ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

ACUERDO No. 002 DE 2011

"Por el cual se modifica la Estructura Organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO SA."

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.,

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Distrital 319 de 2006, en virtud del cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, establece la necesidad de integrar los sistemas de transporte público, con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos al ambiente sano, al trabajo, a la dignidad humana y a la libre circulación por el territorio, mediante la generación de un sistema de transporte público de pasajeros organizado, eficiente y sostenible para dicha ciudad.

Que el citado Plan Maestro de Movilidad dispone que el Sistema Integrado de Transporte Público se constituirá a partir de un proceso de integración operacional, tarifario e institucional, de acuerdo con los principios constitucionales de coordinación y complementariedad, logrando una unidad física para los usuarios del transporte, que les garantice el acceso al servicio en condiciones de óptima calidad, economía y eficiencia.

Que el Decreto Distrital en mención asignó a TRANSMILENIO S.A., Sociedad por Acciones entre Entidades Públicas del Orden Distrital, cuyo objeto es la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público urbano de pasajeros en sus diferentes modalidades en el Distrito Capital y su área de influencia, en su calidad Ente Gestor del transporte masivo, la responsabilidad de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público, en las condiciones que señalan las normas, las autoridades competentes y sus Estatutos.

Que en desarrollo de lo anterior por el Decreto Distrital 309 de 2009 se adoptó el Sistema Integrado de Transporte Público- SITP- como sistema de transporte público distrital en la ciudad de Bogotá, estableciendo acciones para: la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes

modos de transporte público; las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público; y la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y servicio al usuario del sistema.

Que el artículo 1° del citado Decreto prevé que la integración de los diferentes modos de transporte público en el radio de acción distrital, iniciará con el transporte público colectivo urbano de pasajeros y el masivo actual, y posteriormente y de acuerdo con el cronograma que se defina por la Secretaría Distrital de Movilidad, con el apoyo de las instancias de coordinación interinstitucional definidas por el Alcalde Mayor, se integrará el transporte férreo, los otros modos de transporte y los demás componentes establecidos en su artículo 14.

Que el Artículo 8° del Decreto 309 de 2009, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo Distrital 4 de 1999 y en los Decretos Distritales 319 y 486 de 2006, le otorga la competencia a TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, para realizar la planeación, gestión y control contractual del Sistema, el proceso de integración, evaluación y seguimiento de la operación y los procesos de selección necesarios para poner en marcha la migración del transporte público colectivo al transporte público masivo.

Que para dar cumplimiento al mandato legal y en aras de lograr el mejoramiento de los niveles de eficacia, eficiencia, economía y celeridad en la gestión de la Empresa, se realizó el estudio técnico necesario para adoptar la nueva estructura interna y funcional de la Empresa, con las dependencias que para el efecto se requieran, de acuerdo a su nuevo rol, con las funciones propias de cada una.

Que en la sesión efectuada el 06 de enero de 2011, la Junta Directiva, una vez presentadas las conclusiones del estudio técnico respectivo, deliberó sobre el tema y por unanimidad autorizó al Gerente para solicitar al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y a la Secretaría Distrital de Hacienda, los conceptos técnico y financiero favorables en relación con la modificación de la estructura organizacional y de la planta de personal.

Que mediante oficio DIR 1696 de junio 9 de 2011, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, expidió concepto técnico favorable para la nueva estructura organizacional y para la modificación de la planta de personal de la Empresa.

Que mediante oficio No. 2011EE227401-Sd761 de junio 9 de 2011, la Secretaría Distrital de Hacienda, emitió concepto de viabilidad económica para la adopción de la nueva planta de personal de TRANSMILENIO S.A.

Que en la sesión del 9 de junio de 2011, la Junta Directiva aprobó la nueva estructura y la planta de personal propuesta, tal como consta en el Acta No. 05 de 2011.

Que por lo anteriormente expuesto,

ACUERDA:

TÍTULO PRIMERO

MISIÓN Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

CAPÍTULO ÚNICO

DE LA MISIÓN Y LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ARTÍCULO PRIMERO -. La Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A., tiene como misión satisfacer la necesidad de transporte público de los usuarios del Distrito Capital y su área de influencia, con estándares de calidad, eficiencia y sostenibilidad, mediante la planeación, gestión, implantación y control de la operación de un sistema integrado de transporte público urbano de pasajeros, que opere bajo un esquema público-privado, que contribuya a una mayor competitividad de la ciudad y al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La organización interna de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A., sociedad por Acciones entre Entidades Públicas del Orden Distrital, estará estructurada en tres ámbitos de gestión así: (i) Alta Gerencia, (ii) Gerencia de la Integración y (iii) Dirección y Control de la Operación.

ARTÍCULO TERCERO -. El ámbito de la Alta Gerencia de la Empresa será responsable de la dirección general y estratégica de la misma, del desarrollo empresarial, de la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo y del emprendimiento de las acciones tendientes a la sostenibilidad del sistema que garanticen el cumplimiento de su responsabilidad social. Dirigirá y articulará la ejecución de los procesos de la empresa orientados todos al cumplimiento de su misión.

ARTÍCULO CUARTO -. El ámbito de la Gerencia de la Integración será responsable del monitoreo integral y sistemático de la vigilancia y control de la prestación del servicio de manera transversal en todos los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa, contemplando los factores económico, técnico, jurídico, de negocios y comunicacional, que garanticen el mejoramiento continuo del servicio en forma integral.

ARTÍCULO QUINTO -. El ámbito de la Dirección y Control de la Operación será responsable de ejecutar las acciones de vigilancia y control de los niveles de servicio de cada uno de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa, en coordinación directa con la Gerencia de la Integración,

para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso del Servicio Público de Transporte.

ARTÍCULO SEXTO.- Cada uno de los ámbitos de gestión estará conformado como se indica a continuación:

LA ALTA GERENCIA

1. Junta Directiva
2. Gerencia General
   2.1. Oficina de Control Interno
   2.2. Oficina Asesora de Planeación
3. Subgerencia General
   3.1. Dirección Administrativa
   3.2. Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

LA GERENCIA DE LA INTEGRACIÓN

3.3. Subgerencia Económica
3.4. Subgerencia Técnica y de Servicios
3.5. Subgerencia Jurídica
3.6. Subgerencia de Desarrollo de Negocios
3.7. Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

LA DIRECCIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN

3.8. Dirección Técnica de Buses
3.9. Dirección Técnica de BRT
3.10. Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario.

TÍTULO SEGUNDO

FUNCIONES GENERALES POR DEPENDENCIA

CAPÍTULO I

DE LA JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO SÉPTIMO -. La Junta Directiva cumplirá las funciones establecidas en los estatutos de la Sociedad.

ÁMBITO DE LA ALTA GERENCIA

CAPÍTULO II

DE LA GERENCIA GENERAL

ARTÍCULO OCTAVO -. De la Gerencia General.

OBJETO. La Gerencia General tendrá como objeto dirigir la gestión estratégica, administrativa, financiera y técnica de la Empresa mediante la definición de políticas, planes y programas, en cumplimiento de su misión como responsable de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público del Distrito Capital, para alcanzar su eficiencia y sostenibilidad.

FUNCIONES. La Gerencia General tendrá las siguientes funciones:

1. Dirigir y coordinar la formulación, implementación y ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos a cargo de la Empresa.
2. Dirigir y coordinar los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control de la Empresa, orientados a garantizar el cumplimiento de la misión.
3. Dirigir los procesos de integración operativa, física, virtual, de integración del medio de pago y tarifaria de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa.
4. Gestionar los lineamientos que en desarrollo de su labor de coordinación como cabeza del sector, emita la Secretaría Distrital de Movilidad.
5. Aplicar las políticas y adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias para asegurar la buena prestación de los servicios a cargo de la Empresa.
6. Proponer ante las entidades competentes las tarifas del servicio integrado de transporte público de pasajeros, de acuerdo con las políticas fijadas por la Alcaldía Mayor, la Secretaría Distrital de Movilidad, la Junta Directiva de la Empresa y los estudios técnicos correspondientes.
7. Resolver en segunda instancia las investigaciones de carácter disciplinario.
8. Dirigir la implementación y desarrollo de los sistemas de control interno y de gestión de calidad de la Empresa.
9. Nombrar y remover los servidores públicos y vincular los trabajadores oficiales.
10. Expedir los actos administrativos y celebrar los contratos que se requieran para el normal funcionamiento de la Empresa.

ARTÍCULO NOVENO -. De la Oficina de Control Interno.

OBJETO. La Oficina de Control Interno tendrá como objeto dirigir la aplicación del sistema de control interno y su constante evaluación en la Empresa.

FUNCIONES. La Oficina de Control Interno tendrá las siguientes funciones:

1. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno.
2. Liderar la aplicación de los procesos de evaluación y mejora definidos para la Empresa.
3. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la Empresa y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando.
4. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que la dependencia encargada de la aplicación del régimen disciplinario ejerza adecuadamente esta función.
5. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la Empresa.
6. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la Empresa y recomendar los ajustes necesarios.
7. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la Empresa, recomendar los correctivos que sean necesarios y hacer seguimiento a las medidas recomendadas.
8. Fomentar en toda la Empresa la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
9. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, implemente la Empresa.
10. Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados.
11. Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.
12. Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas.

ARTÍCULO DÉCIMO.-. De la Oficina Asesora de Planeación.

OBJETO. La Oficina Asesora de Planeación tendrá como objeto asesorar a la Alta Gerencia, a la Gerencia de Integración y a la Dirección y Control de la Operación, en la planeación estratégica, táctica y operativa; orientar la aplicación de herramientas para la gestión, evaluación y control organizacional y realizar seguimiento a los resultados de los procesos de la Empresa.

FUNCIONES. La Oficina Asesora de Planeación tendrá las siguientes funciones:

1. Asesorar a la Alta Gerencia de la Empresa en la formulación, coordinación, ejecución y evaluación de políticas institucionales, estudios y proyectos necesarios para el logro de los objetivos y metas de la Empresa.
2. Asesorar y organizar la preparación, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de la Empresa.
3. Asesorar y elaborar los procesos de formulación, organización, actualización y seguimiento de los Proyectos de Inversión de la Empresa y conceptuar sobre la viabilidad de éstos en coordinación con la Subgerencia Económica.
4. Asesorar en la estructuración técnica de proyectos de inversión que puedan ser financiados con créditos de la Banca Multilateral.
5. Realizar la actualización de la información correspondiente a la base de datos del Banco de Proyectos del Distrito Capital.
6. Dirigir y organizar la elaboración de los Planes de Acción y de los planes operativos de la Alta Gerencia, la Gerencia de Integración y la Dirección y Control de la Operación y realizar su seguimiento y evaluación y consolidar la información de resultados.
7. Coordinar con la Alta Gerencia, la Gerencia de Integración y la Dirección y Control de la Operación la interacción de los procesos y los procedimientos.
8. Asesorar y dirigir el diseño, implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
9. Articular con la Alta Gerencia, la Gerencia de Integración y la Dirección y Control de la Operación, la conformación y análisis de estadísticas de gestión y la formulación y aplicación de indicadores de gestión para mejorar la eficacia y eficiencia de la Empresa.
10. Efectuar la implementación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de gestión ambiental y de los sistemas de transporte público a cargo de Empresa.
11. Revisar y evaluar el Plan de Contratación de la Empresa y sus modificaciones en coordinación con la Subgerencia Jurídica y la Subgerencia Económica.
12. Articular con la Subgerencia General, la Dirección Administrativa y la Subgerencia Económica, la elaboración del proyecto de presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa, así como las modificaciones que se realicen.

CAPÍTULO III

DE LA SUBGERENCIA GENERAL

ARTÍCULO UNDÉCIMO.-. De la Subgerencia General.

OBJETO. La Subgerencia General tendrá como objeto dirigir el diseño de políticas, planes y programas de gestión administrativa y tecnológica de la Empresa y de los ámbitos de la Gerencia de Integración y de la Dirección y Control de la Operación, con criterios de eficiencia, eficacia y oportunidad, en cumplimiento de la misión institucional.

FUNCIONES. La Subgerencia General tendrá las siguientes funciones:

1. Coordinar y articular la gestión de los ámbitos de la Gerencia de Integración, y de la Dirección y Control de la Operación y enfocarla hacia el logro de las metas corporativas en cumplimiento de su misión.
2. Articular la ejecución de los procesos misionales y administrativos entre los diferentes ámbitos de gestión de la Empresa.
3. Gestionar y coordinar el conocimiento organizacional e individual para anticipar, proyectar y depurar la información base para el proceso de toma de decisiones por parte de la Alta Gerencia.
4. Promover el desarrollo de fortalezas y competencias del talento humano de la Empresa.
5. Formular con el Gerente General las políticas, normas y procedimientos para la gestión ambiental, la administración del talento humano y de los recursos físicos y tecnológicos de la Empresa.
6. Definir con la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección Administrativa y la Subgerencia Económica la elaboración del proyecto de presupuesto de ingresos y de gastos de la Empresa, así como sus modificaciones, y realizar el seguimiento del presupuesto.
7. Ejercer las funciones de Control Interno Disciplinario en primera instancia de conformidad con las normas vigentes.

ARTÍCULO DUODÉCIMO.-. De la Dirección Administrativa.

OBJETO. La Dirección Administrativa tendrá como objeto liderar los procesos de talento humano, ejecutar la gestión de apoyo logístico, la administración de bienes y suministros de la Empresa y asesorar a la Alta Gerencia en la definición de políticas, planes y programas en la materia.

FUNCIONES. La Dirección Administrativa tendrá las siguientes funciones:

1. Definir con la Subgerencia General, la Oficina Asesora de Planeación y la Subgerencia Económica la elaboración del proyecto de presupuesto de ingresos y de gastos de la Empresa, así como las modificaciones que se realicen.
2. Dirigir los procesos de Gestión de Talento Humano y Gestión de Apoyo Logístico que requiera la Empresa para su normal funcionamiento, conforme a las políticas, estrategias, planes y programas aprobados por la Gerencia General.
3. Dirigir y administrar el manejo, actualización y custodia del archivo general, correspondencia y centro de documentación de la Empresa, de conformidad con las normas legales vigentes y las directrices emitidas por la Subgerencia General.
4. Administrar los recursos físicos de la Empresa y velar por su conservación, mantenimiento e inventario.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.-. De la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

OBJETO. La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tendrá como objeto la gestión, planeación, mantenimiento y soporte de TIC´s para la Empresa y la interlocución técnica con los diferentes agentes del sistema en los temas de materia tecnológica y de comunicaciones.

FUNCIONES. La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tendrá las siguientes funciones:

1. Dirigir en coordinación con los ámbitos de la Alta Gerencia, de la Gerencia de Integración, y de la Dirección y Control de la Operación, la planeación, desarrollo e implementación de tecnologías de la información y comunicaciones.
2. Liderar los procesos de desarrollo, mantenimiento y soporte de la plataforma de TIC´s de la Empresa, velando por la funcionalidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la operación del software, hardware y comunicaciones.
3. Gestionar y orientar la planeación, el diseño, mejoramiento y desarrollo de los procesos y proyectos relacionados con el área de sistemas e informática de la Empresa.
4. Soportar técnicamente a la Empresa en la toma de decisiones relacionadas con la funcionalidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la operación del software, hardware y comunicaciones de los sistemas de transporte público a cargo de la empresa.
5. Establecer y revisar las acciones de mejora del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario -SIRCI- en lo concerniente a las plataformas de hardware y software.
6. Gestionar con las entidades del Distrito la ejecución de las diferentes interfaces de las plataformas tecnológicas que incidan en la planeación, avances tecnológicos, gestión, operación y control de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa.
7. Dirigir el desarrollo e implementación de las políticas relacionadas con el sistema de gestión de la seguridad informática, en concordancia con los lineamientos de la Alta Gerencia y la normatividad vigente.

ÁMBITO DE LA GERENCIA DE LA INTEGRACIÓN

CAPÍTULO IV

DE LAS SUBGERENCIAS

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.-. De la Subgerencia Económica.

OBJETO: La Subgerencia Económica tendrá como objeto dirigir la gestión financiera de la Empresa y realizar objeto realizar el monitoreo integral y sistemático de la prestación de los servicios de transporte público a cargo de la Empresa desde la perspectiva económica y financiera; efectuar la dirección, coordinación y ejecución de la evaluación económica y financiera de las concesiones con todos sus elementos, y realizarla planeación, seguimiento y control de la tarifa del sistema, del recaudo y de las remuneraciones de los agentes.

FUNCIONES. La Subgerencia Económica tendrá las siguientes funciones:

1. Definir los modelos que se requieran para el análisis, seguimiento y control de los riesgos económicos y financieros y del equilibrio económico de los contratos de concesión de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa.
2. Realizar el seguimiento a los estados financieros de los concesionarios de la Empresa.
3. Establecer las acciones de planeación y gestión para la correcta financiación e inversión de los recursos que se destinen a la sostenibilidad del sistema.
4. Dirigir las acciones para el adecuado manejo y la financiación del Fondo de Estabilización Tarifaria y los demás Fondos que hagan parte del Sistema.
5. Orientar las estrategias de administración, control y seguimiento de los contratos de concesión, en lo concerniente a las funciones propias de su dependencia, en los términos de los contratos de concesión.
6. Dirigir y organizar los estudios para la planeación tarifaria del Sistema, y los estudios que midan el impacto económico y tarifario de mejoras en los servicios actuales, nuevos servicios, de reclamaciones de los operadores y de otros mecanismos que sean necesarios para establecer políticas públicas en esta materia.
7. Dirigir los procesos de planeación, seguimiento y control financiero al sistema de recaudo, y la realización de los estudios que permitan optimizar el recaudo y participar en el diseño de políticas públicas antievasión.
8. Dirigir los procesos de liquidación general de la remuneración a los distintos agentes del Sistema, y ejercer control sobre la aplicación de los pagos que realiza la Fiducia del Sistema.
9. Revisar y establecer las acciones de mejora del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario -SIRCI- en lo concerniente a las funciones propias de su dependencia, en los términos de los contratos de concesión.
10. Dirigir y organizar con los ámbitos de la Gerencia de la Integración, y de la Dirección y Control de la Operación, la planeación, evaluación, ejecución, seguimiento y control de la administración presupuestal, de tesorería, contable y tributaria de la Empresa.
11. Definir con la Subgerencia General, la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección Administrativa, la elaboración del proyecto de presupuesto de ingresos y de gastos de la

Empresa así como las modificaciones que deban realizarse, y efectuar el seguimiento de la ejecución presupuestal.

12. Dirigir y organizar la elaboración y presentación a la Gerencia General, Junta Directiva y Asamblea General de los estados financieros de la Empresa.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.-. De la Subgerencia Técnica y de Servicios.

OBJETO. La Subgerencia Técnica y de Servicios tendrá como objeto realizar el monitoreo integral y sistemático de la prestación de los servicios de transporte público a cargo de la Empresa desde la perspectiva técnica y del diseño y planeación del Sistema Integrado de Transporte Público, así como la dirección integrada de la operación y el ajuste de su capacidad técnica.

FUNCIONES. La Subgerencia Técnica y de Servicios tendrá las siguientes funciones:

1. Dirigir los estudios sobre integración física y operativa de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa, así como sobre su expansión y adecuación, incluyendo nuevos modos y tecnologías de transporte que cumplan con las expectativas de necesidades y demanda.
2. Dirigir los estudios de oferta y demanda del corto, mediano y largo plazo para la operación de los diferentes sistemas de transporte público a cargo de la Empresa y proponer acciones de mejora y ajuste.
3. Liderar la ejecución de las proyecciones de demanda y los análisis estadísticos del sistema.
4. Establecer los parámetros de programación de servicios a entregar a los concesionarios de los diferentes sistemas de transporte público a cargo de la Empresa.
5. Definir las estrategias de integración y crecimiento de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa y coordinar con las diferentes entidades distritales su definición, planeación, viabilidad y ejecución.
6. Definir las rutas y servicios de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa en concordancia con los lineamientos de política establecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.
7. Efectuar el seguimiento y la evaluación del modelo operacional de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa y realizar los ajustes y/o actualizaciones a que haya lugar.
8. Dirigir y orientar con las Direcciones Técnicas, los procesos de mejoramiento continuo y optimización de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa.
9. Orientar a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios en el desarrollo e implementación de productos, servicios y paquetes adecuados a las necesidades de los clientes y/o usuarios.
10. Revisar y establecer las acciones de mejora del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario -SIRCI- de acuerdo con las funciones propias de su dependencia, en los términos de los contratos de concesión.
11. Gestionar con las entidades competentes del orden distrital, nacional y de la región capital las interfaces del Sistema Integrado de Transporte Público-SITP y definir nuevas alternativas acordes con las condiciones y la estructura del Sistema.

12. Gestionar, planificar y organizar con las diferentes entidades, la construcción y mantenimiento de proyectos urbanísticos y de infraestructura inherentes al desarrollo del Sistema Integrado de Transporte Público-SITP.
13. Orientar las estrategias de administración, control y seguimiento de los contratos de concesión, conforme a las funciones propias de su dependencia.
14. Orientar las acciones para la ejecución, mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa, con otras autoridades públicas.
15. Ejecutar las acciones para el mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura que del Sistema Integrado de Transporte Público, esté a cargo de la Empresa.
16. Definir los mecanismos y estrategias tendientes a la formulación de políticas de seguridad operacional en el Sistema.
17. Entregar a la Subgerencia Económica la información necesaria para el cálculo de la tarifa del Sistema.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO.-. De la Subgerencia Jurídica

OBJETO. La Subgerencia Jurídica tendrá como objeto establecer, ejecutar y coordinar los criterios para la selección, el seguimiento y control de la contratación de la Empresa, realizar el monitoreo integral y sistemático de la prestación de los servicios de transporte público a cargo de la misma desde la perspectiva jurídica, generar políticas asociadas al riesgo jurídico, unificar los criterios legales, y ejercer la defensa judicial de la Empresa.

FUNCIONES. La Subgerencia Jurídica tendrá las siguientes funciones:

1. Dirigir y garantizar la aplicación de normas y políticas en materia de representación judicial, extrajudicial y de prevención del daño antijurídico de la Empresa, teniendo en cuenta los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
2. Atender los procesos judiciales y extrajudiciales en los que sea parte interesada la Empresa
3. Estructurar y orientar el seguimiento de los procesos de contratación de las concesiones otorgadas por la Empresa.
4. Definir las estrategias de administración, control y seguimiento de los contratos de concesión, en lo que corresponde a las funciones propias de su dependencia y en los términos estipulados en los mismos.
5. Instruir los procedimientos sancionatorios por el incumplimiento de los contratos celebrados por la Empresa.
6. Orientar la definición y atención de los asuntos jurídicos y legales de la Empresa y expedir conceptos en concordancia con la normatividad vigente.
7. Coordinar los procesos de contratación para la adquisición de bienes y servicios que requiera la Empresa para su normal funcionamiento.

8. Liderar el seguimiento Jurídico y la elaboración del Plan de Contratación de la Empresa y sus modificaciones en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación y la Subgerencia Económica.
9. Desempeñar la Secretaría Técnica del Comité de Contratación de la Empresa y preparar para su conocimiento los documentos e informes de los procesos de evaluación adelantados por la misma.
10. Preparar los informes frente a las solicitudes de conciliación y demás mecanismos alternativos de solución de conflictos para el Comité de Conciliación y desempeñar la secretaría técnica de éste.
11. Preparar y sustanciar los actos administrativos que expidan el gerente general y el subgerente general, así como las actuaciones inherentes a su notificación y ejecutoria.
12. Compilar, seleccionar, sistematizar, actualizar y difundir la información normativa, jurisprudencial y doctrinal relacionada con los temas de la Empresa.

ARTÍCULO DÉCIMO SEPTIMO.-. De la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.

OBJETO. La Subgerencia de Desarrollo de Negocios tendrá como objeto liderar una gestión integrada entre el talento humano, los procesos y los socios o aliados en proyectos para promover modelos estratégicos de asociación con miras a explotación de negocios colaterales que incentiven la complementación, cooperación y la innovación frente a mecanismos o alternativas de mercadeo, posicionamiento y consolidación de la Empresa y su marca, considerando la integralidad de todos los sistemas de transporte público a su cargo.

FUNCIONES. La Subgerencia de Desarrollo de Negocios tendrá las siguientes funciones:

1. Formular y orientar estrategias y proyectos para el desarrollo de modelos de explotación comercial del Sistema y negocios colaterales en coordinación con los ámbitos de la Gerencia de Integración, y de la Dirección y Control de la Operación.
2. Dirigir y organizar el desarrollo de productos, servicios y paquetes adecuados a las necesidades de los clientes y/o usuarios, teniendo en cuenta, entre otras, las condiciones operativas, financieras y legales de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa.
3. Formular y orientar estrategias comerciales, de mercadeo y posicionamiento de las marcas de la Empresa.
4. Diseñar, promocionar y comercializar el portafolio de productos y servicios de la Empresa.
5. Organizar con los ámbitos de la Gerencia de Integración, y de la Dirección y Control de la Operación, el desarrollo de las estrategias de ventas de los productos y/o servicios de la Empresa y evaluar su aplicabilidad y efectividad.
6. Diseñar y proponer esquemas y/o alianzas estratégicas para el desarrollo de nuevos negocios.
7. Diseñar estrategias para el reconocimiento y favorabilidad nacional e internacional de la Empresa y sus marcas.

8. Aprovechar la importancia de las tendencias en el mercadeo directo, el mercadeo relacional y el mercado social, utilizando e integrando las herramientas que incrementen la efectividad de la comunicación y el marketing.
9. Administrar la retroalimentación de los usuarios frente a los servicios que presta la Empresa y de los que se implementarán en forma gradual.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO.-. De la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

OBJETO. La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario tendrá como objeto realizar el monitoreo integral y sistemático de la vigilancia y control del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario -SIRCI- en cuanto se refiere a la atención e información al usuario; diseñar y adelantar estrategias para gestionar las relaciones con los clientes, usuarios y socios estratégicos de la Empresa, y para la interacción y comunicación con los diferentes grupos de interés; diligenciar la consecución de espacios y eventos de participación ciudadana y constituirse en una fuente de información y análisis permanente para dar soporte al desarrollo de la comunicación interna y externa que requiere la Empresa para la ejecución de sus funciones considerando la integralidad de todos los sistemas de transporte público a cargo de la misma.

FUNCIONES. La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario tendrá las siguientes funciones:

1. Dirigir la formulación de la política de comunicaciones y orientar la estrategia para su ejecución.
2. Orientar las estrategias de atención al usuario y comunicación en lo referente al Sistema en concordancia con las políticas distritales y con los lineamientos de la Secretaría Distrital de Movilidad.
3. Dirigir y diseñar la planeación y el desarrollo de estrategias de comunicación interna y externa así como de medios y programas de divulgación y promoción para difundir la misión, objeto, estrategias, programas y proyectos de la Empresa y del Sistema.
4. Divulgar las modificaciones que se realicen sobre la operación en el Sistema Integrado de Transporte Público.
5. Diseñar las estrategias para la gestión de grupos de interés que inciden en el funcionamiento de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa y de la Empresa en particular.
6. Revisar y establecer las acciones de mejora del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario -SIRCI- en lo concerniente al subsistema de información y servicio al usuario, implementando estrategias de acompañamiento y capacitación a los usuarios actuales y potenciales del Sistema.
7. Gerenciar el sistema de quejas y reclamos de la Empresa en lo relativo a la prestación del servicio en los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa y al subsistema de información y servicio al usuario del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario -SIRCI-.

8. Dirigir las acciones necesarias para dar respuesta oportuna a los derechos de petición, consultas y solicitudes de información de los ciudadanos en los términos de ley.
9. Diseñar estrategias y dirigir las acciones de divulgación, cultura ciudadana, educación y capacitación, para armonizar los comportamientos de los usuarios con los objetivos y principios de integración del Sistema.
10. Diseñar y orientar las acciones conjuntas con los operadores de los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa y con el concesionario del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario -SIRCI-, en lo concerniente al subsistema de información y servicio al usuario.
11. Gestionar la aplicación de las encuestas de niveles de satisfacción del usuario, analizar los resultados obtenidos y presentarlos a la Alta Gerencia de la Empresa.
12. Gestionar y responder los requerimientos de la ciudadanía en lo pertinente a los sistemas de transporte público a cargo de la Empresa en las zonas de operación.

ÁMBITO DE LA DIRECCIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN

CAPÍTULO V

DE LAS DIRECCIONES TÉCNICAS

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO.-. De la Dirección Técnica de BRT

OBJETO. La Dirección Técnica de BRT (Buses de Tránsito Rápido) tendrá como objeto ejecutar las acciones de vigilancia y control en los niveles de servicio de la operación troncal, en coordinación directa con el ámbito de la Gerencia de la Integración, para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso del Sistema.

FUNCIONES. La Dirección Técnica de BRT tendrá las siguientes funciones:

1. Definir los objetivos estratégicos, planes y programas de la Empresa, en relación con la programación, operación y control de la operación troncal.
2. Responder por la evaluación de los niveles de servicio de los operadores del Sistema BRT.
3. Organizar el proceso de control de la operación, efectuando las modificaciones y ajustes necesarios para atender las situaciones y contingencias.
4. Dirigir, organizar y evaluar los procesos de aseguramiento de la calidad de la operación troncal para la prestación del servicio.
5. Dirigir y coordinar los procesos de programación de la operación troncal a corto plazo.
6. Organizar los procesos de control de vehículos, seguridad y de control ambiental.
7. Entregar a la Subgerencia Económica la información necesaria para la administración de pagos de la operación troncal.

8. Proponer los procesos de mejoramiento progresivo y optimización del servicio la operación troncal y gestionar los que diseñe la Subgerencia Técnica y de Servicios.
9. Supervisar el estado de los equipos de los BRT y reportar a la Subgerencia Técnica y de Servicios los hallazgos identificados.
10. Adoptar estrategias de control y seguimiento de los contratos de concesión de la operación troncal de acuerdo con las directrices impartidas por la Subgerencia Jurídica, la Subgerencia Económica y la Subgerencia Técnica y de Servicios.
11. Supervisar la ejecución del mantenimiento de la infraestructura de la operación troncal a cargo de la Empresa.
12. Reportar a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario las modificaciones operativas inherentes al servicio de la operación troncal.
13. Revisar y avalar los Planes de Manejo de Tráfico que afectan la operación troncal.
14. Organizar con la Secretaría Distrital de Movilidad y/o Policía de Tránsito acciones para la pronta atención de novedades que afecten la operación troncal.
15. Administrar las contingencias que se presenten dentro de la operación troncal en el marco del Sistema Distrital de Prevención y Atención de Emergencias.

ARTÍCULO VIGÉSIMO.-. De la Dirección Técnica de Buses.

OBJETO. La Dirección Técnica de Buses tendrá como objeto ejecutar las acciones de vigilancia y control en los niveles de servicio de la operación zonal, diferente de la troncal, en coordinación directa con el ámbito de la Gerencia de la Integración, para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso del Sistema.

FUNCIONES. La Dirección Técnica de Buses tendrá las siguientes funciones:

1. Definir los objetivos estratégicos, planes y programas de la Empresa, en relación con la programación, operación y control de las concesiones para la prestación del servicio de la operación zonal.
2. Responder por la evaluación de los niveles de servicios de los concesionarios de la operación zonal de conformidad con lo establecido en los contratos de concesión.
3. Supervisar el proceso de control de la operación zonal, para solicitar modificaciones y ajustes a los operadores cuando sean necesarios.
4. Dirigir, organizar y evaluar los procesos de aseguramiento de la calidad de la operación zonal para la prestación del servicio.
5. Dirigir y coordinar los procesos de programación de operación zonal, control de vehículos e infraestructura, control de operaciones, seguridad y control ambiental.
6. Proponer los procesos de mejoramiento progresivo y optimización del servicio de la operación zonal e implementar los que diseñe la Subgerencia Técnica y de Servicios.
7. Entregar a la Subgerencia Económica la información necesaria para la administración de pagos de la operación zonal.

8. Supervisar el estado de los equipos de los buses y reportar a la Subgerencia Técnica de Servicios los hallazgos identificados.
9. Adoptar estrategias de control y seguimiento de los contratos de concesión de acuerdo con las directrices impartidas por las Subgerencias Jurídica, Económica y Técnica y de Servicios.
10. Supervisar la ejecución del mantenimiento de la infraestructura de la operación zonal a cargo de la Empresa.
11. Reportar a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario las modificaciones operativas inherentes al servicio de la operación zonal.
12. Revisar y avalar los Planes de Manejo de Tráfico que afectan la operación zonal.
13. Organizar con la Secretaría Distrital de Movilidad y/o Policía de Tránsito acciones para la pronta atención de novedades que afecten la operación zonal.
14. Administrar las contingencias que se presenten dentro de la operación zonal en el marco del Sistema Distrital de Prevención y Atención de Emergencias.
15. Establecer, en lo que corresponde a las funciones propias de su dependencia, en los términos de los contratos de concesión, la atención de incidencias en la plataforma del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario -SIRCI- con los concesionarios.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO.-. De la Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario.

OBJETO. La Dirección Técnica Modos Alternativos y Equipamientos Complementarios tendrá como objeto ejecutar las acciones de promoción del uso, integración operativa, seguridad, mejoramiento, vigilancia y control del servicio de los modos alternativos de movilidad, en coordinación directa con la Gerencia de la Integración, para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso del Sistema.

FUNCIONES. La Dirección Técnica Modos Alternativos y Equipamiento Complementario tendrá las siguientes funciones:

1. Ejecutar las políticas, planes y programas encaminados a integrar los modos alternativos de movilidad y su equipamiento.
2. Desarrollar los planes para la integración de los modos alternativos y equipamientos complementarios inherentes a los diferentes sistemas de transporte público a cargo de la Empresa.
3. Proponer los procesos de mejoramiento progresivo y optimización del servicio de los modos alternativos, y gestionar los que diseñe la Subgerencia Técnica y de Servicios.
4. Proponer los proyectos de infraestructura de los modos alternativos y coordinar con el IDU las respectivas obras civiles.
5. Gestionar las políticas que garanticen el uso eficiente, por parte de los usuarios, de los modos alternativos en cuanto a la inter modalidad, conectividad, seguridad e información.
6. Adoptar los sistemas de seguridad, señalización e información dentro de los modos alternativos.

7. Promover el uso intensivo y adecuado de los modos alternativos de movilidad para aumentar la demanda de los sistemas de transporte masivo, impulsando la inter modalidad.
8. Dirigir el monitoreo permanente de la utilización de los modos alternativos para determinar demandas, necesidades y percepciones de los usuarios.
9. Desarrollar las gestiones específicas para la conexión de las ciclorrutas y el parqueo de bicicletas a los intercambiadores modales del Sistema.
10. Dirigir las gestiones específicas para que los corredores peatonales cuenten con estaciones que garanticen su acceso al sistema de transporte.
11. Soportar a la Subgerencia de Comunicaciones y de Atención al Usuario en el desarrollo e implementación de productos, servicios y paquetes adecuados a las necesidades de los usuarios.

CAPÍTULO VI

DE LAS FUNCIONES GENERALES DE LAS DEPENDENCIAS

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO -. Las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A., además de las funciones específicas definidas en el presente acuerdo, tendrán las siguientes funciones generales aplicables en lo pertinente:

1. Gestionar la elaboración del proyecto de presupuesto de ingresos y de gastos de la Empresa, así como en las modificaciones que se realicen.
2. Formular en coordinación con la Subgerencia General y la Oficina Asesora de Planeación el plan de gestión y los planes de acción propios de las dependencias.
3. Formular en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación el plan de contratación y sus modificaciones.
4. Dirigir los trámites precontractuales relacionados con los requisitos de contratación de los proyectos a cargo de la dependencia.
5. Conceptuar en el ámbito de su competencia en los procedimientos sancionatorios por incumplimiento de los contratos de concesión y demás contratos de la Empresa, cuando la Subgerencia Jurídica lo solicite.
6. Dirigir y gestionar la planeación, ejecución y mejoramiento de los procesos y proyectos relacionados con la dependencia.
7. Ejercer el control interno sobre cada uno de los procesos y procedimientos a cargo de la dependencia.
8. Elaborar y presentar oportunamente los informes que requieran las demás dependencias de la Empresa, las entidades distritales y los entes de control.
9. Suministrar la información que se requiera, destinada a la elaboración de los estudios e investigaciones que, en desarrollo de su objeto, deba efectuar la Empresa.
10. Adelantar las actividades tendientes al mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

TÍTULO TERCERO

DISPOSICIÓN GENERAL

CAPÍTULO ÚNICO

DE LA VIGENCIA

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO.-. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación, deroga el Acuerdo No.02 de 2005 y las demás normas que le sean contrarias.

Dado en Bogotá, D.C., a los 9 **días de** JUN. **de** 2011

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

FRANCISCO FERNANDO ALVAREZ MORALES
Presidente

ARTURO FERNANDO ROJAS ROJAS
Secretario