


	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

TABLA DE CONTENIDO



1	OBJETO	3
2	ALCANCE	3
3	RESPONSABLES	3
4	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
5	DEFINICIONES.	5
6	CONDICIONES GENERALES	7
6.1.	Criterios de calidad en la respuesta.	9
6.2.	Radicación de requerimientos	9
6.3.	Cámaras asociadas al Sistema TransMilenio.	9
6.4.	Solicitud de entrega de videos a los concesionarios por parte de TRANSMILENIO S.A.	10
6.5.	Los tiempos de conservación de los videos de las cámaras son:	11
7	TIEMPOS DE ALMACENAMIENTO DE LOS VIDEOS DESCARGADOS PREVIA SOLICITUD	11
7.1.	Solicitudes de videos del sistema.	13
7.2.	Solicitud de requerir los videos.	14
7.3.	Tiempos de respuesta.	14
8	ATENCIÓN SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA TRANSMILENIO EN TODOS SUS COMPONENTES	15

ELABORÓ: Carolina Sarmiento Galindo PROFESIONAL ESPECIALIZADO G 6 ASESORÍA Y ASISTENCIA LEGAL- SUBGERENCIA JURÍDICA Laura Daniela Gómez Rodríguez CONTRATISTA SUBGERENCIA JURÍDICA Jimmy Alberto Martínez Merchán PROFESIONAL ESPECIALIZADO 06 (E) - DIRECCIÓN DE TIC José Julián Rodríguez Moreno PROFESIONAL ESPECIALIZADO 06 - DIRECCIÓN DE TIC José Luis Garnica Quiroz CONTRATISTA - DIRECCIÓN DE TIC Jaime Duarte García TÉCNICO ADMINISTRATIVO GRADO 2. DIRECCIÓN DE TIC Johan Mauricio Mena Herrera CONTRATISTA DIRECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD Nidian Andrea Abella Vergara PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 06 DE DIRECCION TÉCNICA DE BUSES.	APROBÓ: Camilo Forero SUBGERENTE JURÍDICO Rafael Felipe Valdez Laguado DIRECTOR DE TIC Natalia Tinjacá Mora DIRECTORA TÉCNICA DE SEGURIDAD Lucy Amparo Cucaita Cruz DIRECTORA TÉCNICA DE BUSES	Página 1 de 19
--	---	----------------

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Octubre de 2019	Primera Versión del documento	N/A
1	Abril de 2020	Se revisa y ajusta el documento de manera general	Subgerente Jurídica
2	Diciembre 2021	Se ajusta el numeral 7: se elimina el numeral 7.1	Subgerencia Jurídica
3	Marzo de 2025	Se ajusta la integralidad del procedimiento, se eliminan las tablas de cámaras y se cambia el marcado de los videos, se atiende y ajusta lo relacionado con los traslados de conformidad con lo indicado por parte de la Dirección Técnica de Seguridad	Todas las áreas que intervienen

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

1 OBJETO

Definir en el marco de la Ley de Habeas Data las actividades para la recepción, atención, control y trámite de las solicitudes de imágenes y videos de las cámaras ubicadas dentro del Sistema Integrado de Transporte Público, realizadas por terceros a TRANSMILENIO S.A., y las que de oficio realice la Entidad inherentes al control de la operación y seguridad en el Sistema (manual de operaciones y demás documentos de carácter operativo y seguridad), de tal manera que se garantice una atención integral a cada una de las peticiones realizadas en este sentido.

2 ALCANCE

El presente procedimiento obedece también con lo indicado en el parágrafo 2º del artículo 146 de la Ley 1801 de 2016 el cual establece el deber de implementar cámaras de vigilancia dentro de los vehículos destinados a la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros, so pena de incurrir en multa e inmovilización del vehículo.



Este procedimiento es de conocimiento y aplicación por parte del personal vinculado a TRANSMILENIO S. A, así como también por parte de los concesionarios vinculados al Sistema y sus trabajadores y/o cualquier otro servicio masivo del que TRANSMILENIO S. A, sea el Ente Gestor.

Las solicitudes realizadas ya sean por personas jurídicas o naturales que no estén dentro de las excepciones legales contempladas en la Ley 1581 de 2012, serán entregadas solo a las autoridades judiciales o administrativas en ejercicio de sus funciones y para los fines legales pertinentes, conforme a lo dispuesto por la norma.

El procedimiento podrá iniciar con: i) la recepción del requerimiento por parte del usuario y finaliza con la respuesta al peticionario. ii) la solicitud directa de TRANSMILENIO S.A., y finaliza con la respuesta del concesionario, iii) la activación del pisón de emergencia de los buses de la flota que cuente con el equipo ITS y finaliza con la entrega del video a TRANSMILENIO S.A. iv) la recepción del requerimiento por parte de autoridad competente y finaliza con la respuesta correspondiente.

3 RESPONSABLES

El Profesional Especializado Grado 06 de Asesoría legal de la Subgerencia Jurídica es el responsable de la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento, en coordinación

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

con el profesional que se desempeñe como Oficial de Datos Personales, que a la fecha es el Profesional Especializado Grado 06 de Asesoría legal de la Subgerencia Jurídica

Así mismo, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones será la encargada de asignar, clasificar y remitir a las áreas competentes, los requerimientos relacionados con solicitudes de videos, y a su vez éstas serán las encargadas de responder directamente la petición, asignando en copia al enlace de la Subgerencia Jurídica para el seguimiento, salvo que se requiera apoyo y se determine competencia por parte de la Subgerencia Jurídica, de acuerdo con el P-SC-001 “Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.”



El Subgerente Jurídico, el Director de TIC y los Directores Técnicos de Seguridad, BRT y Buses velarán por el cumplimiento, implementación y mantenimiento al presente documento y sus diferentes versiones y anexos.

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

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

4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Acuerdo de confidencialidad de TRANSMILENIO S.A. para con terceros o personal vinculado con acceso a las grabaciones.
- Cartilla de “Protección de datos personales en sistemas de videovigilancia” de la Superintendencia de Industria y comercio.
- Contratos de Concesión de Operación de Flota – Anexo Técnico Operación.
- Contrato de Concesión de Operación de Cable.
- Contratos de cámaras de TRANSMILENIO S.A.
- Contratos de Transmisión o Transferencia de Datos.



	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

- Decreto 1377 de 2013: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Formato de recepción de requerimientos.
- Instructivo para la Identificación, valoración y clasificación de activos de información.
- Ley 1581 de 2012: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Resolución 393 de 2013: por medio del cual se adoptan las políticas y procedimientos en materia de protección de datos personales en TRANSMILENIO S.A.
- Tabla de Código T.
- Protocolo de acceso, registro y entrega de información del centro de control de TRANSMILENIO S.A.
- Política de Protección de Datos Personales de TRANSMILENIO S.A. – M-SC-006.



5 DEFINICIONES

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

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular de los datos para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto de Datos sometidos a tratamiento
- **CCTV:** Circuito Cerrado de Televisión.
- **Centro de Gestión (CDEG):** Es la Plataforma Tecnológica de TRANSMILENIO S.A. que consta de una infraestructura en nube la cual recibe, procesa y almacena las tramas de datos generadas y transmitidas por los dispositivos ITS No SIRCI a bordo de la flota, así como las tramas provenientes de los dispositivos instalados en estaciones del Sistema TransMilenio para la gestión de las puertas de acceso a los vehículos. Esta plataforma cuenta con una capa de visualización georreferenciada de dichos datos, que, a partir de funcionalidades desarrolladas sobre la misma, permite identificar eventos y generar alarmas que facilitan el monitoreo y la toma de decisiones durante la operación, para mejorar la seguridad y la calidad del servicio a los usuarios.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

- **Consulta:** Derecho que tiene el Titular o sus Causahabientes, para consultar la información personal del Titular, que repose en cualquier base de datos que TRANSMILENIO S.A., tenga bajo su custodia.
- **Código T:** El código T es un conjunto de abreviaturas conformadas por dos letras y un número que se utiliza para facilitar las comunicaciones de carácter operativo y para dar a conocer las situaciones de emergencia, sin generar situaciones de alarma o pánico en las personas que pueden escuchar accidentalmente dichas comunicaciones.
- **Encargado:** El encargado del tratamiento es un tercero, persona natural o jurídica distinta del responsable, que trata los datos personales por cuenta de este.
- **Flota:** Es el conjunto de vehículos con las características, especificaciones y tipología previstas en el Contrato de Concesión y requeridos para el servicio.
- **Habeas Data:** El derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- **IPC:** Información Pública Clasificada.
- **ITS:** Sistema Inteligente de Transporte (Intelligent Transport System).
- **Responsable:** Persona natural o jurídica que decide sobre las bases de datos y/o el Tratamiento de datos.
- **Reclamación:** Derecho que tiene el Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento por parte del responsable.
- **Temporalidad de los videos:** Tiempo de permanencia (guardado) de un video.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.
- **STS:** Sistema Tecnológico de Seguridad, concebido como ITS a bordo de los vehículos, destinado a mejorar la seguridad y calidad del servicio, incorporando elementos tecnológicos en los vehículos que permitan el monitoreo, la automatización de procesos y la implementación de mecanismos de control a bordo.
- **Sistema Integrado de Transporte Público:** En adelante el SITP- como sistema de transporte público distrital en la ciudad de Bogotá. En el marco del presente Decreto se establecen acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público;

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	



las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público; así como para la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y servicio al usuario del sistema. (Decreto 309 de 2009).

6 CONDICIONES GENERALES

La Ley de protección de datos personales – Ley 1581 de 2012 –complementa la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, asícomo su posterior actualización y rectificación. Esta ley se aplica a las bases de datos o archivos que contengan datos personales de personas naturales.

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

La imagen de una persona ya sea en video o en foto, a la luz de la ley, se considera como dato

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

personal sensible y el uso de la imagen/voz deberá contar un tratamiento de datos, razón por la cual TRANSMILENIO S.A., no podrá divulgar videos del Sistema en el cual se encuentren usuarios en el mismo.

Las solicitudes realizadas ya sean por personas jurídicas o naturales que no estén dentro de las excepciones legales, serán entregadas solo a las autoridades judiciales o administrativas en ejercicio de sus funciones y para los fines legales pertinentes, conforme a lo dispuesto por la ley.

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



La petición debe contener fecha, hora, lugar (estación y portal), placa y/o número interno del bus o cabina, o los datos mínimos necesarios que permitan la plena identificación de la grabación solicitada y el fin para lo cual es requerida la solicitud.

Cuando se haga referencia en el presente documento a “área a la que se le asignó la petición /Área de TMSA que requiere el video”, se entenderá que se hace referencia algunas de las direcciones técnicas de Buses, BRT o Seguridad.

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

Parágrafo: En el evento que el video no recoja imágenes o datos que se consideran sensibles, es decir no aparezca la imagen de una persona, el área a la que se le asignó la petición /área de TMSA que requiere el video, podrá suministrar copia de este al peticionario, cada caso se deberá evaluar de manera particular.

Conforme lo anterior, de acuerdo con el numeral 1° del artículo 3° del Acuerdo 4° de 1999 y los artículos 8° de los Decretos Distritales 831 de 1999 y 309 de 2009, TRANSMILENIO S.A., cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas del sistema, además que, desde el punto de vista contractual, los contratos de concesión le otorgan al Ente Gestor el derecho de establecer manuales y reglamentos a los que se sujetaran los concesionarios para garantizar la prestación del servicio y así mismo revisarlos y modificarlos cuando sea necesario.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

6.1. Criterios de calidad en la respuesta

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

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

6.2. Radicación de requerimientos

La radicación de los requerimientos seguirá el lineamiento establecido en El “Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” P-SC-001., descrito en el numeral 6.3 “Radicación de documentos”.



6.3. Cámaras asociadas al Sistema TransMilenio

Los componentes troncales, alimentación y zonal del Sistema TransMilenio, así como TransMiCable, cuentan con cámaras de video tanto en la infraestructura como en los vehículos y cabinas, se cuenta con cámaras para la inspección de la operación del Sistema y cámaras de seguridad.

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

La responsabilidad de las cámaras del componente troncal y zonal está bajo las Direcciones Técnicas de BRT y Buses. De otra parte, las cámaras de TransMiCable están bajo la responsabilidad del operador o concesionario.

Las **cámaras de operación** permiten revisar la demanda de usuarios en las estaciones y portales, la

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

congestión de taquillas y torniquetes, el reporte de contingencias y de novedades generales que requiera verificar el Ente Gestor en cumplimiento de la debida supervisión.

Las **cámaras de seguridad** tienen como finalidad inspeccionar novedades o situaciones que puedan generar riesgos a los usuarios, a los funcionarios del Sistema o a la infraestructura de la estaciones, portales, vehículos y cabinas, así como validar situaciones de evasión y elusión del pasaje. Estas cámaras se conectarán con el C4.

La Dirección Técnica de Seguridad será la encargada de tramitar las solicitudes de videos cuya finalidad es la “seguridad”. Los videos de cámaras cuya finalidad es la “operación” serán tramitados por la Dirección Técnica de BRT o Buses, según la ubicación y finalidad de cada cámara instalada.¹

Estas áreas deberán cumplir con los tiempos de respuesta y el procedimiento descrito, quienes deberán salvaguardar el video por el tiempo establecido conforme los lineamientos de la Dirección de TIC.

6.4. Solicitud de entrega de videos a los concesionarios por parte de TRANSMILENIO S.A.



TRANSMILENIO S.A., en el marco de sus competencias como Ente Gestor, solicitará mediante correo electrónico a los concesionarios la entrega de videos, sin que éste se oponga a la entrega de información o solicite la protocolización de esta solicitud, mediante envío formal de comunicación vía correo electrónico por parte de los colaboradores de TRANSMILENIO S.A. encargados de dar trámite a las solicitudes.

Lo anterior de cara al cumplimiento de este protocolo, cláusulas contractuales, otrosíes, anexos y demás documentos vinculantes al Contrato de Concesión suscrito con cada concesionario.

Parágrafo: Para la efectiva solicitud de videos a través de correo electrónico, TRANSMILENIO S.A., enviará por única vez o cuando surtan cambios, la relación de los correos de los funcionarios autorizados por cada dependencia de la entidad para la fácil, correcta y efectiva entrega de la información por parte del enlace indicado por el concesionario dentro del término indicado para atención del requerimiento.²

¹ El listado de cámaras se podrá consultar como anexo a este procedimiento.

² El plazo establecido para la respuesta de requerimientos estará inicialmente reglado por los plazos de respuesta indicados por la norma y en su defecto el plazo indicado por el solicitante en el cuerpo del correo.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	



6.5. Los tiempos de conservación de los videos de las cámaras son:

Cámaras asociadas al Sistema

UBICACIÓN	TEMPORALIDAD	RESPONSABLE DE CÁMARAS	TIPO DE SISTEMA (CCTV O GRABACIÓN)	FINALIDAD
Portales	120 días	Dirección Técnica de BRT	CCTV	Operación
Flota (Concesionarios Componente Troncal) que aplique ITS a bordo	45 días	Concesionarios de Operación de Flota	Grabación	Seguridad
Flota (Concesionarios Componente Zonal y Alimentación) con cámaras ITS a bordo	30 días	Concesionarios de Operación de Flota	Grabación	Seguridad
Estaciones (Cámaras desseguridad)	90 días	Dirección Técnica de Seguridad	CCTV	Seguridad
Estaciones (cámaras de operación)	120 días	Dirección de BRT	CCTV	Operación
Cabinas TransMiCable	48 horas	Concesionario de Operación	CCTV	Seguridad
Pilonas TransMiCable	45 días	Concesionario de Operación	CCTV	Seguridad
Estaciones TransMiCable	90 días	Concesionario de Operación	CCTV	Seguridad
Bici estaciones	90 días	Dirección Técnica de Seguridad	Grabación	Seguridad

7 TIEMPOS DE ALMACENAMIENTO DE LOS VIDEOS DESCARGADOS PREVIA SOLICITUD

Los videos sujetos a gestión dentro del presente procedimiento y que sean solicitados por una persona natural o jurídica, por una autoridad competente o por TRANSMILENIO S.A serán

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

almacenados en un espacio definido por la Entidad por un periodo de cinco (5) años, con una longitud definida.

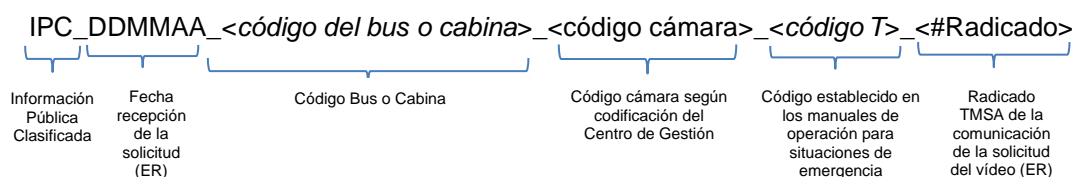
De otra parte y dado que los videos pueden constituir prueba en un eventual proceso ya sea administrativo o judicial, se busca con el presente procedimiento preservar la información, durante determinado lapso, estando a la espera que, en ejercicio de sus funciones alguna autoridad competente requiera la información descargada y preservada, es por ello que en caso que el concesionario no entregue copia del video requerido, se entenderá que desde el recibo de la solicitud realizada por parte de TRANSMILENIO S.A., será el concesionario el único responsable de su guarda y custodia, debiendo responder por su existencia e integridad ante las autoridades competentes exonerando al ente gestor, de cualquier responsabilidad relacionada con el video.

Entendiendo en todo caso que, si el concesionario no entrega el video solicitado, está asumiendo la responsabilidad indelegable de su preservación por este mismo término.

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

- Para solicitudes por parte de los usuarios, se realizará el etiquetado de la carpeta que contenga el vídeo de la siguiente forma:

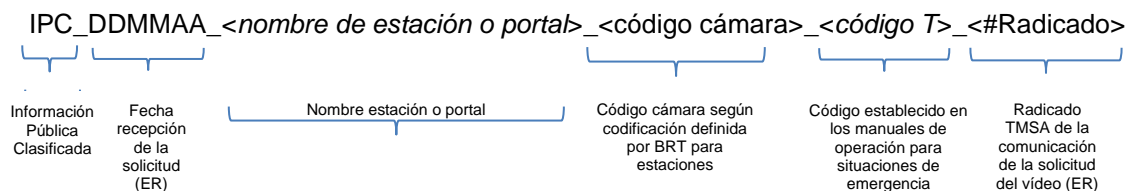
- Buses o cabinas:





Ejemplo Bus: IPC_110123_T0001_AV1-1_TM06_2019-ER-00001

Ejemplo Cabina: IPC_110919_C001_TM06_2019-ER-00003

- Estaciones o portales:

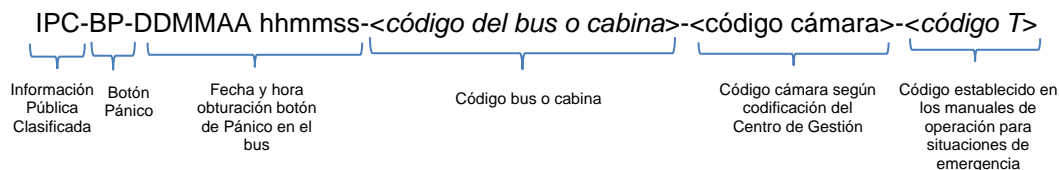


Ejemplo: IPC_110919_ELTIEMPO_A1S_TM06_2019-ER-00002

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

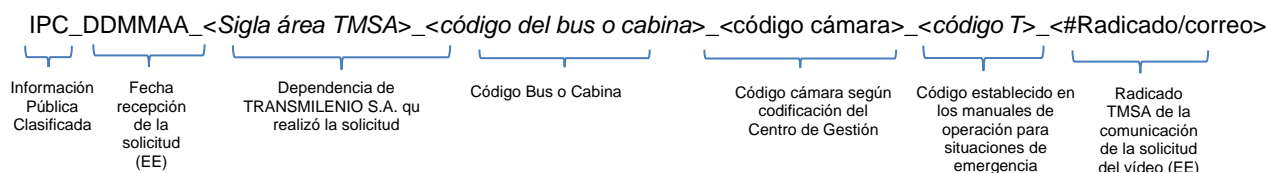
- Para vídeos generados a partir de un pisón de emergencia, se realizará el etiquetado de la siguiente forma:

-Buses:



Ejemplo Bus: IPC-110919-T0001-AV1-1-TM06

- Para solicitudes por parte del Ente Gestor, se realizará el etiquetado de la carpeta que contenga el vídeo de la siguiente forma.



Ejemplo: IPC_260922_ DTB_Z93-1001_ AV1-1_TP29_2022-EE-00001

Sigla área TMSA:

DTB= Dirección Técnica de Buses.



BRT= Dirección Técnica de BRT.

DTS= Dirección Técnica de Seguridad.

7.1. Solicitudes de videos del sistema

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

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

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

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

Las solicitudes directas de TRANSMILENIO S.A., serán efectuadas por el área de TMSA que requiere el video.



7.2. Solicitud de requerir los videos

TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor tiene la potestad de solicitar a los concesionarios la entrega de los videos que se requieran para atender solicitudes y necesidades internas o externas de la Entidad, amparado de lo dispuesto en los Contratos de Concesión y Operación, y en la normatividad vigente. Así mismo, establecerá el término de respuesta para cada caso particular, en el cual el concesionario deberá allegar la información requerida.

7.3. Tiempos de respuesta

Términos de respuesta a las solicitudes.

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



	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	


TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO POR ETAPA
Traslado	2 días hábiles	En caso de que quien reciba el requerimiento no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de 2 días hábiles e informara al interesado la situación.



Además de los términos de respuesta establecidos en la norma, TRANSMILENIO S.A., indicará en el correo de solicitud de videos el término perentorio de envío de información con el que contará el concesionario, para hacer efectiva su materialización.





8 ATENCIÓN SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA TRANSMILENIO EN TODOS SUS COMPONENTES



No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	INICIO			
2	Solicitud del vídeo por parte del usuario o autoridad competente	<p>i) Corresponde a una solicitud de un usuario o autoridad competente de algún incidente que haya sucedido dentro del SITP. Verificar si la solicitud cumple con los parámetros de búsqueda, si no cumplen solicitar al peticionario que complete la información.</p> <p>ii) Corresponde a una petición de TRANSMILENIO S.A. / El incidente sucedió en un bus o cabina de TransMiCable. Se debe solicitar el video al operador por medio de correo electrónico.</p> <p>iii) Corresponde a la activación del pisón de emergencia de los buses (nueva flota). El video se marca automáticamente</p>	<p>i) La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones como encargada de asignar, clasificar y remitir a las áreas competentes, los requerimientos relacionados con solicitudes de videos</p> <p>ii) iii) iv) Área de TMSA que requiere el video</p>	Asignación por TDOC


	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	



No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		dentro del dispositivo del bus iv) El incidente sucedió en una estación o portal, Si el vídeo cumple con los parámetros de búsqueda del ABC de videovigilancia se continua con la extracción del mismo por parte del personal de TRANSMILENIO S.A., de lo contrario se le solicitará al personal la información faltante.		
3 	Verificación de existencia de cámaras en el lugar o flota del cual solicitan el video	Si la solicitud cumple con los parámetros de búsqueda definidos en la sección de solicitud de grabaciones "ABC de videovigilancia" publicado en la página web de la Entidad, la cual contiene los datos mínimos requeridos, citado en numeral 6 continuar con el procedimiento, de lo contrario requerir al peticionario por la información faltante Para el iv) incidente Si cumple, el video será cargado por parte del personal autorizado de cada uno de los operadores en la carpeta destinada para la transferencia de los vídeos marcados y extraídos del bus. De lo contrario requerir al peticionario por la información faltante	Área a la que se le asignó la petición. Concesionario de Operación de Flota	Cargue en el repositorio debidamente marcado conforme los parámetros del procedimiento
4	Correr traslado en los términos de Ley, señalados en la petición o términos	En el incidente ii) y iii), solicitar vídeo al operador, vía correo electrónico asignado para estos requerimientos	Área a la que se le asignó la petición. Área de TMSA que requiere el video	

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	internos			
5 	Video proporcionado por parte del operador	Si el video no fue proporcionado por el operador se le debe solicitar una segunda vez con los estándares de calidad, si aun así no llega, se solicitará por medio de la interventoría los motivos por los que no se pudo encontrar el video	Área a la que se le asignó la petición. Área de TMSA que requiere el video.	Proyección de correo u oficio de Traslado
6 	Información faltante por parte del peticionario	Si el peticionario completa la información solicitar el video al operador vía correo electrónico. Para los incidentes ii) y iii) Realizar la respectiva identificación y extracción de este por parte del personal de TRANSMILENIO S.A. De lo contrario responder al peticionario que no puede ser tramitado su requerimiento.		
7 	Verificación del material fílmico	Si el video es el que ha solicitado continuar con el procedimiento. De lo contrario se le debe solicitar una segunda vez con los estándares de calidad, si aún así no llega, se solicitará por medio de la interventoría los motivos por los que no se pudo encontrar el video	Área a la que se le asignó la petición. Área de TMSA que requiere el video.	Verificación en el repositorio de videos
8 	Verificar en el servidor del repositorio de videos	Si el video es el correspondiente y cumple con los estándares de calidad definidos en los contratos correspondientes, continuar con el procedimiento. De lo contrario, Solicitar por segunda vez el video correspondiente y/o con los estándares de calidad determinados contractualmente a los encargados del concesionario.	Área a la que se le asignó la petición. Área de TMSA que requiere el video.	Oficio o correo reiterando la entrega o cargue de la información solicitada

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
9	Cerciorarse que en el repositorio el video se encuentre correctamente marcado conforme los parámetros de este procedimiento	<p>Almacenar el vídeo en la carpeta asignada para este fin por la Dirección de TIC de TRANSMILENIO S.A.</p> <p>Dar respuesta al peticionario dentro de los términos de ley. Finalizar el procedimiento.</p> <p>Para el ii) y iii) incidente, finalizar el procedimiento</p>	Área a la que se le asignó la petición. / Área de TMSA que requiere el video / Dirección de TIC (dispone la infraestructura de almacenamiento, mas no carga vídeos a las carpetas).	Verificación en el repositorio de videos
10	Pisón de emergencia	Activar el pisón de emergencia de los buses (nueva flota) y se marca automáticamente el vídeo dentro del dispositivo central de almacenamiento del bus, el cual permanecerá almacenado hasta una solicitud de descarga.	Operador de flota.	
11	Extracción del video y posterior cargue al repositorio	Extraer el vídeo del dispositivo central del bus, el cual será almacenado en el lugar destinado por parte del operador por un término no mayor a 30 días	Concesionario de Operación de Flota.	Respuesta dentro de termino al ente gestor o al peticionario según sea el caso y la solicitud que se traslado
12	Proyección de correo u oficio de traslado	Solicitar los videos del pisón de emergencia al operador, vía correo electrónico asignado para estos requerimientos.	Área de TMSA que requiere el video.	Proyección de correo u oficio de traslado
13 	Verificar que el video fue proporcionado por el operador	Si el video fue proporcionado por parte del operador de forma inmediata al recibo de la petición ir a la etapa 7, de lo contrario Ir a la etapa 8	Concesionario de Operación de Flota.	
14	Cargue del vídeo	El vídeo será cargado por parte del personal autorizado de cada uno de los	Concesionario de Operación de Flota	Cargue en el repositorio

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLICITUD DE VIDEOS DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE TRANSPORTE SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-SJ-008	Versión: 3	Fecha: Marzo de 2025	

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		operadores, en la carpeta destinada para la transferencia de los videos marcados y extraídos del bus.		debidamente marcado conforme los parámetros del procedimiento
15	Traslado de responsabilidad al concesionario frente a la no entrega de información.	Indicar al concesionario que está asumiendo la responsabilidad indelegable de la preservación del video por 5 años y TRANSMILENIO S.A se exonera de toda responsabilidad. Para i) incidente proyectar oficio de respuesta al peticionario Para ii) y iii) finalizar el trámite	Área a la que se le asignó la petición. / Área de TMSA que requiere el video /	
16	FIN			