

	CONVOCATORIA INTERNA N° 84 de 2012	
	Tipo de Vinculación: Trabajador Oficial con contrato de trabajo. Duración del Contrato: Término Indefinido CONVOCADOS: Podrán participar todas las trabajadoras y los trabajadores Oficiales con contrato de trabajo vigente con TRANSMILENIO S.A. y que cumplan los requisitos establecidos en la presente Convocatoria.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 05 - SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL USUARIO - SERVICIO AL USUARIO Y CONTACTO SIRCI	No. De Cargos: 1	Asignación Mensual: \$4.817.866
Ubicación Orgánica: SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL USUARIO Edificio Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A.		Lugar de Trabajo: Bogotá
PROPÓSITO DEL CARGO		
Coordinar, Orientar e implementar las políticas de Servicio al usuario asegurando la correcta canalización de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios a través de los canales de comunicación establecidos por la entidad y el concesionario SIRCI, en la búsqueda permanente del mejoramiento del servicio y una atención asertiva y eficiente a los usuarios.		
FUNCIONES ESENCIALES (Las Funciones Esenciales hacen referencia a la Resolución 304 de 2012, en caso de cualquier omisión en el presente documento debe ser tenida en cuenta la Resolución anteriormente mencionada).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar, coordinar y hacer seguimiento a la ejecución de planes, programas, proyectos, aplicaciones y actividades que impliquen mejoramiento y solución a los requerimientos y necesidades presentadas por los usuarios y/o ciudadanos. 2. Proponer índices e indicadores de gestión relacionados con la gestión de los requerimientos presentados por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público. 3. Coordinar el proceso de atención de las quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, solicitudes de información y demás requerimientos, siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos por la ley, en el marco del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP y SIRCI. 4. Realizar la organización, consolidación y análisis de informes sobre el comportamiento histórico de los requerimientos ciudadanos (quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información) recibidos en TRANSMILENIO S.A., y presentar los informes que le sean requeridos, así como acciones de mejora. 5. Acompañar el proceso de revisión y recomendar las acciones encaminadas para la aprobación del Plan Maestro de Implementación del SIRCI, en los componentes que son de competencia de la Subgerencia de Comunicaciones y atención al usuario. 6. Verificar que el concesionario SIRCI Suministre, implemente, administre, mantenga, ponga en marcha y opere el Subsistema de información y servicio al usuario. 7. Verificar en el marco de las competencias de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, que en el proceso de Distribución de TISC personalizadas gratuitas que realice el SIRCI, cumpla con los parámetros de servicio establecidos por TRANSMILENIO S.A., en este sentido, deberá supervisar que las TISC sean entregadas y utilizadas exclusivamente por la población beneficiaria y verificar que funcionen adecuadamente. 8. Analizar y recomendar en lo que respecta a las competencias de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, los mecanismos que el concesionario SIRCI ponga a consideración de TRANSMILENIO S.A, en relación con puntos de venta y recarga. 9. Revisar y conceptuar los informes presentados por el SIRCI que permitan administrar, auditar y controlar el Sistema de información y servicio al usuario, dentro de los términos máximos establecidos. 10. Verificar la actualización, pertinencia y vigencia de toda la documentación técnica (Manuales Técnicos y de Procedimientos) de todos los subsistemas del SIRCI, de acuerdo con la competencia de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario; en este sentido, deberá apoyar la revisión y aprobación los lineamientos técnicos a los cuales se debe someter la operación del SIRCI, en los aspectos relacionados con atención al usuario. 11. Verificar que el SIRCI en la definición e implementación de su estructura organizacional, administrativa y de dirección, asegure el correcto cumplimiento del objeto del Contrato y la prestación del servicio, así como el cumplimiento de los compromisos mínimos de gestión y desempeño administrativo, en los aspectos que sean de competencia de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario. 12. Verificar que los procedimientos establecidos en el sistema de información al usuario por parte de concesionario SIRCI, permita atender solicitudes de información en línea y en tiempo real, así como atender quejas, reclamos, sugerencias y peticiones relacionadas con el SIRCI e SITP, dentro de los términos de ley. 13. Supervisar la Atención preferencial, en los puntos de personalización de Tarjeta Inteligente Sin Contacto (TISC) a las personas en situación de discapacidad y/o con movilidad reducida. 14. Verificar que el concesionario SIRCI proporcione una Tarjeta Inteligente Sin Contacto, con nombre y foto, para las personas que tengan tarifas diferenciales y que el mecanismo a través del cual el concesionario garantiza que éstas sean entregadas y utilizadas exclusivamente por la población beneficiaria, opere adecuadamente y cuente con aprobación de TRANSMILENIO S.A. 15. Monitorear el servicio de la línea de Contac Center dispuesta por el SIRCI, para atender temas SIRCI e SITP. 		
REQUISITOS DE ESTUDIO		
EDUCACIÓN: (Los Requisitos hacen referencia a la Resolución 304 de 2012, en caso de cualquier omisión en el presente documento debe ser tenida en cuenta la Resolución anteriormente mencionada).		
REQUISITOS DE ESTUDIO: Título de formación Profesional en: Administración de Empresas, Administración Pública, Administración de Instituciones de Servicios, Derecho, Comunicación Social, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Trabajo Social o Psicología. Título de postgrado relacionado con las funciones del cargo.		
EXPERIENCIA: Dos (2) años de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.		
EQUIVALENCIA: Título de postgrado relacionado con las funciones del cargo por dos (2) años de experiencia.		
CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES: 1. Servicio al Ciudadano 2. Mercadeo 3. Comunicación 4. Estadística 5. Proyectos 6. Planeación Estratégica		
COMPETENCIAS COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS: Orientación a resultados. Orientación al usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la Organización.		

RECEPCIÓN HOJAS DE VIDA

Lugar Inscripción: PÁGINA WEB UNIVERSIDAD DISTRITAL: En el siguiente subdominio: convocatoriastransmilenio.udistrital.edu.co
 De conformidad con el Artículo 13 de la Resolución No. 558 del 03 de Diciembre de 2012 "Por medio de la cual se adopta la reglamentación para un proceso de selección de trabajadores oficiales que conforman la planta de personal de TRANSMILENIO S.A." los aspirantes deberán:
 Si bien es cierto que la inscripción para la convocatoria se debe hacer a través de la página Web habilitada por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, para que la inscripción quede completa, en el caso de los trabajadores oficiales de TRANSMILENIO S.A. deberán radicar los documentos adicionales que NO reposen en su hoja de vida y que pretenda acreditar para el concurso en la Oficina de Correspondencia de TRANSMILENIO S.A. en el horario laboral establecido durante el periodo estipulado para la inscripción.
 Para aquellos invitados que no sean trabajadores oficiales de TRANSMILENIO S.A., una vez cumplida la inscripción en el link creado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, deberán radicar las hojas de vida con los soportes y documentos que pretendan acreditar para el presente concurso, en la Oficina de Correspondencia de TRANSMILENIO S.A. en el horario laboral establecido durante el periodo estipulado para la inscripción y en las condiciones establecidas en la presente reglamentación.
 El inscribirse en la convocatoria no significa la admisión a presentar las pruebas, sino a que los documentos presentados o acreditados por cada aspirante sean contrastados con los requisitos de formación y experiencia señalados en el Manual de Funciones y Requisitos para los cargos de trabajadores oficiales adoptado por Transmilenio S.A. mediante la Resolución 304 del 16 de Julio del 2012, y que consecuentemente se emita un juicio de admisión, o inadmisión anunciándose las causales respectivas.

Fecha de Publicación de la convocatoria:	miércoles, 12 de diciembre de 2012
Fecha de apertura inscripción a convocatoria:	lunes, 17 de diciembre de 2012
Fecha de cierre:	martes, 18 de diciembre de 2012
CRONOGRAMA DEL CONCURSO	
Revisión de requisitos mínimos	19 al 28 de Diciembre de 2012
Publicación de listado de Admitidos	31 de Diciembre de 2012
Reclamaciones al Listado de Admitidos	02 de Enero de 2013
Respuesta a reclamaciones listado de admitidos	Del 07 al 13 de diciembre de 2012.
Aplicación de PRUEBAS	La citación especificará fecha, lugar y hora de la misma
Publicación de resultados de prueba	Dos (02) días hábiles siguientes a la aplicación de pruebas
Recepción de reclamaciones frente a los resultados de la prueba	Un (01) día hábil siguiente a la publicación de resultados
Publicación de respuesta a reclamaciones a resultados de prueba	Hasta Cinco (05) días hábiles siguientes a la recepción de las reclamaciones
Publicación del resultado definitivo y citación a entrevista	Tres (03) días hábiles siguientes a la recepción de las reclamaciones
Realización de entrevistas	La citación especificará fecha, lugar y hora de la misma
Publicación de resultados de entrevista y de análisis de antecedentes	Hasta Seis (6) días hábiles a la citación a la entrevista
Recepción reclamaciones a los resultados de entrevista y a los resultados de análisis de antecedentes	Un (01) Día hábil siguiente a la publicación de resultados de la entrevista y análisis de antecedentes
Respuesta a reclamaciones a los resultados de entrevista y resultados de análisis de entrevista	Hasta Cuatro (4) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación
Publicación resultados definitivos	Hasta (4) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación

MECANISMO DE SELECCIÓN				
PRUEBA	CARÁCTER	CALIFICACIÓN APROBATORIA	VALOR EN EL CONCURSO	LUGAR
PRUEBA DE APTITUDES	ELIMINATORIA	60 PUNTOS	20%	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
PRUEBA DE CONOCIMIENTOS	ELIMINATORIA	60 PUNTOS	40%	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
ENTREVISTA	CLASIFICATORIA		20%	Transmilenio S.A.
CALIFICACIÓN DE ANTECEDENTES	CLASIFICATORIA		20%	N.A
PRUEBA DE APTITUDES	Aplicación de instrumentos que evalúan aptitudes			
PRUEBA DE CONOCIMIENTOS	Prueba de conocimientos según el manual de funciones.			
ENTREVISTA	Se realizará por un jurado impar compuesto por una persona directiva de Transmilenio, y dos profesionales de psicología de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas			
CALIFICACIÓN DE ANTECEDENTES	Se realizará sobre la experiencia y la formación adicional al mínimo requerido para el cargo.			
Cada hoja de vida deberá venir con su respectivo resumen conforme al formato anexo y acompañarse de:				
CONSTANCIAS DE EDUCACIÓN FORMAL: Título Profesional expedido por una Institución aprobada por el ICFES. Los estudios realizados en el exterior requerirán para su validez, de la autenticaciones, registros y equivalencias determinadas por el Ministerio de Educación Nacional y el ICFES. De conformidad con lo establecido en la Resolución No. 558 del 03 de Diciembre de 2012.				
LAS CONSTANCIAS DE EXPERIENCIA LABORAL deben tener los siguientes datos: Razón social de la entidad donde se haya laborado, fechas de vinculación y desvinculación de la entidad, relación de funciones desempeñadas, jornada laboral y firmas de la autoridad competente. De conformidad con lo establecido en la Resolución No. 558 del 03 de Diciembre de 2012.				
LAS CONSTANCIAS DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS deben acompañarse de actas o certificados en los cuales se evidencie, objeto, plazo, precisando la fecha de inicio y terminación del contrato y la dedicación de tiempo a la labor contratada. De conformidad con lo establecido en la Resolución No. 558 del 03 de Diciembre de 2012.				
HORARIO PARA RECLAMACIONES: Para efectuar las reclamaciones se habilitará el link: convocatoriastransmilenio.udistrital.edu.co en el horario de 8:00 a 18:00, en los días señalados en la presente convocatoria, con las instrucciones para ejercer este derecho.				
LISTA DE POTENCIALES ASPIRANTES: De conformidad con la Resolución de Gerencia de TRANSMILENIO S.A. N° 041 de 2008, integrarán la lista de potenciales aspirantes aquellas personas que superen los puntajes acumulados finales aprobatorios. Para la presente convocatoria el puntaje aprobatorio acumulado será de 70/100 puntos; es decir corresponderá a la sumatoria de los puntajes de cada una de las pruebas luego de aplicado el porcentaje señalado en cada caso.				
EQUIVALENCIAS: En cuanto a los requisitos para los empleos, se informa que los mismos se contabilizarán de acuerdo con los documentos aportados y que cumplan con las especificaciones señaladas en la Resolución Reglamentaria No. 558 de 2012 y la normatividad vigente sobre el tema. En el evento que los documentos aportados por los aspirantes no alcancen a cumplir lo requerido por el empleo, se aplicarán las equivalencias establecidas en el Manual de Funciones y Requisitos adoptado por la Resolución 304 de 2012, si es del caso.				
PROPIEDAD INTELECTUAL: Las pruebas, bancos de preguntas y documentos soportes del proceso, tiene el carácter de confidencial y reservado y son de propiedad intelectual de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.				
Proyecto: PAOLA PALMARIN Y PEÑARANDA - UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS				
Revisó: GILBERTO PADILLA CASTRO				
VoBo. Subgerente - Director o Jefe de la Dependencia.				
LUIS FERNANDO GARCIA CERON DIRECTOR ADMINISTRATIVA TRANSMILENIO S.A.				