a la interventoría los siguientes entregables, sin perjuicio de cualquier otro que sea indicado en el presente Apéndice:

a) Entregables e Informes del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones

PRODUCTO	TIEMPOS DE ENTREGA
Caracterización del área de Influencia	La primera caracterización debe ser entregada dentro de los (3) meses siguientes al inicio de la operación. Posterior a esta, debe ser actualizada cada dos (2) años.
Plan de Acción de Atención al Usuario y Comunicaciones Anual	El primer plan de acción de Atención al Usuario y Comunicaciones debe ser entregado a los (30) días hábiles, después de la firma del acta de inicio de operación. Posterior a esto debe ser actualizado cada año, con dos (2) meses de anterioridad a cada la vigencia.
Cronograma del Plan de Atención al Usuario y Comunicaciones	Semanalmente vía correo electrónico
Informe Mensual	Se debe entregar cinco (5) días hábiles después de finalizado cada mes.
Informe Anual	Se debe entregar veinte (20) días hábiles después la vigencia de cada año.
Informe Final	Se debe entregar veinte (20) días hábiles después de finalizado el 100% del contrato de operación.

b) Cronograma y Reportes Periódicos

En el cronograma se establece la trazabilidad de las acciones y el análisis de los componentes planteados por el Ente Gestor. El Operador deberá presentarse semanalmente, vía correo electrónico, a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor para la respectiva revisión de la programación de las actividades a ejecutar.

Además, el Operador deberá proporcionar cualquier información pertinente respecto a la operación del Sistema, conforme sea requerido por el Ente Gestor.

c) Informe Mensual

El Equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social del Operador debe entregar durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes un informe que contenga como mínimo:

(i) Introducción
(ii) Actividades desarrolladas por el Equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social del Operador durante el mes para cada uno de los componentes.
(iii) Incluir indicadores de cumplimiento y un análisis de la gestión desarrollada.

(iv) Conclusiones o recomendaciones de ser necesario.
(v) Anexos: Incluir todos los soportes de la Gestión realizada de los diferentes componentes. Actas de reunión con su respectivo soporte de listados de asistencia y registro fotográfico, si aplica. Este documento debe ser entregado en medio físico y magnético.

d) Informe Anual

El Operador deberá entregarle a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor, durante los veinte (20) días siguientes a la finalización de cada año calendario, un informe que contenga el consolidado de la Gestión y ejecución de las actividades programadas y realizadas a lo largo de cada año de operación. Debe incluir todos los requerimientos que solicite la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, quien será la encargada de su revisión. Además, debe contener la gestión ejecutada del proyecto, con sus respectivos soportes para las actividades, iniciativas y programas formulados en el Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones del Operador.

Este documento debe ser entregado en medio físico y magnético

Los requisitos mínimos exigidos para la presentación del Informe Anual son:

(i) Identificación, información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables.
(ii) Introducción.
(iii) Capítulo de acciones ejercidas por el Operador en cada componente así: Atención al Usuario, Comunicaciones Internas, Externas, Grafico Informativo, Gestión Social y Responsabilidad Social: Describir y detallar las acciones adelantadas por el Operador indicando el proceso metodológico adoptado, así como los resultados obtenidos, y la consolidación de las actividades realizadas. Control, revisión y ajustes; en caso de presentarse durante el proceso de verificación de los contratos.
(iv) Conclusiones: Evaluación de la gestión realizada y las posibles modificaciones de las actividades ejecutadas. Presentar matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) y resultados de las metas establecidas.

e) Informe Final

El Operador deberá entregarle a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor, durante los veinte días hábiles siguientes al inicio de las actividades de empalme finales, el consolidado final de la gestión y ejecución de las actividades realizadas a lo largo de todo el proceso, con sus respectivos soportes originales enmarcados en el Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones del Operador.

El Informe Final debe incluir todos los requerimientos solicitados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, en medio físico y magnético.

Los requisitos mínimos exigidos para la presentación del Informe Final son:

(i) Identificación, información del proyecto: número de contrato, objeto y responsables.

(ii) Introducción.
(iii) Capítulo de acciones del Operador del plan de Atención al Usuario y Comunicaciones.
(iv) Control, revisión y ajustes, si los hubo durante todo el proceso de verificación del contrato.
(v) Presentar resultados de las metas establecidas por cada componente del plan de Atención al Usuario y Comunicaciones.
(vi) Conclusiones: Evaluación de la gestión realizada.
(vii) Anexos: Soportes de la gestión adelantada por el Equipo de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social del Operador, entre los cuales se encuentran (listados de asistencia, formatos, registros fotográficos, copias de los oficios recibidos o radicados, actas de reuniones, muestras de las piezas informativas elaboradas por el Operador y todo aquello que TRANSMILENIO S.A., solicite o considere pertinente).

Una vez entregado el Informe Final, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TMSA procederá a su revisión.

4. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Para la aprobación de los documentos del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones del Operador, durante la ejecución del contrato, TMSA, a través de la Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones y, considerará los criterios de oportunidad y calidad.

Cada uno de estos criterios es definido por la Entidad de la siguiente manera:

OPORTUNIDAD: Corresponde al cumplimiento en la entrega de productos dentro de los tiempos establecidos.

CALIDAD: Corresponde a la presentación de los documentos, productos e informes acompañados de los soportes. Donde se valora la entrega de estos sin enmendaduras y con una presentación acorde con los requerimientos solicitados por el Ente Gestor. Esto apunta al cumplimiento del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones del Operador formulado y propuesto desde el inicio del proceso.