



RESOLUCIÓN No 912.110.374

(31 días del mes de Julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

El Presidente de Metro Cali S.A., en ejercicio de las facultades conferidas en la escritura 0580 del 25 de febrero de 1.999, en especial lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, Ley 872 de 2003, decreto 1826 de 1994, decreto de Nombramiento No. 4112.010.20.0133 del 2 de marzo de 2017 y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 y 269 de la Constitución Política, determina el marco general sobre la obligatoriedad de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de Control Interno por parte de las entidades y organismos del sector público. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Que la Ley 872 de 2003 en su Artículo 1º. Establece la creación del sistema de gestión de la calidad. Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. *El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos* que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

Que la Ley 872 de 2003 en su Artículo 2º. Entidades y agentes obligados. El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

Que la Ley 872 de 2003, promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, esto es la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tengan una clara relación entre sí y las cuales constituyen la red de procesos de una organización. La gestión por procesos define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto o servicio con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas. &





RESOLUCIÓN No 912.110.374

(31 días del mes de Julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

Que la Ley 87 de 1993 plantea que la Alta Dirección debe involucrar, la participación activa de los líderes y sus equipos de trabajo para la identificación, diseño, estandarización y actualización permanente de los procesos a su cargo, la gestión de los riesgos y la verificación constante sobre la aplicación de los mecanismos de verificación y evaluación de su gestión, de la cual hará parte la realizada por los diferentes Organismos de Control.

Que el decreto 1537 del 2001, establece la obligatoriedad para las entidades de elaborar, adoptar y aplicar manuales a través de los cuales se documenten y formalicen los procesos y procedimientos y la racionalización de la gestión institucional en las entidades y organismos del Estado, y para tal efecto, se identificarán los procesos institucionales de manera que la gestión de las diferentes dependencias de la organización se desarrollen articuladamente en torno a dichos procesos, los cuales se racionalizan en cuanto sea necesario.

Que el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 en su artículo 1 Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano (MECI), en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 87 de 1993.

El mismo decreto establece que el Modelo se implementará a través del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno, y es de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del Estado.

Que el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, en su artículo 2 “El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas que hacen parte del campo de aplicación del presente decreto, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

Que el MECI 2014, en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno dentro del modulo 1. Control de Planeación y Gestión, el componente 1.2. Direccionamiento Estratégico y el elemento 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos, define que la entidad debe establecer un mapa de procesos donde se evidencia la interrelación de estos, articulados entre estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación y seguimiento, así como la socialización y difusión del Mapa de procesos y los procedimientos de la entidad .

Que es necesario de acuerdo con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, establecer un mapa de procesos donde se evidencie la interrelación de estos, articulados entre estratégicos misionales, de apoyo y de evaluación y seguimiento. *el*



Certificado No CO12/4526



RESOLUCIÓN No 912.110.374

(31 días del mes de Julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

Que el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país", integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998.

Que se requiere reglamentar el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Que de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015 la organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.

Que de acuerdo a ISO 9001:2015, en el numeral 5.1 liderazgo y compromiso, La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad; literal c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos del negocio de la organización. literal d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.

Que de acuerdo a ISO 9001:2015, en el numeral 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

Que Metro Cali S.A. entiende la administración por procesos como un enfoque dinámico e integral orientado al cliente, desarrollando estrategias de mejoramiento con el fin de lograr mejoras en la prestación del servicio. Para ello se considera importante definir la Cadena de Valor institucional de Metro Cali S.A. y a partir de ella los procesos claves (Core Business), como también los diferentes niveles en los cuales se desagrega.

Que es necesario que los procesos y procedimientos sean revisados periódicamente por parte de sus responsables, y que los ajustes que se realicen sean dados a conocer de manera oportuna a los servidores públicos.

Que deben determinarse los criterios y métodos necesarios para asegurar que los procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control, documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados, incluyendo todos los puntos de control.

Por lo anterior.



Certificado No CO12/4526



RESOLUCIÓN No 912.110.374

(31 días del mes de Julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: Establecer en Metro Cali S.A. el modelo de operación por procesos de acuerdo a los lineamientos que dicta el Modelo Estándar de Control Interno.

Estructura del Modelo a partir de los conceptos de calidad, cliente, proceso y gestión, se construye el modelo de gestión de la calidad en Metro Cali S.A.. La empresa reconoce que existen partes interesadas, quienes demandan de ella unos servicios que les permitan satisfacer unas necesidades y expectativas (requisitos pertinentes). Una vez conocidos esos requisitos, la empresa se estructura internamente mediante una serie de procesos interrelacionados que le permitan entregar los servicios que la partes interesadas esperan.

A partir de la definición del Modelo de Operación de Procesos en función de la manera como la empresa va a prestar los servicios que ofrece, documentará la manera como tales procesos se llevan a cabo; lo que permitirá preservar el saber hacer de la empresa, asegurar la repetitividad de los procesos, facilitar el entrenamiento de nuevos funcionarios y verificar los controles implementados.

ARTÍCULO 2: Concepto de Gestión. A partir de la definición del significado de gestionar, concepto de aplicación permanente en el Modelo de Operación por Procesos (MOP) que se adopta a partir de la presente resolución, se asumirá que la gestión pasa por las cuatro etapas del ciclo conocido como PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) especificadas de la siguiente forma:

Planificar. Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados, de acuerdo con los requisitos de las partes interesadas y las políticas de la empresa.

Hacer. implementar los procesos y subprocesos establecidos.

Verificar. realizar el seguimiento y la medición de los procesos y subprocesos con respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos, e informar sobre los resultados.

Actuar. tomar decisiones para mantener y mejorar continuamente el desempeño de los procesos y subprocesos.

ARTÍCULO 3: Enfoque en el Seguimiento, la Medición y la Mejora. En consonancia con el modelo de gestión PHVA explicado en el artículo anterior, un elemento importante del Modelo de Operación por procesos (MOP) de Metro Cali S.A. es el seguimiento, la medición y la mejora; para lo cual se requiere la definición de mecanismos y responsabilidades específicas en cada etapa de los procesos y subprocesos. Y a partir de la aplicación de estos mecanismos la empresa dispondrá de la información necesaria para tomar decisiones.

ARTÍCULO 4: Aplicación. Ordénese la adopción y puesta en funcionamiento del Modelo de Operación por Procesos que se detalla más adelante, como también el Mapa de Procesos y cadena de valor de Metro Cali S.A. a partir de los criterios que se determinan en la presente resolución. *d*





RESOLUCIÓN No 912.110.374

(31 días del mes de Julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

ARTÍCULO 5: Modificaciones al Modelo de Operación por Procesos. Las modificaciones o actualizaciones que se requieran incorporar al MOP de Metro Cali S.A., deberán ser congruentes con los cambios que se den al interior de la organización, como resultado de la creación de nuevos procesos, subprocesos y/o actividades y que coincidan con nuevos campos de actuación de la empresa. En todos los casos, las propuestas de modificación al MOP deben ser evaluadas por el área responsable de la administración del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa; y su aprobación estará a cargo del comité de control Interno.

ARTÍCULO 6: Estructura del Modelo de Operación por Procesos (MOP). Teniendo en cuenta lo requerido en el MECI 2014, la NTC ISO:9001:2015 y Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG, se define la estructura del modelo mediante la cual se establecen los diferentes niveles en los cuales se ubican todos y cada una de las labores que se desarrollan al interior de la entidad.

Los niveles definidos para el MOP se ilustran en la siguiente estructura:

ESTRUCTURA DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS - MOP		
Primer Nivel Proceso	Segundo Nivel Subproceso	Tercer Nivel Actividad
Corresponde al primer nivel de la organización y en él se aprecia de manera agregada la gestión global de la empresa. Están clasificados en: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.	Nivel en el cual se subdividen los procesos, en ellos se aprecia con mayor detalle las etapas o partes que conforman cada proceso.	Nivel en el cual se subdivide cada proceso / subproceso y constituye las operaciones más finas mediante las cuales se elaboran los productos o servicios.

ARTÍCULO 7: Los procesos definidos al interior de la empresa se clasifican en: Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación, como se aprecian en el siguiente esquema, que se denominara Modelo de Operación por Procesos - MOP:



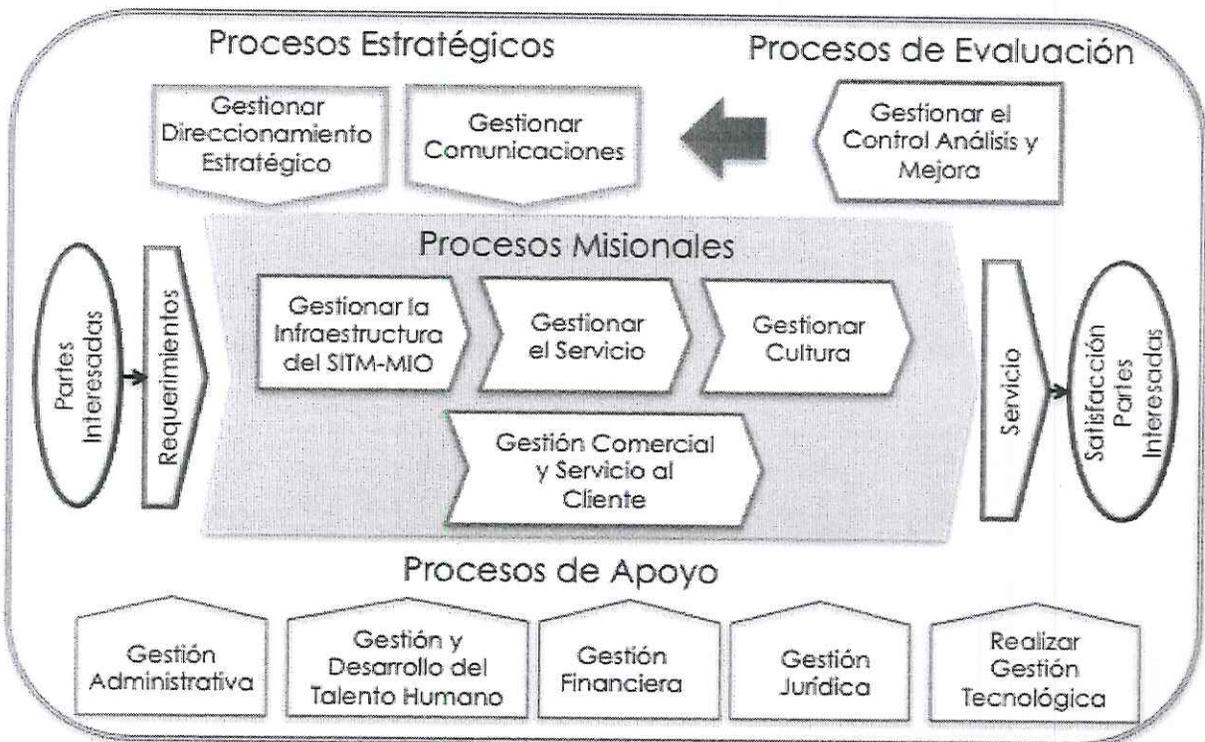


RESOLUCIÓN No 912.110-374

(31 días del mes de julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESO - MOP



Al interior de dicho mapa se aprecia la cadena de valor de Metro Cali S.A. la cual está conformada por los denominados Procesos Misionales. A continuación se presentan los procesos descritos anteriormente con una descripción y los subprocesos asociados a cada uno de ellos:

✦ **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección. Estos procesos agrupan y correlacionan los procesos que orientan a la Institución hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas.

- **Proceso Gestionar Direccionamiento Estratégico:** A través de éste se definen las estrategias y objetivos del SITM y Metro Cali S.A., buscando mejorar su desempeño, competitividad y sostenibilidad para dar respuesta a las necesidades de sus partes interesadas y la proyección futura. Incluye los siguientes subprocesos y actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
---------------	---------------------------------	--------



Certificado No CO12/4526



RESOLUCIÓN No 912 ID-374

(31 días del mes de Julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

Proceso	Gestionar Direccionamiento Estratégico	DE
Subproceso	Planear la Gestión Estratégica y Organizacional	PE
Actividad	Planear la Gestión Estratégica y Organizacional	
Actividad	Construir Plan estratégico	
Actividad	Implementar la regulación pública en la gestión estratégica	
Actividad	Evaluar la planeación estratégica	
Subproceso	Gestionar Banco de Proyectos	GP
Actividad	Apoyar la identificación y formulación de los proyectos	
Actividad	Seleccionar y aprobar proyectos	
Actividad	Realizar Seguimiento y control de los proyectos	
Actividad	Evaluar la gestión del banco de proyectos	
Subproceso	Gestionar Sistemas de Gestión	SG
Actividad	Planificar el sistema de gestión integral de Metro Cali S.A.	
Actividad	Elaborar el plan de implementación y mantenimiento del sistema de gestión integral	
Actividad	Realizar la gestión del sistema de gestión integral	
Actividad	Verificar y evaluar la gestión del sistema de gestión integral	
Subproceso	Evaluar la Gestión Estratégica y Organizacional	EG
Actividad	Gestionar la información del desempeño organizacional	
Actividad	Realizar Evaluación de la Gestión organizacional	
Actividad	Validar la información del cumplimiento de la gestión estratégica y organizacional	

- **Proceso Gestionar Comunicaciones:** A través de éste se garantiza una comunicación permanente de la información generada, de forma que permita articular las estrategias y los esfuerzos con los propósitos misionales, mantener informadas a las partes interesadas sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la entidad. Comprende las siguientes actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Gestionar Comunicaciones	GC
Actividad	Planear la Comunicación	
Actividad	Administrar la Comunicación Organizacional	
Actividad	Administrar la Comunicación Informativa	
Actividad	Administrar Medios de Comunicación	
Actividad	Evaluar la Gestión de la Comunicación	



PROCESOS MISIONALES

Avenida Vásquez cobo No 23N-59
PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co
GD-M-01-F-10 Versión: 3.0 Fecha: 22/11/2013



RESOLUCIÓN No 912110.374

(31 días del mes de Julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser. Reúne e interrelaciona los procesos que dan como resultado el cumplimiento del objeto social, misión o razón de ser de la entidad.

Los procesos misionales a través de los cuales Metro Cali S.A. cumple con su objeto social son:

- **Proceso Gestionar la Infraestructura del SITM-MIO:** A través de éste se dispone de los estudios y diseños, se realiza la gestión predial en el marco legal, gestionar la construcción y mantenimiento de la infraestructura requerida para la operación del SITM-MIO, cumpliendo con la normatividad legal vigente, la establecida en el Plan de ordenamiento territorial, los documentos CONPES, con las condiciones operativas requeridas, las directrices del gobierno nacional y municipal.

Comprende los siguientes subprocesos y actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Gestionar la Infraestructura del SITM-MIO	GI
Subproceso	Gestionar estudios y diseños de la infraestructura	DI
Actividad	Planear los estudios y diseños de acuerdo a las necesidades y requerimientos técnico /operativos de los proyectos de Infraestructura del SITM-MIO.	
Actividad	Elaboración y/o Seguimiento y control a la elaboración de Estudios y Diseños; y acompañamiento técnico a los procesos de Selección de contratistas.	
Actividad	Evaluar y Ajustar la Gestión de los Estudios y Diseños de la Infraestructura	
Subproceso	Gestionar Predios	PI
Actividad	Planear la Gestión Predial	
Actividad	Realizar investigación predial y estudio jurídico del predio	
Actividad	Realizar enajenación voluntaria directa	
Actividad	Efectuar expropiación Judicial	
Actividad	Gestionar entrega de bienes de uso público al Municipio (andenes, vías y plazoletas)	
Actividad	Efectuar venta directa de lote sobrante de obra pública	
Actividad	Realizar restitución de bien de uso publico	
Actividad	Evaluar de la gestión predial	
Subproceso	Gestionar construcción de la infraestructura	CI
Actividad	Planear la Construcción de la Infraestructura	
Actividad	Realizar Control y Seguimiento a la Construcción de la Infraestructura	
Actividad	Cerrar el Proyecto de Construcción de la Infraestructura	
Subproceso	Gestionar Mantenimiento de la Infraestructura	MI
Actividad	Planear el mantenimiento de la infraestructura	
Actividad	Realizar el seguimiento y control al Mantenimiento de la Infraestructura	
Actividad	Evaluar la gestión del mantenimiento de la Infraestructura	





RESOLUCIÓN No 912.110.374

(31 días del mes de Julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

- **Proceso Gestionar el Servicio:** A través de éste se planea, supervisa, controla y evalúa el desempeño de la operación del SITM - MIO en la ciudad de Cali, así como el desempeño de los agentes del sistema, mediante el análisis y el procesamiento de datos para apoyar la toma de decisiones encaminadas al mejoramiento de la operación y la prestación del servicio del SITM-MIO.

Comprende los siguientes subprocesos y actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Gestionar el Servicio	GS
Subproceso	Planear la Operación	PO
Actividad	Planear la operación	
Actividad	Realizar la planeación táctica	
Actividad	Realizar la planeación operativa	
Actividad	Evaluar la planeación Táctica y Operativa del Sistema MIO	
Subproceso	Gestionar la Operación	GO
Actividad	Planear la gestión de la operación	
Actividad	Inspección de flota y control de la operación	
Actividad	Evaluar la gestión de la operación	
Subproceso	Evaluar la Operación	EO
Actividad	Planear la evaluación de la operación	
Actividad	Generar y analizar medidas de desempeño	
Actividad	Medir la evaluación de la Operación	

- **Proceso Gestionar Cultura:** A través de este se fortalece la cultura MIO y el relacionamiento con las comunidades, para mitigar los impactos generados por la operación y construcción del Sistema, mediante acciones de transformación social, basada en valores, comportamientos, actitudes y diversos lenguajes que generan sentido de pertenencia.

Comprende las siguientes actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Gestionar Cultura	CG
Actividad	Planear la cultura ciudadana y Gestión social del SITM MIO	
Actividad	Mitigar impactos generados por la implementación del SITM-MIO	
Actividad	Generar cultura ciudadana favorable al SITM-MIO	
Actividad	Evaluar la cultura y gestión social del SITM MIO	



Certificado No CO12/4526



RESOLUCIÓN No 91210.374

(31 días del mes de julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

- **Proceso Gestión Comercial y Servicio al Cliente:** A través de éste se analizan las necesidades de los clientes y se formulan estrategias para posicionar la marca y el servicio del SITM MIO y contribuir a la satisfacción de los usuarios y grupos de interés. Comprende los siguientes subprocesos y actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Gestión Comercial y Servicio al Cliente	CS
Subproceso	Realizar Mercadeo	RM
Actividad	Planear la realización del mercadeo y estrategias el posicionamiento de servicios del SITM-MIO	
Actividad	Gestionar estrategias de mercadeo para divulgación y posicionamiento de los servicios del SITM-MIO de cara al usuario	
Actividad	Gestionar diseño de material informativo y publicitario	
Actividad	Gestionar alianzas comerciales y de mercadeo con diferentes entidades.	
Actividad	Evaluar y ajustar la gestión de mercadeo	
Subproceso	Gestionar Servicio al Cliente	SC
Actividad	Planear la Gestión del servicio al cliente del SITM-MIO	
Actividad	Gestionar PQRSDf	
Actividad	Gestionar Experiencia de Servicio	
Actividad	Evaluar la gestión de Servicio al Cliente	
Subproceso	Comercializar Productos y Servicios	PS
Actividad	No cuenta con caracterización ver soportes de justificación	

✚ PROCESOS DE APOYO

Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación; suministran servicios de utilidad para toda la entidad en sus diferentes actividades.

- **Proceso Gestión Administrativa:** A través de éste se provee a la entidad de los elementos y servicios que se requieran para el normal funcionamiento, como también la administración de los mismos, también se desarrollan actividades orientadas a la planificación, manejo, organización y conservación de la documentación que gestiona Metro Cali S.A., de manera ágil. Comprende los siguientes subprocesos y actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Gestión Administrativa	GA
Subproceso	Administrar Bienes y Servicios	AB
Actividad	Planear Adquisición de Bienes y Servicios	
Actividad	Gestionar Bienes	
Actividad	Gestionar servicios	
Actividad	Administrar pólizas y seguros	
Actividad	Evaluar la Administración de Bienes y Servicios y Seguimiento a las acciones	
Subproceso	Gestión Documental	GD





RESOLUCIÓN No 912.110.374

(31 días del mes de julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

Actividad	Planear el sistema de gestión documental	
Actividad	Administrar la documentación interna y externa	
Actividad	Administrar archivos	
Actividad	Realizar seguimiento y control al sistema de gestión documental	

- **Proceso Gestión y Desarrollo del Talento Humano:** A través de éste se gestiona y desarrolla el talento humano de la Entidad, mediante la administración de políticas y procedimientos según la normatividad de la normatividad vigente, contribuyendo al bienestar y fortalecimiento integral garantizando el cumplimiento de los propósitos institucionales.

Comprende las actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	AT
Actividad	Planear la gestión del talento humano	
Actividad	Administrar la gestión del talento humano	
Actividad	Gestionar liquidaciones laborales	
Actividad	Administrar seguridad social integral	
Actividad	Verificar el cumplimiento de la Gestión del Talento Humano	

- **Proceso Gestión Financiera:** A través de éste se administra los recursos económicos, según las disposiciones legales vigentes, en procura de la sostenibilidad financiera de la entidad.

Comprende las actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Gestión Financiera	GF
Actividad	Planear la Gestión Financiera	
Actividad	Gestión Presupuestal	
Actividad	Gestión de Tesorería	
Actividad	Gestión de Recursos Operación MIO	
Actividad	Gestión Contable	
Actividad	Gestión Tributaria	
Actividad	Evaluar y Controlar la Gestión Financiera	

- **Proceso Gestión Jurídica:** A través de éste se dirige y se asesora lo relacionado con los asuntos jurídicos, contratación, defensa judicial y administrativa de la entidad, se brinda apoyo a las distintas áreas de Metro Cali S.A., a través de la asesoría y orientación jurídica que le sean consultadas, así como la representación judicial y extrajudicial de la entidad para mitigar el daño antijurídico.

Comprende las actividades:





RESOLUCIÓN No 912.110.374

(31 días del mes de Julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Gestión Jurídica	GJ
Actividad	Planear la gestión jurídica	
Actividad	Realizar Control de Legalidad	
Actividad	Atender Procesos y Requerimientos Judiciales y Extrajudiciales	
Actividad	Verificar y Evaluar el Desempeño Jurídico	

- **Proceso Gestión Tecnológica:** A través de este proceso se realiza la gestión de la tecnología de información y comunicaciones requerida, garantizando la integridad, oportunidad y la seguridad de la misma para la satisfacción de las necesidades de los usuarios y las partes interesadas.

Comprende las actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Realizar Gestión Tecnológica	GT
Actividad	Planear y organizar la gestión de la tecnología	
Actividad	Brindar servicio, administración y soporte tecnológico	
Actividad	Supervisión de contratos del componente tecnológico	
Actividad	Evaluar la gestión informática de la empresa	

↓ PROCESOS DE EVALUACIÓN

incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. este tipo de proceso permite valorar y evaluar en forma permanente la efectividad de Sistema de Gestión de Metro Cali S.A.; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Institución.

- **Proceso Gestionar el Control, Análisis y Mejora:** A través de éste se adelantan las acciones necesarias para desarrollo un sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación a la Estrategia de la Entidad y a la gestión de los procesos.

Comprende las actividades:

Clasificación	Nombre del Proceso / Subproceso	Código
Proceso	Gestionar el Control, Análisis y Mejora	MA
Actividad	Planear control, análisis y mejora	
Actividad	Gestionar el mejoramiento continuo de los procesos	
Actividad	Gestionar el control interno	
Actividad	Realizar análisis, consolidación y seguimiento de acciones	





RESOLUCIÓN No 942.110.374

(31 días del mes de Julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

ARTÍCULO 8: La facultad para la revisión y perfeccionar las actualizaciones al contenido de la presente resolución, es responsabilidad del Presidente de Metro Cali S.A y estará a cargo de la Dirección Planeación o Representante de la Dirección.

ARTÍCULO 9: Se asignan el rol de Líder de proceso / Subproceso para el Modelo de operación por procesos de Metro Cali S.A., quien velara por la información documentada y todos los elementos que se definan al interior de la entidad asegurándose que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas, como se indica a continuación:

Proceso / Subproceso	Rol Líder del Proceso / Subproceso
Gestionar Direccionamiento Estratégico	Director de Planeación
Planear la Gestión Estratégica y Organizacional	
Gestionar Banco de Proyectos	
Gestionar Sistemas de Gestión	
Evaluar la Gestión Estratégica y Organizacional	
Gestionar Comunicaciones	Director Comercial y de Servicio al Cliente
Gestionar la Infraestructura del SITM-MIO	Director de Infraestructura
Gestionar estudios y diseños de la infraestructura	Jefe de Oficina Estudios, Diseños y Licitaciones
Gestionar Predios	Jefe de Oficina Gestión Contractual
Gestionar construcción de la infraestructura	Jefe de Oficina Construcciones
Gestionar Mantenimiento de la Infraestructura	Jefe de Oficina Mantenimiento de Infraestructura
Gestionar el Servicio	Director de Operaciones
Planear la Operación	Jefe de Oficina Planeación de la Operación
Gestionar la Operación	Jefe de Oficina Control de la Operación
Evaluar la Operación	Jefe de Oficina Evaluación de la Operación
Gestionar Cultura	Jefe de Oficina Cultura y Gestión Social
Gestión Comercial y Servicio al Cliente	Director Comercial y de Servicio al Cliente
Realizar Mercadeo	Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
Gestionar Servicio al Cliente	Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
Comercializar Productos y Servicios	Director Comercial y de Servicio al Cliente
Gestión Administrativa	Director Financiero y Administrativo
Administrar Bienes y Servicios	
Gestión Documental	
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Jefe de Oficina Gestión Humana
Gestión Financiera	Director Financiero y Administrativo Jefe de Oficina Gestión Financiera
Gestión Jurídica	Secretario General y de Asuntos Jurídicos Jefe de Oficina Defensa Judicial Jefe de Oficina Contratación Jefe de Oficina Gestión Contractual
Realizar Gestión Tecnológica	Jefe de Oficina Sistemas
Gestionar el Control, Análisis y Mejora	Jefe de Oficina Control Interno





RESOLUCIÓN No 912.110.374

(31 días del mes de julio de 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA, ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS – MOP DE METRO CALI S.A., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

ARTÍCULO 10: La Dirección de Planeación estableció plan de trabajo con cada uno de los líderes y equipo de trabajo de cada proceso / subproceso y realizó la revisión de las actividades y la estructura del mismo para definir el que hacer de la entidad, con la finalidad de consolidar y actualizar las últimas modificaciones realizadas a la estructura organizacional y garantizar que estos estén contenidos en los procesos definidos actualmente.

ARTÍCULO 11: La Dirección de Planeación coordinará con la Oficina de Comunicaciones, y pondrán en funcionamiento los mecanismos de publicación y difusión necesarios para la divulgación del Modelo de Operación por Procesos.

ARTÍCULO 13: La presente resolución cuenta con las caracterizaciones de los procesos y subprocesos que respaldan los ajustes y actualización del Modelo de Operación por Procesos - MOP, que corresponde a la revisión, validación y aprobación de cada Director / Jefe, disponibles en el aplicativo Sistema de Información Gerencial de Metro Cali S.A., - SIGEM y la información documentada en el archivo de gestión de la Dirección de Planeación.

ARTÍCULO 14: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su firma y expedición, deroga las resoluciones que a la fecha de publicación estén vigentes.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Se firma en Santiago de Cali, a los treinta y un (31) días del mes de julio de dos mil diez y ocho (2018).


NICOLÁS OREJUELA BOTERO
Presidente Metro Cali S.A.

Proyecto/ Elaboro: Zonia Arciniega-Marlene Hollaender-Jairo Plazas /Contratistas de la Dirección de Planeación

Revisó: Roberto Pizarro Pinzón / Contratista Dirección de Planeación

Juan Carlos Echeverry / Director de Planeación

Original: Secretaria General y de Asuntos Jurídicos
Copia: Dirección de Planeación, todos los procesos, página web, SIGEM.



Certificado No CO12/4526