

**ACUERDO No. 07**

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

**LA JUNTA DIRECTIVA DE TRANSMILENIO S.A.**

**En uso de las facultades que le confiere el numeral 1 del artículo 39 de los estatutos de la sociedad TRANSMILENIO S.A., y**

**CONSIDERANDO:**

Que TRANSMILENIO S.A., como empresa del Distrito Capital contribuye al logro de los objetivos que la Administración Distrital establece para la ciudad de Bogotá, bajo las condiciones que señalan las normas vigentes, las autoridades competentes y los Estatutos.

Que por el Acuerdo 04 de 1999 le corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que el Decreto 319 de 2006, por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá, extiende las obligaciones de la empresa TRANSMILENIO S.A., como ente gestor del transporte masivo, asignándole la responsabilidad de integración, evaluación y seguimiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de la ciudad.

Que el Decreto 486 de 2006 le asigna a TRANSMILENIO S.A. las funciones de integrar, evaluar y hacer el seguimiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.

Que de conformidad con el Acuerdo 257 de 2006 en el Capítulo 11 Sector de Movilidad, se crea la Secretaría Distrital de Movilidad y se establece la integración del sector señalando a TRANSMILENIO S.A. como entidad vinculada.

Que de conformidad con el Decreto 309 de 2009 mediante el cual se adoptó el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP en la Ciudad, se definieron las características y etapas de su implementación, así como las responsabilidades de TRANSMILENIO S.A. y la Secretaría Distrital de Movilidad.

Que en sesión extraordinaria de la Asamblea de Accionistas realizada el 21 de Diciembre de 2012, se presentó y aprobó un ajuste en el objeto social, quedando en tal sentido el mismo así: *“Corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio integrado de transporte público urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo las modalidades de transporte terrestre automotor, transporte terrestre férreo y sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo, entre otros, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos”.*

**ACUERDO No. 7**

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

Que con Acuerdo 004 de 2015 la Junta Directiva adoptó el Plan Estratégico de la Sociedad TRANSMILENIO S.A.

Que el artículo 39 de los Estatutos de la Sociedad establece que la Junta Directiva tiene como funciones formular la política general de la empresa y aprobar los planes, programas y estrategias relativos a la definición y desarrollo del Sistema Integrado de Transporte Público masivo urbano de pasajeros de conformidad con lo dispuesto por la autoridad competente

Que TRANSMILENIO S.A. considera necesario la actualización del Plan Estratégico de la Entidad a partir del rol funcional definido para la entidad en el escenario de movilidad actual.

Que en mérito de lo expuesto en la parte considerativa de este acto

**ACUERDA**

Adoptar la actualización del **Plan Estratégico de la Empresa del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.**, compuesto por el siguiente articulado:

**TITULO I**  
**PROPÓSITO SUPERIOR, MISIÓN Y VISIÓN DE TRANSMILENIO S.A.**

**ARTÍCULO PRIMERO. PROPÓSITO SUPERIOR:** En el 2036, todo habitante de Bogotá podrá acceder, a menos de 1 km de distancia de donde se encuentre, al Sistema Integrado de Transporte Público masivo bajo estándares de calidad, dignidad y comodidad.

**ARTÍCULO SEGUNDO. MISIÓN:** Gestionar el desarrollo del Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá, en el marco del Plan Maestro de Movilidad, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, con criterios de intermodalidad, con sostenibilidad financiera y ambiental, con una orientación hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y procurando la integración de la ciudad con la Región.

**ARTÍCULO TERCERO. VISIÓN:** En el 2023, el Sistema Integrado de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A. tendrá cobertura en toda la ciudad. La sostenibilidad operacional, financiera y ambiental de este Sistema estará asegurada mediante políticas públicas Distritales y Nacionales de movilidad y fuentes de financiamiento determinadas por las autoridades competentes.

TRANSMILENIO S.A. buscará soluciones eficientes e intermodales de movilidad en el Sistema Integrado de Transporte Público que propendan por una ciudad sostenible. Así mismo, TRANSMILENIO S.A. contará con un modelo integrado de planeación y gestión orientado al mejoramiento continuo de la experiencia de viaje de los usuarios. De esta manera, TRANSMILENIO S.A. seguirá siendo una empresa de obligada referencia nacional e internacional.

ACUERDO No. 07

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

**TITULO II**

**LINEAMIENTOS CORPORATIVOS DE TRANSMILENIO S.A.**

TRANSMILENIO S.A. en su rol de ente gestor del Sistema de Transporte Público desarrollará su plataforma estratégica a través de lineamientos corporativos, para cada uno de los cuales se establecerán objetivos específicos y estrategias de cumplimiento.

**ARTÍCULO CUARTO. PRIMER LINEAMIENTO CORPORATIVO.** Los planes, proyectos y programas se deberán orientar a garantizar la prestación de un servicio de transporte público de pasajeros de calidad, integrado, intermodal y con adecuada infraestructura.

1.1. Desarrollar e implementar el Sistema Integrado de Transporte Público, en condiciones de calidad, accesibilidad y comodidad, teniendo en cuenta el crecimiento de la ciudad y su dinámica de movilidad.

1.1.1. Generar los protocolos de interacción entre TRANSMILENIO S.A. y la Empresa METRO DE BOGOTÁ S.A. para la adecuada prestación del servicio durante la construcción de la primera línea de Metro y la planeación de la integración durante la operación.

1.1.2. Desarrollar e implementar cambios en el modelo operativo del Sistema Integrado de Transporte Público, considerando entre otros procesos el de su reingeniería, para garantizar la prestación del servicio en términos de calidad para el usuario.

1.1.3. Generar los esquemas de implementación de los contratos de concesión con los cuales se busca completar la cobertura del Sistema Integrado de Transporte Público.

1.1.4. Propender por la cobertura de puntos y medios virtuales de venta y recarga del medio de pago.

1.2 Gestionar la operación de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público bajo parámetros de seguridad y confiabilidad del servicio. Así mismo, controlar y supervisar esa operación. Lo anterior, buscando el mejoramiento continuo de la experiencia de viaje de los usuarios.

1.2.1 Desarrollar e implementar mecanismos de programación, regulación y control de flota que permitan la prestación de servicio en términos de confiabilidad para el usuario.

1.2.2 Implementar y fortalecer los mecanismos de inspecciones preventivas para verificar el estado de mantenimiento de la flota de los concesionarios de operación.

1.2.3 Velar por el cumplimiento de los planes de mantenimiento.

ACUERDO No. 07

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

- 1.2.4 Diseñar e implementar los planes que permitan adelantar el proceso de reposición de flota atendiendo las definiciones normativas e institucionales.
- 1.2.5 Diseñar e implementar mecanismos que permitan brindar información en tiempo real acerca de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público, tanto para el seguimiento operacional como para el usuario.
- 1.2.6 Adelantar la adecuada supervisión y/o interventoría de los contratos de concesión u operación.
- 1.3 Gestionar el correcto funcionamiento, mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura troncal, zonal, cable y demás modos complementarios del Sistema Integrado de Transporte Público, en procura del mejoramiento continuo en la prestación del servicio y la experiencia de viaje de los usuarios del Sistema.
  - 1.3.1 Adelantar las actividades de seguimiento a los estudios, diseños y construcción de la infraestructura asociada al Sistema Integrado de Transporte Público.
  - 1.3.2 Gestionar y planificar los recursos para los estudios, diseños y construcción de la infraestructura asociada al Sistema Integrado de Transporte Público.
  - 1.3.3. Mantener en condiciones de calidad, dignidad y comodidad para la prestación del servicio público la infraestructura y el equipamiento complementario que haya sido entregado a TRANSMILENIO S.A.
  - 1.3.4. Adelantar las actividades para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura asociada al Sistema Integrado de Transporte Público que sea de competencia de TRANSMILENIO S.A.
  - 1.3.5. Procurar las condiciones de accesibilidad a personas con discapacidad e integración física en la infraestructura.
  - 1.3.6. Gestionar el aumento de la capacidad y la cobertura de los ciclo-parqueaderos asociados al Sistema Integrado de Transporte Público, de acuerdo con las capacidades identificadas.
  - 1.3.7. Adelantar las acciones necesarias para mantener en adecuadas condiciones los elementos que proveen información a los usuarios en los paraderos.
- 1.4. Realizar el análisis y seguimiento a los eventos de inseguridad, convivencia, emergencias y accidentalidad que ocurren en el Sistema Integrado de Transporte Público y que afecten a sus pasajeros, así como lograr una significativa y continua disminución del nivel de evasión, mediante la incorporación de recursos físicos, tecnológicos y humanos apropiados.



ACUERDO No. 07

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

- 1.4.1. Gestionar un sistema de video vigilancia del componente troncal, incluyendo componentes de inteligencia para el monitoreo de la evasión.
- 1.4.2. Gestionar acciones de prevención de siniestros viales, en los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público.
- 1.4.3. Realizar la actualización, seguimiento, implementación y divulgación de Planes y/o programas y/o procedimientos para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias, de los procesos de gestión y control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.
- 1.4.4. Definir e implementar un estándar técnico de puertas anti-evasión.
- 1.4.5. Implementar un observatorio o sistema de monitoreo de la evasión.
- 1.4.6. Desarrollar campañas en torno a la cultura de pago, la sanción y el control social a la evasión como conducta lesiva para el Sistema y sus usuarios tanto en el componente troncal como en el zonal.
- 1.4.7. Gestionar mecanismos de coordinación interinstitucional con el fin de mejorar la seguridad física de los usuarios en el Sistema Integrado de Transporte Público.
- 1.4.8. Realizar la implementación de una estrategia de mediación social del componente troncal del Sistema.
- 1.4.9. Articular acciones de cultura ciudadana que promuevan los buenos comportamientos en el Sistema Integrado de Transporte Público.
- 1.4.10. Implementar y fortalecer los mecanismos de inspecciones preventivas para verificar el cumplimiento de las normas de seguridad operacional por parte de los concesionarios de operación
- 1.4.11. Realizar seguimiento a la implementación, actualización y divulgación de los planes estratégicos de seguridad vial de los concesionarios de operación

**ARTÍCULO QUINTO. SEGUNDO LINEAMIENTO CORPORATIVO.** Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.

ACUERDO No. 07

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

2.1 Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.

2.1.1. Estructurar, diseñar e implementar una estrategia de construcción de valor de marca que funcione como “columna vertebral” de la organización y que permita vincular a toda la cadena de valor interna y extendida del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad, generando sentido de apropiación interno y un posicionamiento de TRANSMILENIO S.A. en la ciudadanía.

2.1.2 Consolidar una estrategia de cultura ciudadana para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

2.1.3 Articular la formulación, estructuración, diseño e implementación de un programa de responsabilidad social empresarial para el Sistema Integrado de Transporte Público.

2.1.4 Establecer mecanismos de participación y mejoramiento continuo para los diferentes actores del Sistema Integrado de Transporte Público e implementar las acciones derivadas de éstos.

2.1.5 Formular e implementar una estrategia integral de servicio al usuario, que permitan entre otros el fortalecimiento de los canales de atención al usuario a través de medios accesibles e inclusivos, que garanticen a todo el tipo de población poder interponer sus PQRS.

2.1.6 Implementar mecanismos que permitan transmitir a los usuarios información oportuna, clara y veraz sobre novedades en la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.

2.1.7 Adelantar procesos de rendición de cuentas con participación ciudadana.

2.1.8. Diseñar e implementar la política de comunicación interna.

**ARTÍCULO SEXTO. TERCER LINEAMIENTO CORPORATIVO.** Nuestro servicio contribuirá al desarrollo de una ciudad sostenible mediante la incorporación al Sistema Integrado de Transporte Público de vehículos con tecnologías limpias, y el fortalecimiento de la Gestión Ambiental Institucional.

3.1 Formular e implementar los mecanismos y herramientas para la inclusión gradual de tecnologías limpias en la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.

3.1.1 Implementar mecanismos y herramientas necesarias para la incorporación al Sistema Integrado de Transporte Público de vehículos con tecnologías limpias.

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

- 3.1.2. Adelantar el seguimiento al desempeño ambiental de las tecnologías limpias incorporadas.
- 3.2 Promover el uso de modos alternativos de transporte.
  - 3.2.1 Ejecutar las acciones necesarias para promover el uso de los modos alternativos de transporte que sean complementarios al Sistema Integrado de Transporte Público.
  - 3.2.2 Adelantar acciones para fomentar la intermodalidad en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público bajo condiciones de eficiencia y seguridad.
- 3.3 Generar una cultura de protección del ambiente.
  - 3.3.1 Adelantar proyectos de innovación y transformación ambiental en Infraestructura.
  - 3.3.2 Implementar y mantener el Plan Institucional de Gestión Ambiental y el Plan de Acción Cuatrienal Ambiental.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. CUARTO LINEAMIENTO CORPORATIVO.** TRANSMILENIO S.A. orientará sus estrategias a la sostenibilidad y eficiencia en la administración financiera de los recursos del Sistema Integrado de Transporte Público.

- 4.1 Diseñar e implementar un modelo tarifario, de tal forma que permita un adecuado equilibrio entre la sostenibilidad del Sistema Integrado de Transporte Público y accesibilidad financiera para el usuario.
  - 4.1.1 Gestionar los recursos necesarios para el plan financiero que soporta la gestión institucional.
  - 4.1.2 Participar en la adecuada implementación desde el punto de vista tarifario, de las nuevas fases del Sistema y nuevos modos de transporte.
  - 4.1.3 Gestionar que las tarifas que se cobren por la prestación del servicio, sumadas a otras fuentes de pago de origen territorial, si las hubiere, sean suficientes para cubrir los costos de operación, administración, mantenimiento, y reposición de los equipos.
  - 4.1.4. Promover la accesibilidad financiera al Sistema Integrado de Transporte Público a población en condición de vulnerabilidad.
  - 4.1.5. Participar en la estructuración financiera y económica de nuevos proyectos relacionados con el Sistema Integrado de Transporte Público.

**ACUERDO No. 07**

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

- 4.1.6. Realizar los estudios económicos y financieros que permitan orientar la toma de decisiones por parte de la entidad.
- 4.2 Obtener Ingresos para TRANSMILENIO S.A. por la explotación comercial de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público.
  - 4.2.1 Desarrollar un plan de mercadeo encaminado a un adecuado posicionamiento de nuestra marca, un eficaz modelo de relacionamiento y un fortalecimiento en la comercialización de nuestro portafolio de productos y servicios.
  - 4.2.2 Identificar e implementar nuevas oportunidades de negocio o ingresos asociados a la explotación comercial de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público, tales como la explotación de la infraestructura y la explotación inmobiliaria.
  - 4.2.3 Implementar y ejecutar un modelo de relacionamiento comercial de TRANSMILENIO S.A.

**ARTÍCULO OCTAVO. QUINTO LINEAMIENTO CORPORATIVO.** Nuestro Sistema Integrado de Transporte Público contará con soluciones integrales de TIC que permitan eficiencias operacionales, ambientales y de seguridad vial.

- 5.1 Desarrollar e implementar una plataforma tecnológica soportada en soluciones tipo ITS (Intelligent Transport Systems) que permitan gestionar la información resultante de la cadena de valor de la entidad bajo estándares de disponibilidad, confiabilidad y seguridad.
  - 5.1.1 Consolidar una plataforma tecnológica que permita la captura estratégica del Big Data producido por el Sistema Integrado de Transporte Público y asegure su transformación a Smart Data, de manera alineada con los sistemas de movilidad y gobernanza de la ciudad.
  - 5.1.2 Implementar en los procesos operativos estrategias de ITS, de tal forma que la empresa esté a la vanguardia con los avances de este campo a nivel mundial.
  - 5.1.3 Implementar una plataforma de almacenamiento en la nube con estándares de seguridad, que esté disponible para utilización de los usuarios.
  - 5.1.4 Propender por la interoperabilidad del Sistema Integrado de Transporte Público.
  - 5.1.5 Gestionar el sistema integrado de recaudo, control, información y servicio al usuario.

ACUERDO No. 07

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

**ARTÍCULO NOVENO. SEXTO LINEAMIENTO CORPORATIVO.** Nuestro actuar corporativo se desarrollará con base en el funcionamiento armónico de nuestra cadena de valor, en procesos y procedimientos eficaces y autorregulados, y en una permanente búsqueda de la excelencia como entidad contratante y ente gestor del Sistema Integrado del Transporte Público.

6.1 Implementar un modelo de gestión institucional que permita cumplir el direccionamiento estratégico de la entidad.

6.1.1 Implementar herramientas para el mejoramiento continuo de los procesos.

6.1.2 Diseñar e implementar una estrategia de documentación que permita la descripción detallada de las diferentes operaciones del que hacer institucional y se convierta en el pilar de la memoria institucional.

6.1.3 Definir e implementar un modelo de medición sistemático e integral que permita el monitoreo permanente del que hacer institucional.

6.1.4 Diseñar e implementar una estrategia de revisión, ajuste, control y reporte permanente de las herramientas de planeación disponibles.

6.1.5 Implementar un modelo de gestión integral del riesgo que salvaguarde los intereses de TRANSMILENIO S.A. en el desarrollo de su Objeto Social. Tal modelo debe comprender la generación de una cultura del riesgo, la identificación, tratamiento y monitoreo de los mismos.

6.1.6 Implementar una Estrategia de Continuidad de Negocio.

6.1.7 Desarrollar una cultura organizacional de probidad, transparencia y rechazo a la corrupción.

6.1.8 Implementar los mecanismos necesarios que aseguren la sostenibilidad y el correcto funcionamiento de sistema de control interno de TRANSMILENIO S.A. soportado en la ejecución de políticas y procedimientos por parte de las tres líneas de defensa definidas en la entidad.

6.2. Incrementar y consolidar el conocimiento técnico sobre el transporte público urbano intermodal, de tal forma que la organización mantenga el liderazgo técnico en este campo.

6.2.1 Gestionar planes de innovación y desarrollo a través del comité de gestión del conocimiento y la innovación.

ACUERDO No. 07

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

- 6.2.2 Generar alianzas estratégicas con instituciones académicas, para hacer investigaciones y/o acciones sobre transporte masivo.
- 6.2.3 Diseñar e implementar un plan de formación constante en competencias.
- 6.2.4 Establecer un mecanismo que permita la conciencia colectiva del valor del desarrollo y fortalecimiento de nuestro KNOW HOW técnico.
- 6.3 Implementar los mecanismos que garanticen que la entidad cuente con los recursos necesarios para atender su rol funcional.
  - 6.3.1 Implementar los mecanismos que garanticen una estructura organizacional de TRANSMILENIO S.A. acorde al rol funcional de la entidad
  - 6.3.2 Diseñar e implementar planes y programas que conduzcan al mejoramiento y calidad de vida laboral.
  - 6.3.3 Implementar un modelo de identificación y tratamiento integral de apoyo logístico.
  - 6.3.4 Implementar los mecanismos para mantener los estándares requeridos para el tratamiento y disposición de la información financiera de la Entidad.
  - 6.3.5 Implementar un esquema de prevención del daño antijurídico y fortalecimiento de la defensa judicial.
  - 6.3.6 Implementar mecanismos que permitan proveer, mantener y hacer uso eficiente de los recursos de la entidad bajo los parámetros legales vigentes.
  - 6.3.7 Desarrollar una herramienta tecnológica que sistematice y permita la consulta por parte de todos los funcionarios de la entidad de los conceptos y actos jurídicos internos de la entidad.
  - 6.3.8 Diseñar y mantener un esquema de control para realizar seguimiento permanente a la gestión contractual de la empresa (Administración de Concesiones y contratos de operación), incluyendo la definición e implementación de una metodología de transición por finalización de concesiones.

**ARTÍCULO DÉCIMO. DURACIÓN ESTIMADA Y ALCANCE DEL PLAN:** El Plan Estratégico tendrá una duración estimada de 4 años para el periodo 2019-2023 y su desarrollo se efectuará mediante los planes anuales de acción.



ACUERDO No. 07

**“Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”**

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO.** El presente Acuerdo rige a partir de su publicación y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá, a los


03 SET. 2019



**JUAN PABLO BOCAREJO SUESCUN**  
Secretario Distrital de Movilidad  
Presidente de la Junta Directiva



**JUAN ESTEBAN MARTÍNEZ RUÍZ**  
Subgerente General TRANSMILENIO S.A.  
Secretario de la Junta Directiva

Revisó: Dra. María Consuelo Araujo Castro – Gerente General   
Dra. Sofía Zarama Valenzuela - Jefe de Oficina Asesora de Planeación 