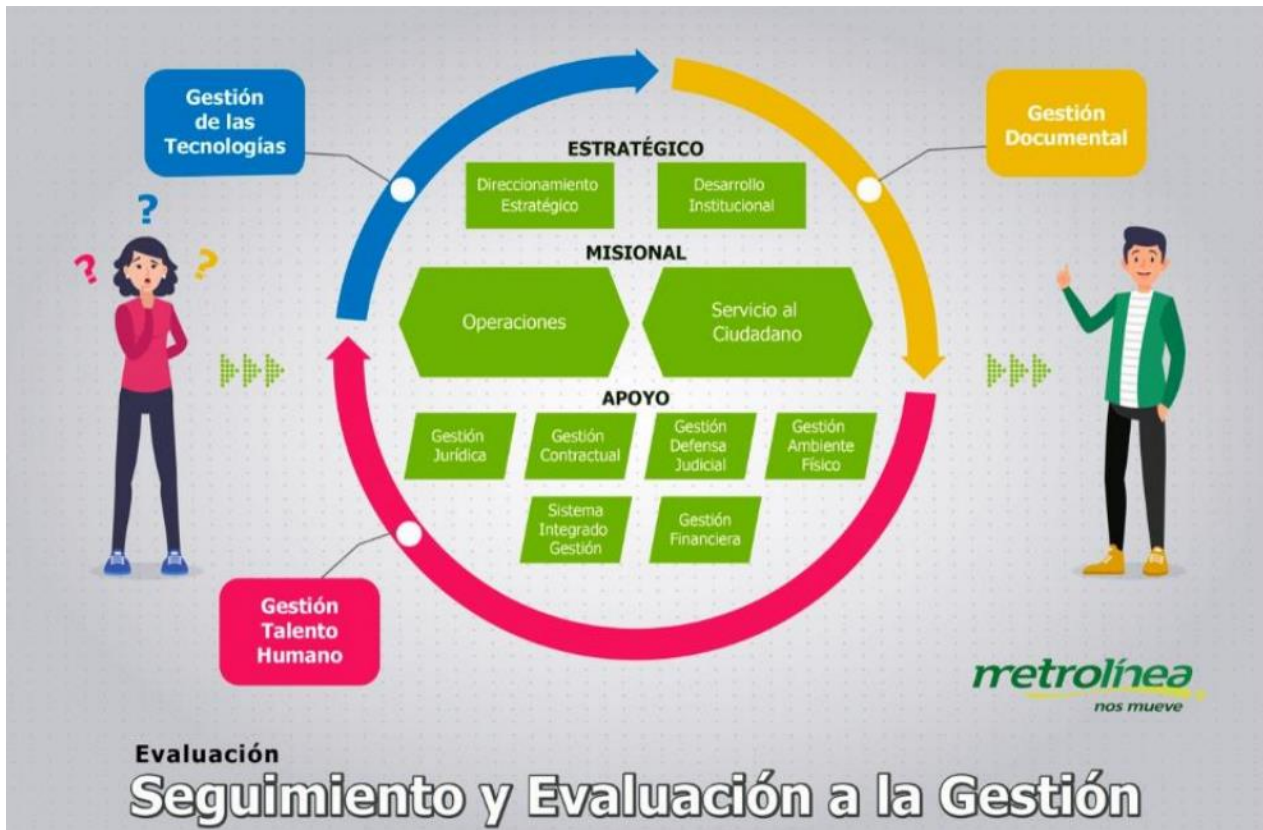


DEFINICIÓN MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS

Mapa de procesos



Proceso Estratégico

- **Direccionamiento estratégico**

Este proceso permite a la Metrolínea S.A. tener claro un horizonte a corto y mediano plazo que le permita priorizar los recursos y talento humano. Así como focalizar los procesos de gestión en la consecución de resultados con los que garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas de los ciudadanos. Este proceso define la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a quienes dirige sus productos y servicios, así como fortalecer su confianza y legitimidad.

- **Desarrollo institucional**

El desarrollo institucional busca el equilibrio de las organizaciones, se define como "el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, en la búsqueda para el incremento de los niveles de calidad, equidad y pertinencia. Este proceso permite a Metrolínea S.A. tener claro un horizonte a corto y mediano plazo que le permita priorizar los recursos y el talento humano. Así como focalizar los procesos de gestión en la consecución de resultados con los que garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas de los ciudadanos. Este proceso define la ruta estratégica que guiará la gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a quienes dirige sus productos y servicios, así como fortalecer su confianza y legitimidad.

El desarrollo institucional se enmarca dentro de un proceso de cambios que nos determina el crecimiento, avance o estancamiento de la Entidad. El desarrollo institucional es la creación o reforzamiento de las capacidades organizacionales para generar, asignar y usar los recursos humanos y financieros para la obtención de los objetivos estratégicos, una de las herramientas del desarrollo institucional es la planeación institucional, generadora de la dinámica de un sistema de administración y gestión, con una proyección a corto, mediano y largo plazo. Este instrumento de

planeación establece el marco de desarrollo institucional, con una visión dinámica y compartida por todos, plasmado en un documento y considerado también como el medio de concertación del compromiso institucional de participar activamente hasta lograr (entre todos y bajo la dirección de un buen gobierno) el cumplimiento de los fines propuestos.

De ahí que quienes están al frente de este proceso deben conocer su evolución y los factores que hayan incidido positiva o negativamente en su desarrollo; esto facilitará la comprensión del contexto (interno y externo) comprometiendo a la Entidad invitándonos a concebir su progreso como un proceso continuo, global y dotado de una gran flexibilidad. Aunque existen diversos modelos teóricos de desarrollo institucional, el más adecuado es aquel que se construye colectivamente y al interior de la institución; lo esencial es saber para dónde va y tener interés en el 'cambio'.

Proceso Misional

- **OPERACIONES**

Este proceso misional es el encargado de responder por las competencias y actividades relacionadas con la misión de la entidad como es la programación de la operación, la planeación de los recursos y servicios, el recaudo y control, el proceso de liquidación, así como los aspectos relacionados con la logística y mantenimiento y la cultura ciudadana, y la gestión de infraestructura, que conlleven al mejoramiento de la calidad del servicio, de manera que se garantice el cumplimiento del mismo, de conformidad con los lineamientos, normatividad al respecto, y los requerimientos del Sistema Integrado de transporte Metrolínea S.A.

- **Servicio al Ciudadano**

El servicio al ciudadano es el punto principal de interacción virtual y presencial entre la comunidad y el Metrolínea S.A., el cual le permite a los ciudadanos radicar y consultar sus requerimientos en línea asociados con el servicio que presta la entidad.

Metrolínea S.A. cuenta con personal de Servicio al Ciudadano Institucional encargado de resolver las peticiones que formulen los grupos de valor de la Entidad, relacionadas con el primer nivel de atención y escala a las dependencias competentes, las peticiones de segundo nivel recibidas a través de los diferentes canales de servicio dispuestos.

Atención al Ciudadano es un servicio integrador de la atención presencial y telefónica, que permite al ciudadano acercarse a Metrolínea a través de cualquiera de estos canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

Proceso de Apoyo

- **Gestión Jurídica**

La gestión jurídica se concibe como el conjunto de acciones, políticas y medidas encaminadas a la eficaz y eficiente defensa de los intereses patrimoniales y judiciales de Metrolínea S.A. Una de las políticas más importantes de la gestión jurídica, es la prevención del daño antijurídico, que se refiere a las gestiones encaminadas a evitar que por las mismas causas generadoras de responsabilidad se produzcan, en el futuro, nuevas obligaciones patrimoniales.

Permite la identificación de elementos esenciales necesarios para llevar a cabo el proceso y la definición de sus principales características que facilitan su entendimiento, gestión y el control de sus interrelaciones como parte de un Sistema Integrado de Gestión

- **Gestión de Contractual**

Autopista Floridablanca N° 86-30 Barrio Diamante II, Estación de Transferencia Provenza Occidental
Teléfono: 6929824 Bucaramanga
www.metrolínea.gov.co

La gestión de contratos es el proceso de administrar la creación, ejecución y análisis de contratos para maximizar el rendimiento operativo y financiero de la entidad, reduciendo al mismo tiempo el riesgo financiero. Las empresas publicas se enfrentan a una creciente presión para reducir los costos y mejorar el desempeño. El proceso de contratación pública es la secuencia de fases y actividades que transforman, por medio de los recursos disponibles en una organización pública, una necesidad de un bien o servicio en la provisión, por parte de un proveedor, ajeno del bien o la prestación del servicio solicitado

La base para la gestión de contratos está en la implementación de actividades posteriores a la adjudicación. Durante la fase de pre-adjudicación, la Entidad debe centrarse en el objetivo para establecer el contrato y si el proveedor puede cumplir con los términos del acuerdo. Contratar de manera oportuna, transparente y objetiva la adquisición de bienes, servicios o la ejecución de obras para satisfacer las necesidades de la comunidad y el funcionamiento de la entidad, de conformidad con el Manual de Contratación y la normatividad vigente.

- **Defensa Judicial.**

Este proceso realiza el apoyo, asesoría y acompañamiento jurídico tanto a la Gerencia como a las demás dependencias de la entidad, en cumplimiento de los procesos y procedimientos, como en todas las actuaciones de la entidad, en el marco de la constitución, la Ley y las normas vigentes que le sean aplicables.

El proceso de defensa judicial es un componente de naturaleza reactiva, que obra ex post, esto es, su desarrollo se produce a partir del supuesto daño en que se basa la reclamación que exige defensa; desde lo institucional es una cuestión de orden propiamente jurídico y por tanto de responsabilidad de las instancias de gestión jurídica en la entidad.

- **Gestión ambiente físico**

Este proceso identifica y gestiona las necesidades relacionadas con el ambiente físico (infraestructura), activos fijos, adquisiciones, seguridad industrial, emergencias y gestión ambiental de los grupos de interés, para implementar acciones de respuesta adecuadas en conformidad con los lineamientos internos y externos, que contribuyan al fortalecimiento del desempeño institucional y mejoramiento continuo, realiza las actividades pertinentes y conducentes a mantener los bienes muebles e inmuebles de la Entidad en completa funcionalidad, dentro de los estándares de calidad y gestión eficiente de los recursos públicos.

- **Sistema Integrado de Gestión**

Este proceso gestiona varias disciplinas como calidad, medio ambiente y gestión de la seguridad y salud en el trabajo basándose en normas o estándares internacionales como las normas ISO, el fin que tiene el Sistema Integrado de Gestión esta relacionado con mejorar el rendimiento, reducir los gastos y conseguir que la Entidad funcione de una manera más equilibrada, este sistema integrado de gestión permite que la Entidad establezca la metodología y procesos a seguir en el día a día de su actividad. El Sistema Integrado de Gestión busca dar continuidad a la operación de las entidades y organismos, por lo cual es necesario realizar acciones de mantenimiento y mejoramiento que garanticen su permanencia a largo plazo. Esto se logra con un conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés.

- **Gestión Financiera**

Este proceso tiene que ver esencialmente, con las fuentes de financiamiento de la Entidad y la posterior utilización de esos recursos. En este sentido se relacionará con ingresos, deuda y gastos públicos, con formular y coordinar políticas conjuntas con la Gerencia, en términos de la Gestión financiera estratégica para la entidad, que conlleven a ejecutar actividades y acciones de mejora continua, en el marco de los lineamientos y normas para este efecto, además de gestionar recursos con entidades relacionadas con el objeto misional de la entidad con miras a formular y ejecutar proyectos y planes de acción que conlleven a mejorar los servicios que presta la entidad.

- **Gestión de las Tecnologías**

Este proceso consiste en tomar decisiones operativas dentro del gobierno de las TI. La gestión de la TI se refiere a los aspectos operativos para el suministro de productos y servicios de TI en la forma más eficaz para garantizar un desempeño institucional y garantizar la satisfacción de los grupos de interés.

- **Gestión Documental.**

Este proceso se enfoca en la revisión, almacenamiento y recuperación de los documentos y de la información de importancia que se manejan al interior de la Entidad. Esto se lleva a cabo por medio de la aplicación de normas expedidas por el archivo general de la nación que se caracterizan por su practicidad al momento de llevar a cabo la administración de los archivos físicos y electrónicos, la gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas que buscan la correcta administración de la información de la Entidad

- **Gestión del Talento Humano**

Este proceso hace referencia al conjunto de procesos que la Entidad a través de su área de Talento Humano, pone en marcha para la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que son parte de la Entidad.

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la Entidad; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la Entidad involucrando a la Entidad con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente.