GLOSARIO DE TÉRMINOS TRANSMILENIO S.A.

A

Abordaje: Acto de subir a bordo de un vehículo en el Sistema, antes de que este inicie su movimiento.

Accidente: Suceso imprevisible de tipo operacional que presenta fatalidades o lesiones graves y daños estructurales de importancia, tanto en los buses como en la infraestructura del sistema o de la comunidad.

Accidente de Tránsito: Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados, al igual que afectación a la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho. (Código Nacional de Tránsito, Ley 769 de 2002).

Accidente Simple – TM01: Es un accidente de tránsito que produce daños materiales, más no lesionados ni fatalidades.

Accidente con Herido o Lesionado – TM02: Se trata de un accidente de tránsito con resultado de heridas de mayor o menor grado, en el que puede o no haber daños materiales.

Accidente con Fatalidad – TM16: Se trata de un accidente de tránsito con consecuencia de pérdida de una o más vidas. Se puede tipificar en el término de un mes, en el caso que la víctima fallezca en dicho periodo, ya sea después del accidente o por causa del mismo.

Acción Disciplinaria: Facultad que posee la propia administración y todos los ciudadanos de acudir ante las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones y se impongan las sanciones legales, contra servidores públicos que cometan irregularidades en el desempeño de la función.

Acera o andén. Franja longitudinal de la vía urbana, destinada exclusivamente a la circulación de peatones, ubicada a los costados de ésta.

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

Actuación Administrativa: Conjunto de decisiones y operaciones que emanan de las autoridades administrativas tendientes a cumplir los cometidos estatales, prestar satisfactoriamente los servicios públicos y hacer efectivos los derechos e intereses reconocidos a los administrados.

Adelantamiento: Maniobra mediante la cual un vehículo se pone delante de otro vehículo que lo antecede en el mismo carril de una calzada.

Administrador de Intranet: Servidor público responsable del diseño, programación y montaje de contenido, revisión de pertinencia y vigencia de la información publicada y actualización de la información suministrada por las dependencias de la entidad.

Aforo: Capacidad máxima que puede albergar un lugar público. En este caso el objeto del aforo en TRANSMILENIO S.A. es calcular o pronosticar la cantidad de personas que necesitan ser movilizadas a corto, mediano y largo plazo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS TRANSMILENIO S.A.

Agencia Internacional: es una agencia de información o también conocida como agencia de noticias que se encarga de recoger noticias de sus corresponsales en distintos lugares de su área de actividad y las transmiten inmediatamente a la central, donde, después de tratar la información, la envían, lo más rápido posible, a sus clientes (radios, diarios, revistas, televisoras o portales), conocidos en el argot periodístico como abonados.

Agentes del Sistema: Se consideran agentes del sistema, aquellas empresas y/o entidades que ejecutan algún tipo de actividad dentro del Sistema, para el adecuado funcionamiento del mismo en cualquiera de sus aspectos operativos.

Alcoholemia: Cantidad de alcohol en la sangre que tiene una persona en determinado momento.

Alcoholimetría: Examen de laboratorio o prueba por medio de un equipo especializado que determina el nivel de alcohol etílico en la sangre de forma directa o indirecta.

Alcohosensor: Dispositivo que determina el nivel o concentración de alcohol en sangre de una persona a través de medir la cantidad de alcohol presente en el aire expirado por esta, es decir es una alcoholimetría realizada de forma indirecta.

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

Allanamiento: Habrá allanamiento cuando el sujeto manifiesta su aceptación respecto de los hallazgos o cargos que se le formulan, renunciando a toda oposición u objeción, ya sea frente a TRANSMILENIO S.A., o ante cualquier autoridad judicial o particular que ejerza función jurisdiccional.

Altavoz: Canal de comunicación masivo en portales y estaciones intermedias para brindar información de interés a los usuarios.

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.

Antecedentes disciplinarios: Sanciones disciplinarias ejecutoriadas que figuren en la hoja de vida del servidor público y en los organismos de control externo, que sirven de fundamento en procesos disciplinarios posteriores para graduar la sanción.

Aplastamiento: Ocurre cuando el vehículo pasa sobre la víctima, de forma que las llantas suelen dejar su impronta sobre la piel y causan lesiones importantes sobre los órganos internos.

Apoderamiento de aeronaves, naves, o medios de transporte colectivo: Conducta realizada por aquel que mediante violencia, amenazas o maniobras engañosas, se apodere de nave, aeronave, o de cualquier otro medio de transporte colectivo, o altere su itinerario, o ejerza su control. (Art.173 del Código Penal)

Apropiaciones Presupuestales: Son autorizaciones máximas de gasto que tienen como fin ser comprometidas durante la vigencia fiscal respectiva. Después del 31 de diciembre de cada año las autorizaciones expiran y en consecuencia no podrán adicionarse, ni transferirse, ni contracréditarse, ni comprometerse.

Área Pública: Área de un portal, estación, paradero a los que tienen acceso ilimitado los usuarios del SITP sin control.

Área de Seguridad Restringida: Aquellas zonas de una estación, portal, paradero, patio identificadas como zonas de riesgo prioritarias en las que, además de controlarse el acceso, es requerido aplicar otros controles de seguridad.

Área de soporte técnico y de mantenimiento: Es la zona del patio de operación en la cual se instalan todos los equipos e infraestructura necesarios para la prestación de los servicios de lavado, abastecimiento de combustible y mantenimiento técnico de los vehículos que conforman la flota al servicio de la operación del Sistema de Transporte Masivo operado por Transmilenio S.A.

Arma: Cualquier objeto que pueda ser utilizado para atacar, defenderse, para producir amenaza o atentar contra la integridad física de personas, usuarios y público en general, o para causar daño a instalaciones.

Arma blanca: El concepto de arma blanca agrupa un amplio grupo de instrumentos de forma aplanada, de estructura variada, que poseen uno o más bordes cortantes y cuya extremidad puede ser puntiaguda o roma. En sentido general las armas blancas pueden agruparse en:

A) Punzantes;
B) Cortantes (incisas);
C) Corto punzantes; y
D) Inciso-contusas.

Armas de fuego de uso civil: Son aquellas que, previo permiso de la autoridad competente, pueden tener o portar los particulares. Se clasifican en: armas de defensa personal, armas deportivas y armas de colección.

Arrastramiento: Situación que sucede cuando el cuerpo es arrastrado por el vehículo y se presentan escoriaciones.

Artefacto explosivo improvisado: Aparato de construcción sencilla que suele contener a menudo elementos comunes tales como relojes, filamentos de encendedores de gas, bombillas de linterna, baterías u agroquímicos. Generalmente consta de cuatro partes: un explosivo, un detonador, un interruptor o cronómetro y una fuente de potencia.

Artículo explosivo: Todo objeto que contiene una o más sustancias explosivas.

Artículos, objetos y sustancias peligrosas: Cualquier elemento, objeto o sustancia que al ser transportado requiere de embalaje y manejo especial para evitar que pueda producir daños a la salud de los usuarios, vehículos o afectación a la seguridad operacional.

Asesoría Técnica: Convenio entre TRANSMILENIO S.A. y el sector público o privado, en el que se brinda información por parte de TRANSMILENIO S.A., para la orientación a su contratante, de las recomendaciones o sugerencias relacionadas con las acciones preventivas, correctivas o de mejora sobre uno o varios aspectos relacionados con la operación o el desempeño de un proyecto, ya establecido o en construcción, relacionado con el transporte público de pasajeros y/o afines.

Asistencia Técnica: Convenio entre TRANSMILENIO S.A. y el sector público o privado en el que se presta un servicio de apoyo en la ejecución, monitoreo y emisión de un concepto o recomendaciones de un proyecto relacionado con sistemas de transporte público de pasajeros y/o afines, que ya está establecido.

Asociación Público-Privada (APP): 1. Un esquema de ejecución de cualquier tipo de proyecto de inversión en donde el sector público y el sector privado trabajan conjuntamente y alinean sus

objetivos. Las APP´s son un contrato a largo plazo entre un socio privado y una agencia del gobierno, para proveer infraestructura y servicios públicos, en el cual el socio privado asume un rol importante en la administración y mitigación de los riesgos del proyecto.

2. Es un esquema de participación de la inversión y gestión privada en el largo plazo, en el cual el sector privado incorpora experiencia, conocimientos, equipos, tecnología, entre otros, y se distribuyen riesgos entre el sector público y el sector privado, con el objeto de crear, desarrollar, mejorar, operar y/o mantener una infraestructura pública y asegurar la provisión de servicios conexos a la misma. La fuente principal de repago de la inversión privada es a través de Vigencias Futuras.

Aspecto Ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el Medio Ambiente.

Aspecto ambiental significativo: Aquel aspecto ambiental que tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

Aspecto ambiental potencial: Aspecto que se puede generar como consecuencia de las actividades y servicios en situaciones de emergencia y accidentes.

Aspecto ambiental indirecto: Aspectos que se producen como consecuencia de las actividades, productos o servicios que pueden producir impactos ambientales significativos y sobre los que la organización no tiene pleno control de la gestión.

Audiencia Pública: Es un mecanismo de participación que permite a los ciudadanos ejercer su derecho de control social a la gestión pública. En una audiencia pública se tratan asuntos que son 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.

Auditoría Interna: Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

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

Auxiliar operativo de inspección de la operación: Personal en la vía encargado de realizar la supervisión de la operación y el apoyo al Centro de Control en cualquier actividad del funcionamiento del Sistema.

Autopista: Vía de calzadas separadas, cada una con dos (2) o más carriles, control total de acceso y salida, con intersecciones en desnivel o mediante entradas y salidas directas a otras carreteras y con control de velocidades mínimas y máximas por carril.

Aviso de bomba – TM03: Amenaza comunicada, anónima o de otro tipo, real o falsa, que sugiere o indica que la seguridad puede estar en peligro debido a un explosivo u otro objeto o artefacto.

B

Backup: Es la copia total o parcial de información importante del disco duro, CD´s, bases de datos u otro medio de almacenamiento, la cual puede recuperarse en caso de pérdida de la copia original.

Barrera de Control de Acceso (BCA): Dispositivo electromecánico que se encarga de restringir el acceso de los pasajeros a los buses o estaciones. El validador permite la liberación de la barrera en función de la validación del medio de pago.

Bicicleta: Vehículo no motorizado de dos (2) o más ruedas en línea, el cual se desplaza por el esfuerzo de su conductor, accionado por medio de pedales. (Código Nacional de Tránsito, Art.2)

Bloqueo: Vía de hecho que afecta el normal desarrollo de la operación en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), generando impactos importantes en la movilidad, repercusión en los ciudadanos (as) y, las respectivas consecuencias en los sectores de la economía y el comercio.

BRT (Bus Rapid Transit): Bus de Tránsito Rápido. Sistema de Buses que circulan por carriles exclusivos de corredores troncales.

Bus Transmilenio: Vehículo con una tipología especifica que cumple con las características y condiciones previstas en los distintos contratos de concesión, que opera en los corredores exclusivos del Sistema TransMilenio y en las Zonas de alimentación establecidas en los mismos.

Bus Alimentador: Buses de capacidad media, adecuados a las condiciones viales y de tránsito que permiten el acceso desde los barrios cercanos al sistema sin pagar doble viaje, estos buses se identifican de color verde

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

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

Bus Padrón Dual: Bus de capacidad media y un solo cuerpo que está especialmente adaptado para operar en la infraestructura de tipo troncal y del tipo zonal. Debe cumplir con las Normas Técnicas ICONTEC NTC 4901-03 y 5701. Adicionalmente presenta accesibilidad total a personas en condición de discapacidad. Este bus cuenta con puertas de servicio al costado izquierdo para su operación en el componente troncal, junto con puertas en el costado derecho para operar en el componente zonal; por lo anterior, cuenta con validadores y sistema de recaudo a bordo.

C

Caída de Ocupante: Se refiere a la caída de un conductor, acompañante o pasajero desde un vehículo hacia el exterior, al interior o dentro del mismo.

Campaña: Evento que se realiza a través de piezas comunicativas y guías en vía con el fin de activar acciones o propuestas que benefician al usuario en su tránsito por el sistema.

Canal de Comunicación: Medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información que pretenden intercambiar emisor y receptor. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos. Los canales pueden ser personales o masivos; los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa. Voz a voz, puede darse entre dos personas y más. Los canales

masivos pueden ser escritos, digitales, virtuales, televisivos o radiales y tienen la capacidad de llegar a mayor cantidad de personas con una sola emisión, en el caso de TRANSMILENIO, se cuenta con canales tales como Intranet, Correo electrónico, Carteleras, etc.

Capacidad del vehículo: Número máximo de pasajeros que puede transportar el vehículo

Carril: Parte de la calzada destinada al tránsito de una sola fila de vehículos (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

Carriles de tráfico mixto: Carriles sobre los cuales podrán circular los vehículos particulares como automóviles, camiones, motocicletas y vehículo de transporte público individual tipo taxi.

Carril Preferencial: Carril de una vía principal, con dedicación específica para la circulación de los vehículos de alta capacidad del Sistema, definida para efectos de la operación por la Secretaría Distrital de Movilidad.

Carteleras: Medio de comunicación para dar a conocer las campañas y estimular actitudes en los equipos de trabajo y ciudadanos hacia las metas organizacionales, normatividad, civismo, manejo del sistema de transporte y procedimientos definidos por los órganos de control y dirección. El objetivo de las carteleras, es difundir información escrita pertinente a los grupos de interés al interior y exterior de la Entidad, de acuerdo con las directrices del equipo de comunicaciones.

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

Centro de Control Maestro (del Ente Gestor): Lugar especialmente acondicionado en las instalaciones que indique el Ente Gestor, y operado por éste, en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el Concesionario del SIRCI para que el Ente Gestor ejerza sus funciones de verificación de las programaciones de los distintos concesionarios de operación (Troncales, Alimentadores, Urbanos, Complementarios y Especiales), operación, supervisión, gestión y control de los servicios. Este Centro de Control será operado por el Ente Gestor. El agente encargado del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información al Usuario, SIRCI, deberá suministrar los equipos y aplicaciones necesarios y adicionales a los actualmente en uso para el control global de la operación.

Centro de control y monitoreo de seguridad física: Lugar especialmente acondicionado en las instalaciones de la Entidad que tiene por objeto el monitoreo permanente y el control sobre los usuarios del Sistema, que permitan adecuados sistemas de reacción para la protección de la integridad física de las instalaciones y ciudadanos que se transportan en el sistema.

Centros de control zonales: Lugar especialmente acondicionado en las instalaciones de cada uno de los Concesionarios zonales en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el Concesionario del SIRCI para que el Concesionario de Operación pueda ejercer sus funciones de programación, operación y gestión de las rutas no troncales. Estos Centros de Control serán operados por los Concesionarios zonales.

Ciclista: Conductor de bicicleta o triciclo (Código Nacional de Tránsito.

Cicloparqueadero: Espacio físico, generalmente cubierto, acondicionado con la infraestructura necesaria para estacionar y asegurar las bicicletas.

Ciclorruta: Vía o sección de la calzada destinada al tránsito de bicicletas en forma exclusiva.

Cierre Presupuestal: Es el procedimiento que realizan las Empresas al finalizar cada vigencia fiscal con el propósito de determinar la ejecución presupuestal de ingresos y gastos, las cuentas por pagar, el estado de tesorería, los excedentes financieros y la disponibilidad final.

Código T: Código alfanumérico que se utiliza en el sistema de comunicaciones para el manejo de la operación del Sistema Integrado de Transporte Publico.

Colisión Trasera: Es la colisión o choque entre dos vehículos, que se presenta en el mismo sentido y en el mismo carril.

Colisión Frontal: Es la colisión o choque entre dos vehículos en movimiento en sentidos opuestos.

Colisión en Cadena: Es la colisión o choque de tres o más vehículos uno detrás de otro, la colisión puede ser trasera o puede incluir colisiones frontales.

Colisión Lateral: Es un accidente entre vehículos en movimiento, que circulan por carriles distintos pero en el mismo sentido, cuando uno de ellos inicia un desplazamiento hacia la derecha o a la izquierda.

Colisión Transversal: Es la colisión o choque que envuelve vehículos que van en direcciones con un ángulo de 90° u otro, generalmente en intersecciones, salidas, etc.

Colisión Trasera: Es la colisión o choque entre dos vehículos, que se presenta en el mismo sentido y en el mismo carril.

Competencias: Conjunto de conocimientos, actitudes, disposiciones y habilidades cognitivas, socio-afectivas y comunicativas, relacionadas entre sí para facilitar el desempeño flexible y con sentido de una actividad en contextos relativamente nuevos y retadores. Capacidad real de una persona para dominar el conjunto de tareas que configuran las funciones y responsabilidades del cargo que desempeña.

Componente zonal: Comprende los vehículos de servicio Urbano, Complementario y Especial del Servicio de Transporte Masivo de Pasajeros gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Comunicación ascendente: Se trata de la comunicación que proviene de los miembros de la Entidad a la dirección de la misma. Mediante esta comunicación los distintos públicos de la Empresa pueden ser partícipes de manera activa con TMSA. De esta manera se mejora el conocimiento entre las personas, se promueve la manera de aportar ideas y es una herramienta fundamental para la retroalimentación, donde se puede mejorar el ambiente y prevenir de cualquier manera los posibles conflictos, suplir necesidades y mejorar la gestión de calidad.

Comunicación descendente: Es la comunicación que proviene desde la dirección de la organización al resto de los miembros de la misma. Esta comunicación es conocida por todos y resulta eficaz si se transmite de forma concreta y se hace una adecuación correcta del mensaje al destinatario. Tiene un carácter de respeto y confianza si se realiza de forma que los destinatarios la perciban como próxima y verdadera.

Comunicación en grupo: Tipo de comunicación establecida para emitir un mensaje de interés a todos los individuos que pertenecen a un grupo predeterminado en el Sistema (Dirección, General, Grupo de Operaciones, Auxiliares de Operación, Inspectores de Operación, Empresas Operadoras, Flota, Técnicos de Línea, Policía, etc.).

Comunicación horizontal: Es la que fluye entre los miembros de la Entidad que se encuentran en el mismo nivel. La mayoría de los mensajes emitidos crean cohesión y coordinación empresarial, incrementa el espíritu de equipo y el ambiente laboral, haciendo participes a las diferentes partes de los procesos.

Comunicación organizacional: La Comunicación Organizacionales un fenómeno que ocurre en todas las entidades, ya sea de forma natural o intencionada. Es un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que componen las organizaciones. Estos elementos pueden estar formalizados y están planteados hacia la mejora organizativa, tienden a buscar la cooperación, la implicación y la coordinación de todos los miembros de la Entidad. Las organizaciones se ven directamente influenciadas por la manera como se genera la comunicación, por tanto, los procesos de Comunicación organizacional son procesos esenciales que permiten mantener interrelacionada e integrada a la organización. La comunicación debe cumplir con una característica transversal a la Entidad, es decir, implica a todos los componentes de la organización en todos los procesos internos de gestión y a todos los niveles organizacionales

Comunicación transversal: Es aquella que fluye entre los miembros de la organización que no desempeñan necesariamente un mismo tipo de trabajo, área y cumplimiento de funciones, de tal forma que se ponen en común diferentes informaciones y puntos de vista. Esta comunicación es fundamental para los procesos empresariales, debido al enriquecimiento en los conocimientos comunes, misión y visión empresarial.

Comunicaciones oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Comunidad: Grupo o conjunto de individuos, 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.

Community Manager: El responsable o gestor de una comunidad de internet, en línea, digital o virtual y quien actúa como administrador de la información que en él se contiene.

Concesionario: Es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, en este caso de TRANSMILENIO S.A., quien en virtud del contrato asume la explotación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio, por su cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el contrato de concesión y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, TRANSMILENIO S.A., a cambio de una remuneración consistente en la participación en las rentas del Sistema TransMilenio, la participación en los ingresos del Concesionario y el pago del derecho a la explotación de la concesión.

Concesionario del SIRCI: Es Recaudo Bogotá S.A.S., adjudicatario de la Licitación Pública TMSA-LP-003 de 2011, con quien se suscribió el contrato de concesión N° 001 de 2011 para la implementación del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario (SIRCI).

Concesionario Troncal: Adjudicatario para la operación de los servicios de transporte público que circulan por los corredores troncales del Sistema.

Concesionario Zonal: Adjudicatario para la operación de los servicios de transporte público no troncales: rutas urbanas, alimentadoras y complementarias y especiales (urbanas y rurales), que circulan por corredores de tráfico mixto.

Confidencialidad: Propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

CONFIS (Consejo Superior de Política Fiscal): Es un organismo adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, encargado de dirigir la Política Fiscal y coordinar el Sistema Presupuestal. Imparte instrucciones, de carácter vinculante a los representantes del Distrito y de sus entidades en las Asambleas de Accionistas de las Empresas Societarias y en las Juntas de Socios de las Sociedades de Economía Mixta, sobre las utilidades que se capitalizarán, reservarán y las que se repartirán a los accionistas como dividendos.

Conflicto de intereses: Se presenta cuando el servidor público deba actuar en asunto en el que tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente o sus parientes dentro de cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este caso existe la obligación legal para el servidor de declararse impedido.

Consulta: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Consultoría: Convenio entre TRANSMILENIO S.A. y el cliente, ya sea del sector público o privado, en el que se prestan servicios profesionales especializados, que tengan por objeto identificar, planificar, elaborar o evaluar proyectos relacionados con el tema de transporte público de pasajeros y/o afines, en sus niveles de prefactibilidad, factibilidad, diseño y operación.

Consumo de combustible y/o energía: Cantidad de energético consumido durante una unidad de tiempo o valor de distancia recorrida. Puede expresarse en unidad de volumen (galones, litros, m^3) o unidad de energía (kWh), para cada energético empleado en la operación del vehículo.

Convocatoria: Es en general, el anuncio para que concurra un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico a proveer en la Entidad.

Control de seguridad del Sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A.: Conjunto de procedimientos y técnicas que desarrollan de forma directa o por intermedio de compañías de seguridad especializadas contratadas para tales efectos, en las estaciones, portales y patios por TRANSMILENIO S.A., los concesionarios y/o la Policía Nacional, orientadas a controlar las contravenciones al Sistema y aplicar estos procedimientos.

Control de seguridad policial: Conjunto de procedimientos y técnicas propias de la Policía Nacional, orientadas a garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas de los usuarios.

Control Fiscal: Función pública que tiene a su cargo la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Estado en todos sus órdenes y niveles. Es ejercido en forma posterior por la Contraloría General de la República y las Contralorías Departamentales y Municipales.

Control Interno Disciplinario: Potestad que ejercen las entidades y organismos del Estado para regular el comportamiento de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas y garantizar que las cumplan adecuadamente.

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

Contrato de concesión: Contrato celebrado entre TRANSMILENIO S.A. y el CONCESIONARIO como consecuencia de una licitación pública.

Corredores Exclusivos: Son carriles designados sobre las vías arterias de la ciudad para la circulación permanente y en algunos casos exclusivos para los buses del Sistema de Transporte Masivo en función de la prestación del servicio de transporte masivo de pasajeros.

Correo Electrónico: Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes electrónico o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales adjuntos, dependiendo del sistema que se use. Su eficiencia, conveniencia y bajo costo están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.

Correos Masivos: Se refiere a cualquier mensaje de correo electrónico enviado a una larga lista de destinatarios que tiene un contacto idéntico para cada persona. Esta lista de contacto debe ser utilizada con un fin institucional, que en el caso de la Entidad está definido por el correo (Todos).

Correspondencia Externa Recibida: Son los documentos emitidos por personas o entidades externas con destino a dependencias de TRANSMILENIO S.A.

Correspondencia Externa Enviada: Son los documentos emitidos por las dependencias de TRANSMILENIO S.A., y debidamente suscritos por las personas autorizadas para firmar correspondencia y con destino a personas o entidades externas.

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

Crisis: Es un cambio brusco o una modificación importante en el desarrollo de algún suceso y ésta puede ser tanto física como simbólica. Crisis también es una situación complicada o de escasez.

Cruce e intersección: Punto en el cual dos (2) o más vías se encuentran. (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

CH

Choque o colisión: Es el encuentro violento entre (2) o más vehículos, o entre un vehículo y un objeto fijo (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

D

Dato privado: Por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

Dato semiprivado: Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

Datos sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Demanda: Cantidad de pasajeros movilizados en un determinado rango de tiempo y espacio.

Déficit Fiscal: Se presenta al término del año, cuando el monto de los ingresos recaudados no gastados es insuficiente para atender el valor de los compromisos de pago legalmente adquiridos con cargo al mismo presupuesto. Si el resultado fuere contrario, es decir que sobraren recursos, se trataría de un superávit fiscal.

Deliberación: Participación de todos y todas 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.

Delta: Profesional Especializado de Control de la Operación

Demanda: Cantidad de pasajeros que requieren ser movilizados en un determinado rango de tiempo y espacio.

Denuncias por posibles Actos de Corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Dependencia: Oficina o área de la entidad.

Derecho de Petición: Solicitud mediante la cual se consulta a las autoridades, por razones de interés general, particular o de información y en relación con las materias a su cargo.

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.

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.

Desastre: Resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad, que exige al Estado y al Sistema Nacional ejecutar acciones de respuesta, rehabilitación y reconstrucción.

Desincentivo: Descuento generado por cualquier incumplimiento de aquellos requisitos y parámetros taxativamente contenidos en el manual de operaciones o aquellos establecidos en el contrato que se refieran o tengan equivalencia a los de dicho manual.

Disparo de arma de fuego contra vehículo: Conducta realizada por aquel individuo que dispare arma de fuego contra vehículo en que se hallen una o más personas (Código Penal, Art.356).

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 el emisor y el receptor de los contenidos.

Documento Oficial: Son documentos oficiales todos aquellos expedidos y suscritos por funcionarios de TRANSMILENIO S.A. o por el personal designado o por la interventoría contratada para ejercer el control, seguimiento y vigilancia de las obligaciones de los concesionarios del sistema.

DOFA: Debilidades - Oportunidades – Fortaleza y Amenazas

E

Eficacia: Logro de resultados. Cumplimiento de metas y objetivos en la actividad administrativa, en términos de cantidad, calidad.

Eficiencia: Maximización en el empleo de los diferentes recursos a disposición de la entidad.

Eficiencia Energética: Para el caso de la flota, se entiende como la relación entre distancia total recorrida por un bus por cada unidad de energía consumida para su movilización.

Ejecución Presupuestal: Es el proceso mediante el cual se recaudan los ingresos, se adquieren los compromisos y se ordenan los gastos, cumpliendo con los requisitos señalados en las disposiciones legales vigente. (Decreto Distrital 195 de 2007).

Ejercicio de seguridad: Un ejercicio de seguridad es un simulacro con el objetivo de cerciorarse de que la respuesta de cada dependencia participante y los componentes del plan de contingencia, tales como el sistema de comunicaciones, son adecuados.

Elemento Material Probatorio y/o Evidencia Física: Son las evidencias encontradas en el lugar del accidente, tales como: huellas de frenado, huella de derrape, arrastre metálico, arrastre de persona, rastros (huellas de limpieza), manchas de sangre, residuos (ACPM, Gasolina), vehículos y vestigios similares, dejados por la ejecución del accidente de tránsito (Código de Procedimiento Penal, Art.275).

Equipo de seguridad: Dispositivos especializados que se utilizan, individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de contravenciones en sus instalaciones y servicios.

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.

Empresa Operadora: Es la organización de personas, bienes, equipos y medios de producción, bajo la responsabilidad del Concesionario, que tiene como finalidad la prestación de servicios de transporte para apoyar la actividad de operación Zonal del Sistema Integral de Transporte Publico.

Ente Gestor: Corresponde a TRANSMILENIO S.A., empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.

Entradilla: Es el breve párrafo situado entre el titular y el cuerpo de una noticia. Está compuesta por las seis preguntas esenciales del periodismo: ¿qué?, ¿quién?, ¿dónde?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿por qué?

Estaciones de Cabecera – Portales: Puntos donde se recogen y despachan pasajeros desde y hacia las zonas de alimentación urbanas y con la red intermunicipal. La integración en este tipo de estaciones es mayoritariamente física.

Estaciones Intermedias: Puntos donde se recogen y despachan pasajeros desde y hacia las zonas de alimentación urbanas. La integración en este tipo de estaciones es mayoritariamente física.

Estado de operación de un vehículo: Condiciones operativas actuales en las que un vehículo del Sistema se encuentra y que determinan un criterio de operatividad. El estado de operación de los vehículos es determinado por el cumplimiento de los parámetros operacionales emitidos por TRANSMILENIO S.A, referentes a factores mecánicos y de carrocería, seguridad, administrativos y legales.

Estándares de operación del Servicio de Transporte: Conjunto de parámetros asociados con un nivel de servicio adecuado al pasajero, entre los cuales se incluyen accesibilidad, condiciones de aseo, comodidad, mantenimiento de los vehículos, regularidad en el servicio y seguridad.

Estación: Es el lugar autorizado para el ascenso y el descenso de pasajeros.

Estaciones de Integración, de Cabecera o Portales: Son los puntos de inicio y finalización de las rutas troncales, en los que se realizan transbordos entre rutas troncales, alimentadoras e intermunicipales, mediante las cuales se recogen y despachan pasajeros desde y hacia la red alimentadora urbana e intermunicipal.

Estaciones de Integración Intermedia: Son puntos sobre los corredores principales en los que los usuarios pueden realizar transbordos entre rutas alimentadoras urbanas y rutas troncales.

Estaciones Troncales Sencillas: Puntos de parada sobre los corredores troncales en los cuales no existe integración física entre las rutas no troncales y el sistema troncal del SITP. La integración en este tipo de estaciones será virtual a través del medio de pago.

Estado de Re-capacitación (Referente al Operador): Se genera cuando TRANSMILENIO S.A. manifiesta al Concesionario, a través del centro de control respectivo, que en determinado(s) día(s) un conductor no debe conducir ningún vehículo vinculado al SITP que se encuentre en operación, por presentar alguna condición de las definidas en el presente manual de operaciones o cuando TRANSMILENIO S.A. determine que se puede poner en riesgo la seguridad y/o operación del SITP. La duración de este estado será informada por TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con lo establecido en el presente manual de operaciones. Durante el tiempo que un conductor presente este estado, el Concesionario será responsable de fortalecer su capacitación.

Estudio de seguridad: Evaluación de las necesidades en materia de seguridad, incluidas la identificación de los puntos vulnerables y la recomendación de medidas correctivas.

Evacuación: Conjunto de procedimientos y acciones tendientes a que, de forma coordinada, personas involucradas en un evento no deseado protejan sus vidas e integridad física mediante su desplazamiento a una zona asegurada.

Explosivo: Todo cuerpo o mezcla que en determinadas condiciones puede producir rápidamente una gran cantidad de gases con violentos efectos mecánicos o térmicos.

Exposición (elementos expuestos): Se refiere a la presencia de personas, medios de subsistencia, servicios ambientales y recursos económicos y sociales, bienes culturales e infraestructura, que por su localización pueden ser afectados por la manifestación de una amenaza.

F

Fase I o Fase 1: Son las obras viales urbanas construidas por TRANSMILENIO S.A. sobre la Calle 80, la Autopista Norte, la Troncal Caracas y el Eje Ambiental, para la operación del servicio de transporte masivo en la ciudad de Bogotá.

Fase II o Fase 2: Son las obras viales urbanas construidas por TRANSMILENIO S.A. sobre la Avenida de las Américas, Calle 13, Avenida Suba y Avenida Norte Quito Sur (NQS), para la operación del servicio de transporte masivo en la ciudad de Bogotá.

Fase III o Fase 3: Son las obras viales urbanas construidas por TRANSMILENIO S.A. sobre la Avenida Calle 26 (Avenida El Dorado) y la Carrera 10, para la operación del servicio de transporte masivo en la ciudad de Bogotá.

Feria Pilo: Espacio Lúdico pedagógico de socialización y capacitación en temas del Sistema Integrado de Transporte en su componente troncal y zonal, que se desarrolla en las localidades de la ciudad.

Frecuencia de servicios o frecuencia: Es la tasa de paso de vehículos en una unidad de tiempo para un servicio determinado.

Ficha EBI-D: Ficha esquemática que contiene la información básica de un proyecto. La ficha EBI-D resume la información que contiene el documento de formulación del proyecto de inversión y sirve para que la Administración Distrital y la ciudadanía en general conozcan la información básica del proyecto de inversión que ejecutan las entidades distritales.

Flota: Es el conjunto de buses del Sistema TransMilenio con las características, especificaciones y tipología previstas por el contrato de concesión de operación troncal y el contrato de concesión de operación alimentadora y requeridos por el Sistema TransMilenio para la prestación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros bajo la modalidad terrestre automotor, a través de la operación troncal y alimentador.

Flota de Operación: Es el conjunto de vehículos con las características, especificaciones y tipología previstas en el manual de operación y requeridos para la operación de cada zona del SITP, la operación de los corredores troncales y las zonas de alimentación para la prestación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros.

Flota de Reserva: Flota adicional al tamaño de la flota de operación, como reserva técnica, que le asegure al sistema la cobertura y disponibilidad permanente de la flota para la prestación eficiente, oportuna y suficiente del servicio público de transporte y que permita cubrir las contingencias del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá SITP en su operación y las necesidades de mantenimiento de la flota.

Folio: Hoja de un libro o carpeta.

Fondo de Escritorio: El Fondo de Escritorio, también llamado fondo de pantallazo papel tapiz (por su nombre en inglés, wallpaper), es la imagen de fondo que aparece en el monitor de todos los computadores, la cual queda tapada por las ventanas o programas abiertos en cada computador.

Fonía Normal: Categoría establecida para todos los mensajes que no requieren urgencia y para todos aquellos utilizados en la operación cotidiana del sistema (Ejemplos: Información sobre los servicios, Información a los operadores, Transmisión de códigos de la operación).

Fonia preferente: Categoría establecida para todos los mensajes en los que se requiere mayor importancia. Su uso implica prioridad en el establecimiento de la operación por parte del Centro de Control, obligando a éste a cortar cualquier comunicación en curso excepto la de carácter urgente (Ejemplos: solicitud de fonía urgente desde un móvil, transmisión de datos, transmisión de información operativa relevante).

Fonía Urgente: Categoría establecida para todos los mensajes en los que se requiere mayor importancia del normal. Su uso implica prioridad en el establecimiento de la operación por parte del Centro de Control, obligando a este a cortar cualquier comunicación en curso excepto la de carácter urgente (Ejemplos: Solicitud de fonía Urgente desde un móvil, Transmisión de datos, Transmisión de información operativa relevante).

Fonía de Emergencia: Categoría establecida para todos los mensajes que deben ser transmitidos a la mayor brevedad posible. Su uso implica máxima prioridad en el establecimiento de la comunicación por parte del Centro de Control, o cualquier persona que se encuentre apoyando la Operación obligando a este a cortar cualquier comunicación en curso o en fila (Ejemplos: Uso del pisón de emergencia desde un móvil por parte del conductor, Información o claves de advertencia y/o peligros en la vía, Solicitud de apoyo, Accidentes).

Franjas Horarias: Rangos de tiempo establecidos en los cuales se mantiene una frecuencia uniforme.

Fuentes de información: Es la conjugación del sistema distrital de quejas y soluciones, la policía, los gestores zonales, 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.

G

Gestor (EMPRESA GESTORA) DEL SISTEMA TRANSMILENIO.: TRANSMILENIO S.A.

Gestor Ambiental: es el servidor público de nivel directivo que adelanta gestiones que propendan por la protección ambiental; además de contar con competencias de carácter estratégico, organizativo y relacional. Sus acciones se centrarán en el seguimiento y control del impacto ambiental en las actividades diarias de la entidad o empresa del Distrito Capital. (Decreto 165 de 2015, Artículo 3).

Glorieta: Intersección donde no hay cruces directos, sino maniobras de entrecruzamientos y movimientos alrededor de una isleta o plazoleta central (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

Gravedad Accidente de Tránsito: De acuerdo con la gravedad del accidente TMSA ha definido las siguientes categorías:

Accidente. Para Transmilenio S.A, accidente de tránsito es aquel que presenta cualquiera de las siguientes características:

- Traumas incapacitantes, fatalidades, lesiones graves y/o lesionados con traslado a centro asistencial.

- Daños de consideración, daños estructurales de importancia, tanto en los buses como en la infraestructura de la ciudad o de propiedad de particulares que igualen o superen los 2 S.M.M.L.V.

Incidente. Accidente de tránsito que presenta cualquiera de las siguientes características:

- Lesionados que sólo requieren atención de primeros auxilios ambulatoria y no hay traslado a centro asistencial.

- Daños materiales intermedios, entre 1 S.M.M.L.V. y 2 S.M.M.L.V.

Percance. Accidente de tránsito donde no se presentan personas lesionadas y la pérdida material es leve. Las características que presentan estos accidentes son:

- Roces menores, daño de espejos, golpes menores con infraestructura, daños materiales menores a 1 S.M.M.L.V.

Grupos de Interés: Se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de actividad empresarial y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas. Existen varias definiciones relativas al concepto, tales como “Stakeholders” o “Partes interesadas”, pero todas tienen en común al tratarse de aquellas personas, grupos o colectivos que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de las organizaciones.

H

Habilitación de flota: Autorización otorgada por TMSA para que un vehículo zonal (previamente inmovilizado) y que haya recibido por parte del concesionario la respectiva intervención de mantenimiento que garantice la solución de la(s) falla(s) presentada(s), sea reactivado para operar en el Sistema.

Hallazgos: Hechos o situaciones(condiciones) que denotan importancia en la evaluación y vigilancia fiscal, se constituyen en las desviaciones entre el “ser” y el “deber ser” originadas en el actuar de la administración, son de carácter administrativo y pueden tener incidencia fiscal, disciplinaria o penal.

Hardware (HW): Son las partes físicas y tangibles de una computadora, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

Hora punta u hora pico: Intervalo de tiempo en el que se presenta el mayor número de pasajeros en el sistema de transporte en un intervalo de un día.

Hora valle: Los intervalos de tiempo antes, entre y después de las horas pico.

Hurto: El hurto consiste en apoderarse de una cosa mueble (o de alguna sus partes) ajena, que es propiedad de otra persona, sin realizar fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación en las personas.

Hurto calificado: El hurto calificado es aquel en que la conducta previamente descrita se despliega con violencia sobre las personas o las cosas.

I

Indicador: Es una herramienta que nos permite conocer el estado y/o evolución de una organización, objeto, situación. Relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas.

Información circular: Es la comunicación que permite al receptor dar una retroalimentación de la información que se ha generado, de esta manera es una comunicación de doble vía.

Información lineal: Es la comunicación que solo se encarga de informar a los receptores, quienes no tienen posibilidades de dar una retroalimentación

Información Pública Clasificada: Acceso general a datos semiprivados, privados o sensibles.

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.

Infracción: Cada una de las causales definidas en el manual de operaciones y que pueden generar la aplicación de desincentivos.

Inmovilización de flota: Prohibición para operar en el Sistema impuesta por TMSA, a todo vehículo zonal que presente fallas en alguno de sus componentes que comprometan su buen funcionamiento, la integridad y seguridad de los usuarios, o la imagen del SITP.

Inspección: La aplicación de medios técnicos o de otro tipo, destinados a identificar y/o detectar armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosos en el Sistema de Transporte Masivo.

Inspeccionado: Persona que en el caso del presente procedimiento ha sido objeto de la toma de una prueba de alcoholimetría.

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

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

Interventoría: Persona natural y/o jurídica, consorcio o unión temporal contratada por la Entidad Ejecutoria que cuenta con capacidad, idoneidad, experiencia y especialidad para ejercer el control y vigilancia de las obligaciones técnicas, administrativas y financieras sobre el proyecto.

Intranet: Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares web, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores, sin que esto implique tener acceso a Internet.

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

Itinerario: Recorrido efectuado por un autobús zonal, en una ruta o servicio programado, en un horario asignado.

J

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

L

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

M

Material POP: Material (point de purchase) de publicidad utilizado en los puntos de atención.

Matriz de Cumplimiento Legal: Herramienta documentada adoptada internamente por la Entidad para la recopilación de los requisitos legales y de operación identificados.

Manejo Preventivo: es la técnica de conducción habitual en la cual el operador (conductor) conoce y respeta las normas de tránsito, las normas del Sistema Integrado de Transporte Público, las prácticas preventivas de conducción , y adicionalmente interpreta de forma permanente todas las variables del tráfico, previendo y anticipándose a aquellas situaciones o actos inseguros de los demás actores del tráfico que puedan desencadenar un accidente, actuando antes de que este se produzca con el fin de evitarlo.

Manual de Funciones: Descripción de las funciones generales que corresponden a cada empleo y la determinación de los requisitos para su ejercicio.

Mapa de Procesos: Representación gráfica de los procesos y la operación de la Entidad y en la que se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación o control.

Marca: Signo distintivo, lema o enseña comercial; de carácter nominativo, figurativo o mixto, debidamente registrado ante la Superintendencia de Industria y Comercio; sobre el cual se posee o detenta un derecho exclusivo para su utilización en el sentido de que identifica un producto o un servicio que representa la imagen, carácter y canalización del mensaje que el público recibe cuando piensan en los servicios y productos de TRANSMILENIO S.A.

Materiales peligrosos: Todo objeto o sustancia que pueda constituir un riesgo para la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente y que figure en la lista de mercancías peligrosas de las Instrucciones Técnicas o que esté clasificado conforme a dichas instrucciones.

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.

Medios Internos: El canal por el cual se envían los mensajes se denomina medios internos de Comunicación, que tienen la función de brindar todo tipo de información, esclarecer rumores y motivar al personal en su trabajo para fomentar la participación e integración en todas las actividades de la organización. Estos pueden dividirse en mediatizados y directos. Los mediatizados, con un soporte tecnológico para diseminar la información rápidamente; y los directos, con la capacidad y habilidad individual para comunicarse con otros cara a cara, ayudando a promover, coordinar y hacer cumplir las tareas productivas de la organización.

Medios Masivos de Comunicación: son la herramienta que permite mantener informada a la opinión pública sobre lo que pasa a nivel nacional o internacional. Se trata de canales (Prensa, Radio, Televisión y medios digitales) que entregan información, noticias e imágenes sobre lo que acontece alrededor de los ciudadanos.

Medio de Pago: son las tarjetas inteligentes sin contacto usadas en el sistema para acumular unidades de viaje y acceder al sistema mediante su validación.

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 SITP, logrando que las partes que intervienen en el mismo encuentren alternativas de solución a las problemáticas establecidas.

Meta: Expresión tangible de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos.

Microbloggging: Es un aplicación vía web que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves de contenido limitado.

Micrositio: También conocido como Minisite o Weblet, es un término de diseño web que se refiere a una página web individual o a un grupo de páginas que extienden o amplían la funcionalidad de sitios web primarios. Típicamente son utilizados para añadir un conjunto de información, pueden estar o no vinculados al sitio Web principal y se pueden retirar del servidor del sitio cuando sean utilizados para un objetivo temporal.

Monitor: Funcionario encargado de coordinar y monitorear un grupo de orientadores asignados.

Mitigación del riesgo: Medidas de intervención prescriptiva o correctiva dirigidas a reducir o disminuir los daños y pérdidas que se puedan presentar a través de reglamentos de seguridad y proyectos de inversión pública o privada, cuyo objetivo es reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible, y la vulnerabilidad existente.

Modos Alternativos: Modos que forman parte del subsistema de transporte, del sistema de movilidad del Plan de Ordenamiento Territorial y está conformado por el modo férreo, el cable, la bicicleta, la red de estacionamientos públicos en vía y fuera de vía y los terminales de pasajeros de transporte urbano e interurbano que sirven como plataformas de acceso al SITP para su integración e intercambio modal.

Monitor: Funcionario encargado de coordinar y monitorear un grupo de orientadores asignados.

Motocicleta. Vehículo automotor de dos ruedas en línea, con capacidad para el conductor y un acompañante.

Móvil: Bus zonal o troncal.

Movilidad reducida: Es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas debido a una discapacidad o que sin ser discapacitadas presentan algún tipo de limitación en su capacidad de relacionarse con el entorno al tener que acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles, alcanzar objetos situados en alturas normales.

N

Niveles de servicio establecidos: Niveles de ocupación que representen comodidad a los usuarios y un uso eficiente de la flota.

Nodo: Representa un hito, el cual contiene una serie de atributos que caracterizan un lugar geográfico.

Normatividad: Marco regulatorio nacional que existe en el ordenamiento jurídico y que regula los distintos comportamientos y acciones de toda persona natural o jurídica en dicho territorio.

Normograma: Herramienta que permite a las entidades públicas y privadas delimitar las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo con su objeto misional. El Normograma contiene las normas externas como leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones que afectan la gestión de la Entidad y las normas internas como reglamentos, estatutos, manuales y, en general, todos los actos administrativos de interés para la entidad que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de las dependencias de la organización. El Normograma es conocido también como la Matriz de Cumplimiento Legal.

Notificaciones: Son los actos mediante los cuales las autoridades judiciales y administrativas dan a conocer sus decisiones a los sujetos procesales, o a otras personas a las que la decisión pueda afectar (peritos, testigos, etc.).

Notificación Personal: Es la forma de dar a conocer las decisiones tomadas, directamente y efectivamente a los sujetos procesales.

O

Obstrucción a vías públicas que afecten el orden público: Conducta descrita por el artículo 353A del Código Penal, cometida por aquel que por medios ilícitos incite, dirija, constriña o proporcione los medios para obstaculizar de manera temporal o permanente, selectiva o general, las vías o la

infraestructura de transporte de tal manera que atente contra la vida humana, la salud pública, la seguridad alimentaria, el medio ambiente o el derecho al trabajo. Se encuentran excluidas de esta categoría las movilizaciones realizadas con permiso de la autoridad competente.

Objeción: Cuando el sujeto (Concesionario) manifiesta razones o argumentos de rechazo u oposición respecto de los hallazgos o cargos que se le formulan.

Objetos incendiarios: Diseñados para iniciar fuego, tienen una sustancia explosiva de bajo poder con la cual esparce una sustancia combustible de reacción rápida.

Observación: Nota escrita presentada por los Concesionarios que explica o aclara un dato o información, la cual debe ir soportada por evidencias que demuestren la veracidad de lo observado y que pueden servir para argumentar la no ocurrencia de los hechos, infracción o hallazgo identificado. Estas deben presentarse de forma individual como respuesta al Informe Preliminar.

Oferta: Capacidad de transporte que puede ofrecerse por tramo, se especifica en cantidad de usuarios que pueden ser movilizados por tramo y por unidad de tiempo.

Omisión: Forma de incurrir en falta disciplinaria, consistente en dejar de hacer algo jurídicamente exigido en la ejecución de una actividad o no haberla ejecutado.

Operación de Recaudo: Conjunto de actividades desarrolladas para el cobro de la tarifa del SITP. Comprende la venta y distribución del medio de pago, control de acceso al Sistema, custodia del dinero recaudado y la consolidación de la información de estas actividades.

Operación del Sistema Transmilenio: Actividad desarrollada por los buses del Sistema TransMilenio, tendiente a la prestación del servicio de transporte masivo de pasajeros entre puntos de parada ubicados sobre los corredores exclusivos del Sistema TransMilenio y cada una de las zonas de alimentación desde y hacia el Portal y/o Estación intermedia respectiva.

Operación del Sistema: Actividad desarrollada por los agentes del Sistema Integrado de Transporte para la prestación del servicio de transporte de pasajeros dentro del marco del SITP.

Operación de Transporte: Conjunto de actividades desarrolladas para la movilización de los usuarios del SITP. Comprende el suministro y mantenimiento de la flota para la operación, los equipos requeridos para la programación, operación y control del Sistema, el recurso humano para la prestación del servicio y demás actividades relacionadas.

Operador de bus: Funcionario vinculado a cada empresa operadora, que cuenta con la idoneidad física, psicológica y legal para conducir los vehículos que integran el Sistema de Transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

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.

Orientador: Funcionario encargado de guiar a los usuarios en el sistema con el fin de optimizar el servicio de transporte.

P

Padrón Dual: Vehículo de transporte de pasajeros de un solo cuerpo, con capacidad de 80 a 120 pasajeros y que dispone de medios de acceso tanto desde la plataforma de estaciones troncales como desde el nivel del suelo para uso en vías comunes.

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

Pánico. Conducta desplegada por aquel individuo que por cualquier medio suscite pánico en lugar público, abierto al público o en transporte colectivo. (En concordancia con el artículo 355 del Código Penal).

Paradero: Es el lugar autorizado para el ascenso y el descenso de pasajeros.

Partes Interesadas: Conjunto de actores diferentes a los usuarios que tienen algún tipo de participación directa o indirecta en la operación y prestación de los bienes y servicios por parte de la Entidad.

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

Pasajero: Persona distinta del conductor que se transporta en un vehículo público.

Paseador: Pasajero que no ha hecho validación previa al ingreso a las zonas pagas del Sistema (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

Paso Férreo: Intersección entre vía de tránsito vehicular y líneas al servicio de trenes o metro.

Patio: Son áreas o edificaciones en las cuales se desarrollan actividades de soporte necesarias para el parqueo y/o alistamiento de la flota del sistema de transporte público.

Patio troncal: Patio en el cual se encuentran ubicadas las áreas administrativas, de mantenimiento, combustible y de parqueo de los vehículos que conforman la Flota que se encuentra al servicio de la operación troncal del SITP. Los patios troncales son construidos por el Distrito Capital acorde con los corredores troncales o exclusivos del Sistema. Estos serán parte de la infraestructura concesionada para la prestación del servicio (Los concesionarios únicamente deberán hacerse cargo de la dotación, funcionamiento y operación).

Patios zonales: Patios conformados por las áreas de parqueo y alistamiento de los vehículos que conforman la flota que se encuentra al servicio de la Operación Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP. Estas áreas pueden incluir espacios para el desarrollo de actividades relacionadas con el mantenimiento de la Flota (actividades complementarias y conexas a la operación del transporte). Además, podrán incorporar espacios para actividades de comercio, servicios y dotaciones que la normatividad de uso del suelo defina como compatible.

Patrimonio Público: Conjunto de bienes y derechos económicos que pertenecen a las entidades públicas.

Peatón: Persona que transita a pie o por una vía (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

Pecto: Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa

Permisos de acceso: Un sistema de permisos está constituido por tarjetas o por otros documentos expedidos a las personas empleadas en el Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A., o a quienes por otras razones necesiten autorización para tener acceso al Sistema. Su objetivo es identificar a las personas y facilitar el acceso.

Personal encubierto: el personal escalafonado no uniformado de la Policía Metropolitana de Bogotá D.C., asignado a operaciones investigativas y de seguridad de los usuarios y agentes del Sistema TransMilenio®.

Perturbación en servicio de transporte colectivo u oficial: Conducta desplegada por aquel que por cualquier medio ilícito imposibilite la conducción o dañe nave, aeronave, vehículo o medio motorizado, destinados al transporte colectivo o vehículo oficial. (Art. 353 del Código Penal).

PESV: Plan Estratégico de Seguridad Vial.

PIRE: Plan Institucional de Respuesta a Emergencias

Plan Anual de Inversiones: Herramienta que señala los proyectos de inversión de cada entidad, clasificados de acuerdo con la estructura aprobada en el Plan de Desarrollo, es aprobada por el CONFIS Distrital y sirve de base para la programación de la inversión pública.

Plan de Acción: Herramienta de gestión de las entidades, que les permite bajo su propia autonomía, orientar los recursos disponibles hacia el cumplimiento de los compromisos y responsabilidades en torno a los resultados de los programas de plan de desarrollo distrital.

Plan de Desarrollo: Descripción de las metas, objetivos, estrategias y actividades sobresalientes que comprometen al Estado y en particular a cada una de las entidades territoriales que lo integran, con efectos para cada período de gobierno y los recursos que se destinarán para su cumplimiento. Es la principal expresión formal de la planeación.

Plan de Contingencia (seguridad física): Plan preventivo para incluir medidas y procedimientos con el objetivo de variar niveles de amenaza, evaluaciones de riesgo y las correspondientes medidas de seguridad que han de aplicarse para prever y mitigar los sucesos, así como preparar a todas las partes interesadas que tengan funciones y obligaciones en caso de que se realice un acto de interferencia ilícita. Un Plan de contingencia establece medidas de seguridad graduales que puedan aumentarse a medida que la amenaza aumenta. Puede ser un plan independiente o incluirse como parte del plan de manejo de crisis.

Plan de Medios: Tiene por objetivo concebir, analizar y seleccionar creativamente los canales de comunicación a través de los cuales se dirigirán los mensajes publicitarios hacia las personas indicadas en el momento y lugar más oportuno.

Plan de Seguridad de Portal o estación intermedia: Conjunto de medidas ordinarias y extraordinarias aplicadas en un portal o estación intermedia, a través de las cuales se implementan los procedimientos que se llevan a cabo permanentemente para el control de la seguridad física del Sistema de Transporte Masivo de Pasajeros gestionado por Transmilenio S.A.

Plan de Seguridad del Concesionario: Conjunto de medidas ordinarias y extraordinarias aplicadas por un concesionario, a través de las cuales se implementan los procedimientos que se llevan a cabo de forma permanentemente para el control de empleados y operadores en las áreas bajo su responsabilidad.

Plan de Seguridad del Sistema de Transporte Público Gestionado por TRANSMILENIO S.A. Constituye la integración de los planes de seguridad de la infraestructura y de los concesionarios del Sistema.

Plan Marco: Documento técnico elaborado en el año 2010 por TRANSMILENIO S.A. en el que se plantea la hoja de ruta al mediano y largo plazo para el Sistema TransMilenio.

Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI): Es el conjunto de proyectos a ejecutar en cada una de las anualidades que conforman el periodo de gobierno, considerando para cada uno de ellos su costo, la fuente de financiación y la asignación presupuestal; clasifica los proyectos de inversión por sectores, entidades y programas.

Plataforma: Área definida en un portal, estación o paradero, destinada a dar cabida a los usuarios para el abordaje a los vehículos del Sistema.

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 extensión.

PMT: Plan de Manejo de Tráfico. Propuesta técnica aprobada que plantea alternativas o estrategias para el manejo temporal del tráfico durante la ejecución de obras civiles, cierres y desvíos viales por eventos, en vías troncales y de alimentación, que permite garantizar la seguridad vial y minimiza la congestión vehicular.

Prelación: Prioridad o preferencia que tiene una vía o vehículo con respecto a otras vías u otros vehículos.

Presupuesto Anual: Es el instrumento financiero para el cumplimiento de los Planes y programas de Desarrollo económico y social, en el cual se definen los ingresos a recaudar y el monto máximo de gastos que autoriza el CONFIS Distrital para una vigencia fiscal, discriminado en gastos de funcionamiento, servicio de deuda y gastos de inversión; el cual se debe presentar clasificado.

Programa de Servicios de Operación No Troncal (PSONT): Documento que plasma la planeación operativa del funcionamiento de una ruta específica, que contiene la información necesaria para realizar la programación de los móviles en nodos tipo cabecera o cualquier otro nodo que permita la incorporación de móviles en ruta, la información necesaria para el desempeño operacional de la ruta y la oferta del servicio de transporte zonal, el cual es elaborado por parte del Concesionario y es avalado por TRANSMILENIO S.A.

Proyecto de Inversión: conjunto de actividades que se desarrollan en un periodo determinado, en el cual se involucran recursos (financieros, físicos, humanos, etc.) con el propósito de transformar una situación problemática de una población específica. El resultado es una situación en la que esa problemática se elimina o se reduce.

Punto crítico de accidentalidad: Es el lugar específico de la vía que presenta una frecuencia de accidentes de tránsito, excepcionalmente elevada respecto a la media del Sistema, o donde existe un alto riesgo de que se presenten accidentes.

Puntos de Parada: Son los puntos de la ciudad sobre los corredores utilizados para la operación de los servicios zonales, duales y de alimentación del Sistema, donde deben parar los vehículos para recoger y dejar pasajeros. Éstos podrán tener diferente tratamiento físico dependiendo del corredor y de su demanda.

Punto de Venta: Es el lugar en el que se dispensan y recargan los medios de pago para utilizar el Sistema de Transporte Masivo gestionado por TMSA.

Q

Queja: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Quejoso: Particular que pone en conocimiento de la autoridad competente, una anomalía o irregularidad del comportamiento de los Servidores Públicos en ejercicio de sus funciones.

R

Radar de control de velocidad: dispositivo utilizado para detectar velocidades de objetos, que utiliza el efecto Doppler en los ecos de retorno del vehículo u objeto que se mide para determinar su velocidad radial. Este dispositivo envía señales coherentes de onda continua o frecuencia modulada y luego recibe la misma señal reflejada desde el blanco. La frecuencia del radar es diferente cuando retorna, por efecto de acercamiento o alejamiento del objeto medido; esta diferencia es la que permite realizar un cálculo indirecto de la velocidad del objeto.

Radicación de Comunicaciones Oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Rebasamiento: Maniobra mediante la cual un vehículo sobrepasa a otro que lo antecedía en el mismo carril de una calzada.

Reclamo: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Recomoto: Auxiliar Operativo, Técnico Operativo o quien designe Transmilenio S.A., que cuenta con una motocicleta para desplazarse o recorrer operativamente las diferentes troncales del sistema, estos son ubicados estratégicamente por el centro de control.

Recurso de Apelación: Facultad atribuida a los sujetos procesales y excepcionalmente al Quejoso para controvertir las decisiones del funcionario de primera instancia, y que la misma sea resuelta por el superior del funcionario que la dictó.

Reducción del riesgo: Es el proceso de la gestión del riesgo, está compuesto por la intervención dirigida a modificar o disminuir las condiciones de riesgo existentes. Son medidas de mitigación y prevención que se adoptan con antelación para reducir la amenaza, la exposición y disminuir la vulnerabilidad de las personas, los medios de subsistencia, los bienes, la infraestructura y los

recursos ambientales, para evitar o minimizar los daños y pérdidas en caso de producirse los eventos físicos peligrosos. La reducción del riesgo la componen la intervención correctiva del riesgo existente, la intervención prospectiva de nuevo riesgo y la protección financiera.

Redes Sociales: Es una forma de representar una estructura social donde dos elementos del conjunto de actores (tales como individuos u organizaciones) están relacionados de acuerdo con algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.) entonces se construye una línea que conecta los nodos que representan a dichos elementos. Con la evolución de la tecnología, y los medios de comunicación ha nacido la llamada era digita donde herramientas como Facebook, LinkedIn, Twitter, entre otros, han reafirmado el papel que desempeña la teoría de los seis nodos, generando conexiones mucho más cercanas entre las personas e instituciones, dando información al instante. Actualmente, las redes sociales, desempeñan un papel fundamental en las relaciones públicas entre las entidades y los ciudadanos, por esta razón se convierten en uno de los principales elementos para tener en cuenta al pensar en un correcto manejo de proyección de la Entidad.

Regulación: Proceso mediante el cual se modifica la periodicidad programada de despachos de vehículos de conformidad con las necesidades del servicio como percances en vía o alteraciones en la demanda.

Requerimiento: Se entenderá como cualquier Derecho de Petición y/o Queja y/o Reclamo y/o Solicitud de Información.

Requisito Legal: Son los requisitos especificados en las leyes vigentes que le aplican a una organización, los hay de carácter general para todas las organizaciones y los hay más específicos, dependiendo del sector u naturaleza Jurídica de la entidad; Son de obligatorio cumplimiento para todas las organizaciones a las que afectan.

Responsabilidad Social: La responsabilidad social empresarial (RSE), como ética del sector privado con respecto a lo público, incluye el compromiso efectivo de las empresas con la calidad de vida de sus trabajadores, sus clientes o usuarios, y con los cambios para avanzar en el desarrollo humano y sostenible de la sociedad. Cuando la RSE permea la gestión interna y externa de una empresa mediante el desarrollo de programas y proyectos significativos para sus trabajadores, para los clientes de sus productos y servicios y para las comunidades afectadas negativa o positivamente por su acción empresarial, ella se convierte en componente determinante de su imagen corporativa y de su reputación social. Así, la RSE genera ventajas competitivas para las empresas que la llevan a cabo, mejora su buen nombre y se incorpora a sus activos no tangibles.

Responsables de Contenido (delegado): Servidor público delegado por los jefes de cada una de las dependencias para el suministro de la información actualizada, veraz, confiable y oportuna que ha de ser publicada en el micrositio de su área.

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

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

Ruta: Una Ruta de una línea es un recorrido entre dos puntos extremos de la línea. Un bus que complete el recorrido de una ruta de la línea habrá realizado un Viaje. Los puntos de inicio y final de una ruta son paradas de cabecera. También podrá haber rutas con origen o destino en un depósito.

Ruta complementaria: Servicios provenientes de la periferia de la ciudad o de su zona de influencia, que canalizan la demanda del servicio hacia el Sistema TRANSMILENIO S.A., mediante su integración operativa y tarifaría con el Sistema troncal.

Ruta especial: Servicio de atención a zonas de difícil acceso (cerros) a zonas rurales o de muy baja demanda, no cuenta con paraderos en tramos rurales por lo que la acción de dejar o recoger pasajeros se realiza por solicitud del usuario.

Rutas Jerarquizadas: Son los niveles de rutas definidas para el Sistema, según la función de demanda y las características de operación.

Rutas Troncales: Características: Eje estructurante, alta demanda; Tipo de cobro: en estación; Operación: Carril exclusivo izquierdo con o sin sobrepaso o carriles preferenciales.

Ruta Urbana: Es un servicio de transporte que tiene dos funciones básicas, la función de captación/distribución de pasajeros y la función de transporte y está definido por un recorrido, una frecuencia y unos paraderos en las cuales los vehículos recogen y dejan pasajeros. Su operación puede estar a cargo de uno o dos concesionarios.

Rutero: Indicador electrónico de destino tipo LED con caracteres color BLANCO o ÁMBAR sobre fondo NEGRO, que presenta la información del servicio que se encuentra prestando el vehículo. Está ubicado delante del vehículo en la parte superior del parabrisas.

S

Sabotaje: Todo acto u omisión deliberada, destinada a destruir u obstruir maliciosa o injustificadamente un bien, sus instalaciones y servicios o que resulte en un acto de interferencia ilícita.

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 emergencias.

SDM: Secretaria Distrital de Movilidad.

SDQS: Es el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, fue diseñado para acercar al ciudadano a la administración Distrital, con el objeto de facilitar de manera sencilla y rápida la capacidad de interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción o en general cualquier petición que desee, por cualquier irregularidad que haya afectado o que pueda afectar sus intereses o los de la comunidad. Las solicitudes que interpongan los ciudadanos son ante las Entidades Distritales, que de inmediato se encargan de dar trámite, atención y respuesta o de iniciar una actuación administrativa.

Seguridad Física – Security: Se encarga de vigilar posibles incidentes derivados, no de la operación, sino de ataques producidos intencionadamente por humanos contra bienes, infraestructuras y personas, como pueden ser actos de terrorismo, secuestros o a actos de interferencia ilícitos, etc. (protección).

Seguridad Operacional – Safety: Identifica y establece los controles necesarios para minimizar el riesgo de ocurrencia de accidentes e incidentes (prevención).

Seguridad Vial: es aquel conjunto de acciones y mecanismos encaminados a prevenir los accidentes de tránsito buscando salvaguardar la vida, su campo de acción no se centra solo en los conductores u operadores como factor humano que incide en el accidente, sino también en los demás elementos del tránsito como son: las normas de aplicación general (Código Nacional de Tránsito – Ley 769 de 2002), las normas internas del S.I.T.P., los vehículos, la vía y su entorno, los demás actores del tránsito (peatones, ciclistas, motociclistas, conductores de vehículos de tránsito mixto, otros), y la autoridad de tránsito.

Semáforo: Dispositivo electromagnético o electrónico para regular el tránsito de vehículos, peatones mediante el uso de señales luminosas (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

Señal de tránsito. Dispositivo físico o marca especial, de carácter preventivo, reglamentario e informativo, que indica la forma correcta como deben transitar los usuarios de las vías (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

Señalética: Es una forma de comunicación visual que consiste en la creación de símbolos que sean de fácil comprensión que sintetizan la información que se quiere brindar al usuario.

Separador: Espacio estrecho y saliente que independiza dos calzadas de una vía (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

Servicio Alimentador: Servicios provenientes de la periferia de la ciudad o de su zona de influencia, que canalizan la demanda del servicio hacia el Sistema TransMilenio, mediante su integración operativa y tarifaría con el Sistema troncal. Ayuda a movilizarse desde y hacia las zonas aledañas a los portales y estaciones intermedias del Sistema TransMilenio

Servicio (Bus Troncal): Línea de bus que recorre corredores exclusivos de transporte masivo, y está definido por un recorrido y unas estaciones en las cuales los buses del Sistema TransMilenio se detienen a recoger y dejar pasajeros dentro de unos horarios establecidos.

Servicio (Bus Zonal): Es el recorrido regular y rutinario de un grupo de Buses Zonales en determinados corredores viales, caracterizados por un origen, un destino, una frecuencia y unos paraderos establecidos por TRANSMILENIO SA, en las cuales, los vehículos se detienen a recoger y dejar pasajeros.

Servicio Complementario: A diferencia del servicio Urbano, que conecta varias zonas, el servicio Complementario transita solo por una de las zonas; por ejemplo, si usted vive en la zona "Usaquén" este servicio le ayudará a acercarse desde su casa hasta un acceso peatonal, portal o estación del servicio TransMilenio y viceversa.

Servicio Dual: Servicio perteneciente al componente troncal, que circula por corredores troncales y mixtos, al que acceden los usuarios a través de estaciones y de paraderos en calle.

Servicio Especial: Este servicio transita desde y hacia las zonas periféricas de la ciudad. Estas zonas son aquellas a las que el sistema de transporte actual aún no llega.

Servicio Urbano: El servicio Urbano transita por las principales vías de la ciudad, conectando paraderos de las rutas establecidas.

Servidor Público: Persona natural vinculada a un organismo público por un procedimiento electoral, reglamentario o contractual, en cargos previamente creados, para el ejercicio de funciones y deberes señalados por autoridad competente, relacionados con los fines y las actividades del Estado.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

SIRCI: Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información del SITP.

Simulacro. Ejercicio o actividad práctica que se desarrolla con el objetivo de cerciorarse que el Plan de contingencia es adecuado para hacer frente a diferentes tipos de emergencias.

Sistema de Gestión De Seguridad de la Información (SGSI): Conjunto de políticas, procedimientos, procesos y recursos, basado en un enfoque de riesgo del negocio para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información. El sistema de gestión incluye organigrama, políticas, planificación de actividades, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos relacionados con la seguridad de la información.

Sistema de identificación: Conjunto de documentos y procedimientos de control sobre la expedición y uso de los mismos, utilizados para permitir el ingreso de personas a las áreas o zonas del Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A.

Sistema de Red Común: Es un sistema de comunicación que se da entre distintos equipo para poder realizar una comunicación eficiente, rápida y precisa, para la transmisión de datos de un ordenador a otro, realizando entonces un intercambio de información y compartiendo también recursos disponibles en el equipo. La red tiene que estar conformada por un Terminal (punto de partida de la comunicación), y esencialmente el Medio de Transmisión, que es definido por la conexión que es llevada a cabo entre dichos equipos.

Sistema Integrado de Gestión: Conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, herramientas, instancias e instrumentos enfocados a garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés.

Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario, SIRCI: Conjunto de software, hardware y demás componentes que permiten la gestión, operación de recaudo, operación de transporte, los centros de control troncal y zonal, de información y servicio al usuario, la consolidación de la información y la conectividad de la totalidad del SITP, el cual debe ser proveído por el concesionario que resulte adjudicatario de dicha concesión y será el ente gestor (TRANSMILENIO S.A.) quien realice el control de los niveles de servicio o quien éste determine para realizar los controles respectivos.

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

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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.

Social Media: Competencias establecidas en la capacidad y habilidad para compartir, crear, generar, opinar, interaccionar, colaborar, comunicar, aprender, descubrir, enseñar, mostrar, intercambiar, participar, en definitiva todos los medios a través de los cuales las personas se pueden expresar virtualmente.

Solicitud de Copia: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Solicitud de Información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

Sustancia explosiva: Toda sustancia (o mezcla de sustancias) sólida o líquida que de manera espontánea, por reacción química puede desprender gases a una temperatura, a una presión y a una velocidad tales que causan daños en torno a ella. Esta definición incluye sustancias pirotécnicas, aun cuando no desprendan gases. No se incluyen aquellas sustancias que de por sí no son explosivas pero que pueden generar una atmósfera explosiva de gas, vapor o polvo.

Sustancia pirotécnica: Toda mezcla o combinación que, debido a reacciones químicas exotérmicas no detonantes en sí y autónomas, está concebida para producir calor, sonido, luz, gas o humo o alguna combinación de éstos.

T

Tabla: Es el número de identificación de una serie de eventos, asociado a un servicio específico, que debe realizar un vehículo.

Tabla-Horaria: Es la definición de la hora de despacho desde la estación de origen de los autobuses asignados a los respectivos servicios, con precisión de hora, minutos y segundos, así como también la definición del tiempo de llegada de los autobuses a las correspondientes estaciones sencillas y de integración, de acuerdo con cada uno de los servicios.

Tarjeta Inteligente sin Contacto (TISC): Medio de pago con el cual los usuarios acceden al Sistema TransMilenio®. Existen dos tipos de tarjetas: Tarjeta de usuarios y tarjetas de funcionarios y operadores.

Taquilla (o punto de venta): Espacio físico en el cual se realiza la venta de los medios de pago necesarios para acceder al Sistema TransMilenio.

Tarifa al Usuario: Es el costo del pasaje para la utilización de los servicios del Sistema Transmilenio, que se cobra a los pasajeros del sistema. La tarifa al usuario ha sido estructurada sobre la base de la tarifa técnica de operación, la cual es única e integrada dentro del sistema, y está en condiciones de reflejar la variación de costos del sistema.

Tarifa Técnica: Tarifa calculada a partir de las tarifas ofertadas y ajustadas de los diferentes agentes del Sistema y su peso relativo. La tarifa está diseñada para compensar a todos los agentes del Sistema, y se ajusta considerando la variación del costo de los insumos operacionales y variación en parámetros de operación como variación en el porcentaje de pasajeros alimentados y variación en los pasajeros transportados por kilómetro recorrido de flota troncal (IPK).

Tarifa Integrada: Es el esquema de tarifas que permite a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP la utilización de uno o más servicios de transporte, bajo un esquema de cobro diferenciado por tipo de servicio, con pagos adicionales por transbordo inferiores al primer cobro, válido en condiciones de viaje que estén dentro de un lapso que establezca el ente gestor, el cual inicialmente se fijará en 75 minutos, y que considerará las características de longitud de viaje y velocidades de operación en la ciudad de Bogotá; por fuera de este lapso, al usuario utilizar nuevamente algún servicio deberá pagar la tarifa plena del servicio empleado, y se iniciará un nuevo ciclo de transbordos.

Terminales zonales: Áreas de parqueo de los vehículos que conforman la flota que se encuentra al servicio de la operación zonal del Sistema Masivo de Transporte Público de Bogotá, responsabilidad del CONCESIONARIO, las cuales deben cumplir con las disposiciones vigentes en materia de espacio público, normativa urbana y disposiciones ambientales nacionales y distritales.

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

TIC´s: Tecnologías de la información y las comunicaciones.

TMSA: TRANSMILENIO S.A.

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

TRANSMILENIO®: La marca TRANSMILENIO es una marca debidamente registrada y vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio desde el año 1999, fecha desde la cual ha venido siendo utilizada ininterrumpidamente para proteger servicios relacionados con el transporte y catalogada como marca notoria.

Troncal: Vía principal integrante del Sistema Transmilenio, dotada de infraestructura urbana especial y específica para la circulación de los autobuses troncales del Sistema, para el acceso, embarque y desembarque de pasajeros, y para el recaudo del valor de los pasajes por el uso del Sistema Transmilenio, definida como troncal para efectos de la operación por TRANSMILENIO S.A.

Twitter: Término inglés que puede traducirse como “gorjear” o “trinar”, es el nombre de una red de microblogging que permite escribir y leer mensajes en Internet que no superen los 140 caracteres. Estas entradas son conocidas como tweets.

U

Usuario: Ciudadano o ciudadana a quien le presta la Entidad un servicio de transporte y la comunicación de información en la vía en caso de ser necesario.

Usuario perturbador: Usuario que no respeta las normas de conducta y comportamiento dentro del sistema de transporte masivo o que no respeta las instrucciones del personal autorizado y, por consiguiente, perturba el orden del Sistema.

V

Vehículo: Todo aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta al público (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

Vehículo de emergencia: Vehículo automotor debidamente identificado e iluminado, autorizado para transitar a velocidades mayores que las reglamentadas con objeto de movilizar personas afectadas en salud, prevenir o atender desastres o calamidades, o actividades policiales, debidamente registrado como tal con las normas y características que exige la actividad para la cual se matricule.

Vehículo en estado inmovilizado (Vehículo Inmovilizado): Condición Operativa de un vehículo del componente zonal que está caracterizada por la imposibilidad de operar en el SITP debido al incumplimiento de parámetros operacionales establecidos y referentes a factores mecánicos y de carrocería, seguridad, administrativos y legales. El estado de inmovilización se ejecuta desde el sistema GestSAE e impide que cualquier vehículo inmovilizado pueda ser asignado en un determinado servicio.

Vehículo en estado operativo: Condición Operativa actual de un vehículo del componente zonal que está determinado por la capacidad de operar debido al cumplimiento general de los parámetros operacionales establecidos por TRANSMILENIO S.A referentes a: Mecánicos y de carrocería, seguridad, administrativos y ley.

Verificación de seguridad de un vehículo: Inspección del interior de un vehículo con el fin de descubrir objetos sospechosos, armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosos.

Vía: Zona de uso público o privado, abierta al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y animales (Código Nacional de Tránsito, Art.2).

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.

Vía exclusiva: Vía principal, dotada de infraestructura urbana especial y específica para la circulación de los buses del Sistema, definida para efectos de la operación por TRANSMILENIO S.A.

Vida útil del vehículo: Periodo de tiempo medido a partir de la fecha de matrícula del vehículo ante la autoridad de tránsito. Para el caso del sistema es el tiempo en el cual se permite la operación del móvil al interior del SITP.

Viaje: Es un (1) recorrido de ida o de vuelta de un vehículo en un determinado sentido (media vuelta)**.**

Visita técnica: Actividad previa a un evento desarrollado por la subgerencia de comunicaciones en la cual tiene participación el área de atención en vía, con el fin de realizar la planeación técnica y logística del mismo.

Vocero: Término que procede de voz y que hace referencia a la persona que habla en nombre de otra o de un grupo, organización, etc. Puede decirse que el vocero lleva la voz de la persona o del grupo que representa.

Vuelta: Es un (1) recorrido de un vehículo completando una ida y una vuelta en la línea (dos viajes).

Vuelta Perdida: Corresponde a toda situación en la que el Concesionario NO cumple con la ejecución de todo el recorrido de UNA expedición comercial programada en la ruta, lo cual significa que el Concesionario no efectuó la prestación del servicio en forma completa desde el punto de inicio programado hasta el punto de finalización programado para dicha expedición. Para las rutas que no son circulares, la vuelta estará conformada por la suma de los viajes de ida y vuelta para cada expedición. Los estándares de operación del SITP requieren el cumplimiento estricto de la programación, por lo cual, la ejecución parcial de una vuelta (Vuelta Parcial) se cuenta como vuelta perdida.

Vulnerabilidad: Susceptibilidad o fragilidad física, económica, social, ambiental o institucional que tiene una comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que un evento físico peligroso se presente. Corresponde a la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los seres humanos y sus medios de subsistencia, así como de sus sistemas físicos, sociales, económicos y de apoyo que pueden ser afectados por eventos físicos peligrosos.

W

Web: Significa “red”, “telaraña” o “malla”. El concepto se utiliza en el ámbito tecnológico para nombrar a una red informática y, en general a Internet.

Web Master: Persona responsable del mantenimiento, actualización y programación de una página web.

Z

Zona: Área geográfica en la que el operador será responsable por el suministro de transporte al interior de dicha zona y por los servicios que se originen desde su zona hacia el resto de zonas del Sistema, de acuerdo con las responsabilidades pactadas contractualmente y con el fin de garantizar la cobertura, accesibilidad, calidad y regularidad del servicio.

Zona paga: Zona especial que se establece en la estación, portal o vehículo del Sistema en la que los usuarios que han validado su tarjeta, son las áreas de estaciones y portales en la que los pasajeros pueden permanecer durante el abordaje o trasbordo en el Sistema.