



RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

El Presidente de la sociedad Metro Cali S.A., en ejercicio de sus atribuciones legales, estatutarias y especialmente las conferidas en la escritura pública No.0580 de 1999 y

CONSIDERANDO

Que mediante Escritura Pública No. 0580 del 25 de febrero de 1999 se constituyó la sociedad por acciones denominada Metro Cali S.A. constituida por entidades públicas del orden municipal regidas por disposiciones legales aplicables a una Empresa Industrial y Comercial del Estado, entidad descentralizada del orden municipal, cuyo objeto principal es el diseño, construcción y puesta en marcha del Sistema Integrado de Transporte Masivo – SITM - MIO de la ciudad de Santiago de Cali.

Que Metro Cali S.A. requiere para su organización administrativa la adopción de una nueva estructura organizacional que permita la realización de su objeto.

Que el artículo 35 de los estatutos de la entidad, precisa que es una función de la Junta Directiva, entre otras:

(...) "13- Dictar normas para la organización y el funcionamiento de las dependencias de la sociedad." (...)

Que el Decreto 1083 de 2015 establece para la modificación de estructura organizacional en una entidad pública:

(...)
"Artículo 2.2.12.2 Motivación de la modificación de una planta de empleos. Se entiende que la modificación de una planta de empleos está fundada en necesidades del servicio o en razones de modernización de la administración, cuando las conclusiones del estudio técnico de la misma deriven en la creación o supresión de empleos con ocasión, entre otras causas, de:

(...)
4. Supresión, fusión o creación de dependencias o modificación de sus funciones.

(...)
6. Redistribución de funciones y cargas de trabajo.

(...)
10. Mejoramiento de los niveles de eficacia, eficiencia, economía y celeridad de las entidades públicas. (...)

PARÁGRAFO 1. Las modificaciones de las plantas a las cuales se refiere este artículo deben realizarse dentro de claros criterios de razonabilidad, proporcionalidad y prevalencia del interés general.

Cuando se reforme total o parcialmente la planta de empleos de una entidad, no tendrá la calidad de nuevo nombramiento la incorporación que se efectúe en cargos iguales o equivalentes a los suprimidos a quienes los venían ejerciendo en calidad de provisionales.

nt





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

ARTÍCULO 2.2.12.3 Estudios que soporten las modificaciones de las plantas de empleos. Los estudios que soporten las modificaciones de las plantas de empleos deberán basarse en metodologías de diseño organizacional y ocupacional que contemplen, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Análisis de los procesos técnico-misionales y de apoyo.
 2. Evaluación de la prestación de los servicios.
 3. Evaluación de las funciones, los perfiles y las cargas de trabajo de los empleos.
- (Decreto 1227 de 2005, art. 97)

Que en aras de mejorar la gestión pública el Gobierno Nacional emitió el Decreto 1499 de 2017 acogiendo un Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y entendiendo que la razón de ser de toda entidad pública es el ciudadano, razón por la cual una de sus dimensiones es la de “Gestión con Valor para Resultados”, articulada a las políticas: Manual operativo de sistema de gestión, MIPG, Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, agosto 2018.

Que Metro Cali S.A. es necesario fortalecer aquellos espacios, canales y medios utilizados para interactuar con la ciudadanía, en particular con nuestros usuario, atención oportuna de toda solicitud, trámite, servicio, petición, queja, reclamo y/o denuncia, en los términos establecidos en la Ley 1474 de 2011; hacer de nuestros canales de comunicación, una experiencia agradable en materia de accesibilidad, gestión, calidad y tiempos de atención, que acerque a la ciudadanía en general al reconocimiento y al sentido de pertenencia del sistema integrado de transporte masivo público de la ciudad.

Que se elaboró el Estudio técnico de Creación de la Oficina Atención al Ciudadano en el cual se define la necesidad del fortalecimiento de la estructura organizacional y las responsabilidades, en lo relacionado a la gestión de la atención al ciudadano, a los peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y felicitaciones, enmarcados en la ley y en el Modelo Integral de Planeación y Gestión, Decreto 1499 de 2017.

Que en atención a lo anterior y revisada la estructura organizacional de METRO CALI S.A., se evidencia la necesidad de modificar la misma, y crear una Oficina de Atención al Ciudadano, que gestione de manera exclusiva, la atención del ciudadano, en especial las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, y demás acciones, se podrá permitir fortalecer el nivel de importancia e institucionalidad del tema de atención al ciudadano.

Que la estructura orgánica y funcional de Metro Cali S.A, se encuentra contenida en la Resolución N° 912.110.151 del 2 de abril de 2018.

Que conforme a las facultades otorgadas mediante el Acta de Junta Directiva No. 11 del 14 de septiembre de 2018, como consta en la certificación expedida por la Secretaría General y de asuntos Jurídicos, aprueba por unanimidad la creación de la Oficina de Atención al Ciudadano con la creación del respectivo cargo de Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, para lo cual se hace necesario expedir normas para determinar una nueva estructura para Metro Cali S.A., las funciones de sus organismos y dependencias, su funcionamiento y su gestión institucional.

Que, en mérito de lo expuesto, *J*





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

RESUELVE:

CAPÍTULO I

DE LA NATURALEZA, OBJETO SOCIAL Y FUNCIONES GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO: Naturaleza. La entidad Metro Cali S.A. es una sociedad por acciones, constituida entre entidades públicas del orden municipal, de la especie de las anónimas, vinculadas al municipio de Santiago de Cali, creada conforme a la ley COLOMBIANA y regida en lo pertinente por las disposiciones legales aplicables a las empresas industriales y comerciales del estado y en particular a lo previsto en el artículo 85 y s.s. de la Ley 489 de 1998 y sus decretos reglamentarios.

ARTÍCULO SEGUNDO: Objeto Social. Corresponde a la entidad “Metro Cali S.A.”, realizar el diseño, construcción y operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo SITM – MIO de la ciudad de Santiago de Cali.

ARTÍCULO TERCERO: Funciones Empresa. Para el cumplimiento del objeto general, la entidad Metro Cali S.A., tendrá las siguientes funciones básicas, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 de la escritura pública 0580 de 1999.

- “1. La ejecución de todas las actividades previas, concomitantes y posteriores para construir y poner en operación el sistema de transporte masivo de la ciudad de Santiago de Cali y su zona de influencia, respetando la autonomía que cada municipio tiene para acceder al sistema.*
- 2. La construcción y puesta en funcionamiento del sistema comprenderá todas las obras principales y accesorias necesarias para la operación eficaz y eficiente del servicio de transporte masivo de pasajeros, comprendiendo el sistema de redes de movilización aérea y de superficie, las estaciones, los parqueaderos, y la construcción y adecuación de todas aquellas zonas definidas por la autoridad competente como parte del sistema de transporte masivo.” (...)*

CAPÍTULO II

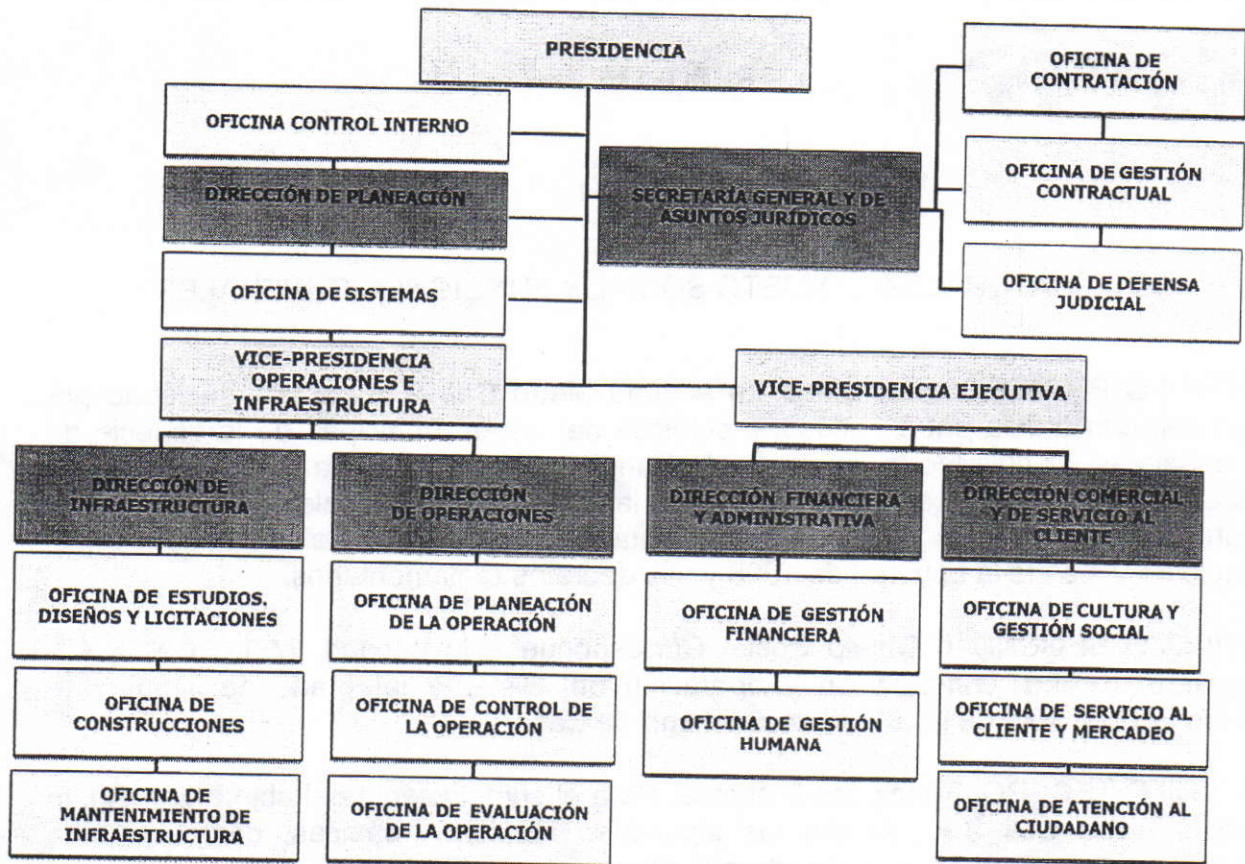
ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS

ARTÍCULO CUARTO: Estructura Interna. Para el cumplimiento del objeto y las funciones generales la entidad METRO CALI S.A., tendrá la siguiente estructura organizacional:



(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”



1. Presidencia
 - 1.1. Secretaría General y de Asuntos Jurídicos.
 - 1.1.1. Oficina de Contratación
 - 1.1.2. Oficina de Gestión Contractual
 - 1.1.3. Oficina de Defensa Judicial.
 - 1.2. Oficina de Control Interno
 - 1.3. Dirección de Planeación
 - 1.4. Oficina de Sistemas
 - 1.5. Vice-Presidencia Operaciones e Infraestructura.
 - 1.5.1. Dirección de Infraestructura
 - 1.5.1.1 Oficina de Estudios Diseños y Licitaciones
 - 1.5.1.2. Oficina de Construcciones
 - 1.5.1.3 Oficina de Mantenimiento de Infraestructura
 - 1.5.2. Dirección de Operaciones
 - 1.5.2.1. Oficina de Planeación de la Operación.
 - 1.5.2.2. Oficina de Evaluación de la Operación.
 - 1.5.2.3. Oficina de Control de la Operación
 - 1.6. Vicepresidencia Ejecutiva
 - 1.6.1 Dirección Financiera y Administrativa.
 - 1.6.1.1. Oficina de Gestión Financiera
 - 1.6.1.2 Oficina de Gestión Humana
 - 1.6.2 Dirección Comercial y de Servicio al Cliente.
 - 1.6.3.1. Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo.
 - 1.6.3.2. Oficina de Cultura y Gestión Social.
 - 1.6.3.3. Oficina de Atención al Ciudadano.



RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

ARTÍCULO QUINTO: Presidencia. Son el propósito principal y funciones del Despacho de la Presidencia las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Coordinar y supervisar la gestión de Metro Cali S.A. como ente gestor del SITM-MIO
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Impulsar el cumplimiento de los programas y proyectos que permitan la implementación y expansión exitosa del SITM-MIO, como también la planeación estratégica de Metro Cali S.A., conforme a la normatividad vigente y a las autorizaciones de la Asamblea, Junta Directiva y conforme a lo que para efecto dispongan los estatutos de la Sociedad. 2. Buscar alternativas financieras y legales o de apoyo ante el Gobierno Nacional y Municipal, para lograr la sostenibilidad del SITM - MIO. 3. Liderar los planes y acciones establecidas encaminadas a garantizar la sostenibilidad técnica, legal y financiera del SITM - MIO. 4. Dirigir las gestiones de la empresa para planear y organizar el SITM-MIO en cumplimiento de las funciones asignadas como ente gestor, con el fin de optimizar la prestación del servicio en concordancia con los estándares técnicos establecidos y con oportunidad y eficiencia. 5. Participar en la implementación, mantenimiento y fortalecimiento de los Sistemas Integrados de Gestión (SIG). 6. Autorizar proyectos encaminados a obtener reconocimiento por emplear tecnologías limpias, seguras, saludables y amigables con el medio ambiente con orientación a la sostenibilidad. 7. Proponer soluciones de movilidad con responsabilidad social y ambiental. 8. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia por la Junta Directiva.

ARTÍCULO SEXTO: Secretaría General y de Asuntos Jurídicos: Son el propósito principal y funciones de la Secretaria General y Asuntos Jurídicos las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Garantizar una adecuada gestión jurídica enmarcada en los tramites, procesos contractuales y judiciales como también la certificación de documentos y procedimientos específicos de la entidad, al igual que coordinar y ejecutar las actividades correspondiente a la reuniones de la Junta Directiva.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lidera la contratación de la entidad en todas sus etapas para el cumplimiento enmarcado en las normas y términos legales. 2. Ejerce la representación judicial de la entidad en todos los procesos judiciales en los cuales participa como parte activa Metro Cali S.A. 3. Coordina los trámites cumplimiento de lineamientos de la Junta Directiva. 4. Certificar los trámites y documentos de la entidad. 5. Liderar la asesoría jurídica de la entidad. 6. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

ARTÍCULO SÉPTIMO: Oficina de Contratación: Son el propósito principal y funciones de la Oficina Contratación de Oficina de Contratación las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Coordinar la gestión precontractual de la entidad acorde con la normatividad vigente en materia de contratación estatal, con el fin de lograr una gestión jurídica acorde a la legislación actual y que logre los cometidos y objetivos del ente gestor.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none">1. Diseñar y evaluar los documentos contractuales conforme a las normas vigentes.2. Revisar desde el punto de vista jurídico los documentos precontractuales necesarios para adelantar procesos de contratación en las diferentes modalidades.3. Brindar apoyo jurídico en materia de contratación estatal a las dependencias de la Entidad.4. Realizar el seguimiento al trámite de legalización de los contratos y convenios que se suscriban.5. Adelantar los procesos contractuales de acuerdo las necesidades planteadas por las distintas dependencias desde la convocatoria hasta la suscripción del Acta de Inicio.6. Presentar herramientas y estrategias para el desarrollo adecuado de los procesos contractuales.7. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO OCTAVO: Oficina de Gestión Contractual: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Gestión Contractual las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Coordinar el seguimiento a la gestión jurídica de los contratos, convenios o acuerdos de toda índole y formas de asociación público o privada que la Entidad celebre de acuerdo a la normatividad vigente, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos, fines y metas institucionales, así como también realizar todas las actuaciones necesarias para la adecuada gestión predial de Metro Cali S.A. y los proyectos de infraestructura del SITM-MIO.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none">1. Asesorar jurídicamente a todas las áreas de la Entidad, en todo lo concerniente a la ejecución post contractual.2. Iniciar procesos administrativos contractuales orientados a la imposición de multas, sanciones, entre otros para la decisión del Presidente de la Entidad.3. Proponer las metodologías asociadas a la gestión jurídica predial de los proyectos de infraestructura de transporte y realizar todas las actuaciones necesarias para la adecuada gestión predial de la Entidad.4. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia. <i>CS</i>





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

ARTÍCULO NOVENO: Oficina de Defensa Judicial: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Defensa Judicial las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Coordinar la defensa judicial de Metro Cali S.A., proponiendo y disponiendo de todos los medios al alcance para proteger los intereses y el patrimonio de la Empresa y propender por el cumplimiento de la política de prevención del daño antijurídico, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none">1. Apoyar o coordinar la aplicación de normas y políticas en materia de representación judicial, extrajudicial y de prevención del daño antijurídico de la Entidad2. Coordinación del Comité de Conciliación y disponer de los medios necesarios para su funcionamiento.3. Emitir los conceptos jurídicos y absolver las consultas jurídicas, así como proyectar las respuestas a los derechos de petición y demás solicitudes que le sean asignadas conforme al ámbito de funciones de la oficina4. Rendir los diferentes informes sobre la actividad litigiosa de la Entidad que soliciten los órganos de control del Estado y de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, o de quien haga sus veces, así como conciliar los demás informes que le sean solicitados.5. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia

ARTÍCULO DÉCIMO: Oficina Control Interno: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Control Interno las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles internos tendientes a evitar y mitigar los riesgos, asesorando a la alta dirección en la continuidad del proceso administrativo con el fin de lograr el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los planes, programas y proyectos institucionales, de manera independiente y objetiva y asegurando la implementación adecuada del Sistema de Control Interno.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none">1. Proporcionar a la Alta Dirección, información real sobre el estado de los controles en un periodo de tiempo determinado, que permita la toma de acciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos2. Realizar la evaluación independiente utilizando las normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna, la selección de indicadores de desempeño, los informes de gestión y cualquier otro mecanismo moderno de control que implique el uso de la tecnología, eficiencia y seguridad.3. Brindar soporte estratégico para la toma de decisiones, mediante la presentación de informes, manejo de información estratégica y alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales que puedan retardar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.4. Recomendar mejoras significativas en torno al sistema de control interno y la gestión del riesgo, así como aportar análisis y perspectivas sobre las causas de los problemas identificados en la auditoría, para ayudar a los líderes de proceso a adoptar las medidas correctivas necesarias. <i>at</i>





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

5. Servir como puente entre los entes externos de control y la entidad, con el fin de facilitar el flujo de información con dichos organismos.
6. Emitir concepto acerca del funcionamiento del Sistema de Control Interno, de la gestión desarrollada y de los resultados alcanzados, que permita generar recomendaciones y sugerencias que contribuyan al fortalecimiento de la gestión y desempeño de la entidad.
7. Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento que se suscriban frente a las auditorías de entes externos de control y auditorías internas, con el fin de determinar que las acciones definidas por la entidad, hayan sido pertinentes y se hayan implementado de manera efectiva.
8. Rendir el Informe Ejecutivo anual de control interno, de control interno contable, de seguimiento a planes de mejoramiento de la Contraloría y demás informes que la ley le asigne.
9. Hacer seguimiento al cumplimiento de la rendición de cuenta electrónica a la Contraloría.
10. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: Dirección de Planeación: Son el propósito principal y funciones de la Dirección de Planeación las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Liderar la planeación y control de las políticas, planes, programas y proyectos que permitan la implementación y expansión exitosa del SITM-MIO, como también la planeación estratégica de la institución para el logro de objetivos y metas institucionales.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular la planeación estratégica del SITM-MIO y de la entidad, mediante la articulación de necesidades, tendencias, estudios y coordinación interinstitucional que propicie proyectos de movilidad para el área de influencia. 2. Dirigir, controlar y desarrollar planes de acción para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad en concordancia con los planes y políticas institucionales trazadas de acuerdo a la competencia del cargo que desempeña. 3. Dirigir la realización de estudios de proyecciones de demanda y movilidad para el largo y mediano plazo, propiciando insumos técnicos para la toma de decisiones de crecimiento, expansión y adecuación del SITM-MIO. 4. Coordinar el diseño y hacer seguimiento al plan estratégico corporativo de la Entidad y los elementos que la integran como son los planes de acción de las áreas, siguiendo las bases rectoras que se enmarcan en el plan de desarrollo municipal y la normatividad que le aplique. 5. Dirigir la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual de inversión, en concordancia con el Plan de Estratégico, con eficiencia y calidad. 6. Administrar el Banco de Proyectos de Inversión de la Entidad, consolidando por prioridad estratégica los planes y proyectos de inversión y verificando la concordancia y viabilidad de los proyectos con relación a los objetivos estratégicos corporativos. 7. Implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integral de la Entidad, tendiente a brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos, fortaleciendo la gestión empresarial. <i>at</i>





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

8. Coordinar el comité técnico asesor de planeación de la entidad, para generar análisis articulados que propicien mejores decisiones sobre proyectos de inversión y la priorización de los mismos.
9. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: Oficina de Sistemas: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Sistemas las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Planear, ejecutar, mantener y gestionar la infraestructura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) de la Entidad, así como supervisar y gestionar los contratos de concesión del SIUR y los COTS y, proponer proyectos conjuntos, enmarcados en el ámbito de las TIC.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none">1. Administrar la infraestructura TIC de la Entidad y dar soporte a sus usuarios.2. Diseñar, implementar, ejecutar y promover los procesos, procedimientos y políticas TIC de la Entidad, siguiendo los lineamientos dispuestos por las políticas de Gobierno Digital.3. Supervisar, gestionar y soportar los contratos nuevos y actuales con los diferentes agentes del SITM-MIO en el ámbito TIC.4. Apoyar a la Entidad en los diferentes procesos de certificación, gestión de la calidad y auditorías internas y externas.5. Proponer proyectos tecnológicos que permitan a la Entidad alcanzar sus Objetivos Estratégicos tanto a nivel interno, como a los diferentes agentes del SITM-MIO.6. Maximizar la Seguridad de la Información de los sistemas TIC de la Entidad y supervisar las obligaciones relacionadas con esta frente a los concesionarios del SITM-MIO.7. Realizar campañas de divulgación y capacitación de los diferentes sistemas TIC de la Entidad a sus colaboradores.8. Participar en planes de capacitación que fortalezcan las competencias y conocimientos del personal de la Oficina de Sistemas relacionadas con las herramientas TIC de la Entidad y la Gestión del Área.9. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Vicepresidencia de Operaciones e Infraestructura: Son el propósito principal y funciones de la Vicepresidencia de Operaciones e Infraestructura las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Dirigir la gestión de la infraestructura y de la prestación de los servicios de transporte y conexos para satisfacer las necesidades de movilidad de la ciudad haciendo un uso eficiente de los recursos.





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Participar en la definición de los planes de expansión del SITM-MIO. 2. Definir las políticas y modelos de operación del servicio de transporte y participar en la definición de las políticas y modelos de operación de los servicios conexos al de transporte prestados por el MIO. 3. Articular la gestión de Infraestructura y servicio de transporte con la Planeación Estratégica del SITM-MIO y los demás procesos misionales y de apoyo de la entidad. 4. Generar las políticas y condiciones necesarias para cumplir los objetivos de la gestión de infraestructura y servicio de transporte. 5. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: Dirección de Infraestructura: Son el propósito principal y funciones de la Dirección de Infraestructura:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Gestionar el diseño, construcción y mantenimiento de la infraestructura requerida para la prestación de los servicios del SITM-MIO con oportunidad en la entrega y eficiencia en el manejo de los recursos.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir la gestión de los estudios y diseños de los proyectos de infraestructura del SITM-MIO. 2. Dirigir la ejecución de los contratos de obra e interventoría necesarios para la operación del SITM-MIO. 3. Dirigir la gestión de las obras encaminadas al mejoramiento de la Infraestructura. 4. Coordinación Técnica en lo relativo a la infraestructura del SITM, con las diferentes Entidades del Nivel Municipal y Nacional que participen en el desarrollo de los proyectos del Sistema. 5. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: Oficina de Estudios, Diseños y Licitaciones: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Estudios, Diseños y Licitaciones:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Gestión de los estudios y diseños de los proyectos necesarios para la operación del SITM – MIO.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Producir la información técnica y dar acompañamiento técnico a los procesos de selección para la contratación de los estudios y diseños para los proyectos de infraestructura del SITM- MIO. 2. Coordinación en la elaboración y/o supervisión de los estudios y diseños asignados para los proyectos de infraestructura del SITM- MIO. 3. Producir la información técnica y dar acompañamiento técnico a los procesos de selección para la contratación de la ejecución de las obras en el SITM – MIO. 4. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia. <i>st</i>





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: Oficina de Construcciones: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Construcción las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Gestionar la construcción de la infraestructura necesaria para la operación del SITM
FUNCIONES
1. Supervisión de los contratos de obra e interventoría de la Infraestructura del SITM. 2. Seguimiento y control a la ejecución técnica del contrato de obra. 3. Coordinación con Entidades Externas que intervengan en la ejecución del contrato 4. Seguimiento y control de los proyectos de infraestructura a través de la plataforma SIG, los cuales son rendidos para el seguimiento del Plan de Desarrollo Municipal. 5. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: Oficina de Mantenimiento de la Infraestructura: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Mantenimiento de la Infraestructura las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Gestión del mantenimiento de la infraestructura del SITM cuya responsabilidad se encuentre a cargo de Metro Cali S.A.
FUNCIONES
1. Verificación en campo del estado de la infraestructura como insumo para elaboración de plan de mantenimiento 2. Formulación del plan de mantenimiento de infraestructura efectuando la priorización de actividades conforme la disponibilidad de recursos. 3. Elaboración de procesos licitatorios para contratación de actividades de mantenimiento de infraestructura a cargo de Metro Cali, incluidos apéndices técnicos, especificaciones, estudios previos, etc., y supervisión de los Contratos de obra e Interventoría, para el mantenimiento de la infraestructura del SITM. 4. Requerimiento y seguimiento para el mantenimiento de la Infraestructura cuya responsabilidad dependa de otras entidades y/o empresas. 5. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: Dirección de Operaciones: Son el propósito principal y funciones de la Dirección de Operaciones las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Gestionar la prestación del servicio de transporte del SITM-MIO, satisfactorio para los usuarios y eficiente en la utilización de los recursos.
FUNCIONES
1. Dirigir el desarrollo de la planeación táctica y operativa de cada una de las rutas del Sistema MIO, a partir de estudios de demanda, disponibilidad de la infraestructura y equipos requeridos, teniendo en cuenta posibles restricciones de recurso, para la implementación de la operación, y el mejoramiento progresivo de la prestación del servicio del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Pasajeros SITM-MIO en la ciudad de Santiago de Cali. 2. Dirigir la supervisión y controlar la operación del SITM-MIO, mediante la inspección de flota, control de la operación, implementación de contingencias y reporte de novedades, para dar cumplimiento al Plan de Servicio de Operación (PSO).





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

"POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A."

3. Supervisar la evaluación del desempeño de los distintos agentes del sistema, mediante la recolección y procesamiento de datos de las distintas fuentes de información, lo cual contribuye a la toma de decisiones encaminadas al seguimiento y mejoramiento de la operación del SITM-MIO.
4. Coordinar la realización de los estudios técnicos necesarios para la elaboración de los planes, programas y proyectos relacionados con la optimización del servicio del SITM-MIO.
5. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: Oficina de Planeación de la Operación: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Planeación de la Operación las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Realizar la planeación táctica y operativa de cada una de las rutas del Sistema MIO, a partir de estudios de demanda, disponibilidad de la infraestructura y equipos requeridos, teniendo en cuenta posibles restricciones de recurso, para la implementación de la operación, y el mejoramiento progresivo de la prestación del servicio del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Pasajeros SITM-MIO en la ciudad de Santiago de Cali.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el conjunto de Planes de Servicios de Operación que describen el nivel de oferta necesario para cada uno de los días tipo para cada ruta por cada franja horaria basado en la disponibilidad de nueva infraestructura, requerimientos de flota, proyectos de optimización del servicio, cambios en el desarrollo urbano, cambio en las estructuras de servicio y variaciones estacionales de la demanda entre otros factores a considerar. 2. Revisar de manera periódica, la demanda de cada una de las rutas del sistema y la matriz origen - destino a través del análisis de información primaria obtenida a partir de estudios de campo y secundaria obtenida a través del análisis de la información del SIUR 3. Fijar estrategias orientadas al mejoramiento progresivo de la prestación del servicio del Sistema MIO a través de la formulación y desarrollo de proyectos de tránsito y transporte 4. Apoyar a las demás áreas de la entidad (Dirección de Planeación, Dirección de Infraestructura) en la revisión de diseños y requerimientos de la nueva infraestructura y proyectos de expansión del Sistema MIO, así como con la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente para coordinar acciones orientadas a mejorar la prestación del servicio 5. Realizar la revisión y ajuste de los tiempos de ciclo de las rutas del MIO de acuerdo con las estacionalidades que se presentan a lo largo del año, así como los problemas de congestión y los cambios en la infraestructura vial que inciden en la prestación del servicio. 6. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO: Oficina de Control de la Operación: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Control de la Operación las siguientes:

et





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

PROPÓSITO PRINCIPAL
Supervisar y controlar la operación del SITM-MIO, mediante la inspección de flota, control de la operación, implementación de contingencias y reporte de novedades, para dar cumplimiento al Plan de Servicio de Operación
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Velar por que las condiciones del recurso humano, que ayuda en la ejecución diaria de la operación del SITM-MIO, estén acordes al rol establecido. 2. Planear la Gestión de la Operación, mediante planes de acción del proceso y de mejoramiento. 3. Coordinar la revisión de la flota diariamente en los patios talleres del sistema 4. Propender por el cumplimiento del PSO elaborado por la Oficina de Planeación de la operación. 5. Diseñar y ejecutar planes de contingencia que permitan realizar la gestión del servicio. 6. Proponer y desarrollar estrategias de mejora para ejecutarlos en la operación diaria. 7. Coordinar estudios tendientes a fortalecer y optimizar el control de la operación del SITM-MIO. 8. Velar por el mantenimiento de los equipos del Centro de Control. 9. Fijar estrategias orientadas al mejoramiento progresivo de la prestación del servicio, en concordancia con los lineamientos que determine para ello la Dirección de Operaciones, de manera oportuna. 10. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: Oficina de Evaluación de la Operación: Son el propósito principal y funciones de la Oficina Evaluación de la Operación las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Generar y analizar medidas de desempeño mediante la recolección y procesamiento de datos de las distintas fuentes de información, para evaluar el desempeño de los distintos agentes del sistema y apoyar la toma de decisiones encaminadas al seguimiento y mejoramiento de la operación del SITM-MIO
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer y analizar indicadores operacionales del SITM-MIO, velando por la oportuna y correcta generación de los mismos, de manera que permitan el continuo seguimiento y evaluación de la operación 2. Generar informes relacionados con la operación, presentando los respectivos análisis de acuerdo con las solicitudes recibidas de la Dirección, para apoyar la toma de decisiones tácticas o estratégicas 3. Determinar el nivel de servicio prestado por los Concesionarios de Transporte a través del cálculo y reporte del Índice de Calidad de Desempeño (ICD) definido en los contratos 4. Realizar la supervisión del cumplimiento de las obligaciones por parte de los Concesionarios de Transporte y del SIUR en los temas relacionados con la Operación. 5. Generar informes de evaluación de resultados de los Planes de Servicio de Operación implementados por la Dirección. 6. Generar informes de evaluación del desempeño de los distintos integrantes de la operación





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

"POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A."

- 7. Generar reportes de indicadores de la operación para Entes de control, Entidades Municipales o Nacionales y otros que soliciten.
- 8. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: Vicepresidencia Ejecutiva: Son el propósito principal y funciones de la Vicepresidencia Ejecutiva las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Liderar el desarrollo de las políticas planes y programas de Gestión Comercial, Financiera, Administrativa y Gestión Humana, para la dinamización de los procesos estratégicos y misionales con el fin que el relacionamiento y comunicación con las partes interesadas sean efectivos.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar las acciones encaminadas a la planeación de estrategias de la gestión y direccionamiento estratégico de la entidad para los temas comerciales, financieros y administrativos de Metro Cali S.A. 2. Liderar la evaluación de la gestión estratégica de los temas financieros, administrativos y comerciales de la entidad para garantizar el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en su ejecución. 3. Liderar la Gestión Financiera de Metro Cali S.A. respecto a las políticas para los planes y programas económicos y financieros de la Entidad en el corto, mediano y largo plazo. 4. Liderar la Gestión Comercial y Servicio al Cliente para el fortalecimiento respecto al mercadeo, comercialización de productos y servicios, comunicaciones y atención al ciudadano, la Cultura Ciudadana y el relacionamiento con los todos los grupos de valor para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios, mejorar la experiencia de servicio optimizando las relaciones con los ciudadanos y la calidad de los servicios y promover la generación de ingresos para la organización. 5. Coadyuvar en la implementación, mantenimiento y fortalecimiento de los Sistemas Integrados de Gestión (SIG). 6. Coadyuvar en la implementación de los diferentes comités e instancias internas y externas para el cumplimiento de la normatividad aplicable y el logro de los objetivos institucionales. 7. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO: Dirección Financiera y Administrativa. Son el propósito principal y funciones de la Dirección Financiera y Administrativa las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Liderar la gestión de los procesos financieros, talento humano, gestión documental y gestión administrativa, brindando un efectivo apoyo a los procesos misionales de la Entidad que permitan garantizar la operación del SITM-MIO y la prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad definidos.





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

FUNCIONES
1. Dirigir la formulación y definición de políticas, objetivos estratégicos, planes y programas económicos y financieros de la Entidad en el corto, mediano y largo plazo con el fin mantener la sostenibilidad financiera de la misma, dando cumplimiento a la normatividad vigente con oportunidad y eficiencia.
2. Liderar los estudios y análisis financieros que se requieran para el cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la entidad.
3. Liderar la elaboración del proyecto de presupuesto y el programa anual de caja de la entidad.
4. Formular y liderar la aplicación de las políticas definidas contractualmente para el manejo de los fondos asociados a la operación del SITM-MIO.
5. Liderar, coordinar, controlar y evaluar los planes, procesos y actividades requeridas en la Entidad para la administración de la infraestructura física, adquisición de suministro de bienes y servicios a las áreas, prestación de servicios generales y gestión documental y archivo, con criterios de eficiencia y eficacia.
6. Diseñar, evaluar y dirigir proyectos encaminados a optimizar la gestión administrativa, reducir costos y mejorar la calidad y eficiencia de los procesos, de acuerdo con las políticas empresariales.
7. Liderar y controlar los procesos de elaboración, tramitación y ejecución del plan de compras de la Entidad para cada vigencia fiscal a través del plan anual de adquisiciones.
8. Liderar y coordinar todo lo relacionado con la gestión del talento humano y seguridad y salud en el trabajo de la entidad.
9. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO: Oficina de Gestión Financiera: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Gestión Financiera las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Realizar el control y seguimiento de las operaciones Financieras que incluyen tramites presupuestales, contables y de Tesorería con oportunidad y eficiencia.
FUNCIONES
1. Organizar, supervisar y controlar la ejecución de las políticas financieras, presupuestales y contables establecidas en la Entidad para la presentación de la información financiera con oportunidad y eficiencia.
2. Realizar todas las actividades relacionadas con la gestión presupuestal de la Entidad.
3. Realizar oportunamente el pago de las obligaciones contractuales de Metro Cali S.A
4. Registrar oportunamente en el sistema financiero de la Entidad todos los movimientos contables de acuerdo al marco normativo que rige a Metro Cali S.A.
5. Cumplir con las Directrices que emitan las áreas correspondientes para la adecuada supervisión de los contratos que le sean asignados a la oficina de Gestión Financiera e igualmente participar en la elaboración de los procesos pre contractuales que se requieran.
6. Revisar los procesos de conciliación de venta de los medios de pago utilizados por los usuarios y reportados por el Concesionario de Recaudo UTR&T en cumplimiento de los parámetros financieros establecidos para el Sistema.





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

7. Hacer seguimiento a los acuerdos relacionados con la asignación de recursos por parte de la Nación y Municipio y adelantar gestiones para que el programa de desembolsos se efectuó de acuerdo a las programaciones.
8. Verificar la liquidación previa de los pagos a efectuar a los Concesionarios del SITM-MIO dando cumplimiento al esquema de operación del Sistema, con calidad y eficiencia.
9. Liderar la elaboración del proyecto de presupuesto y el programa anual de caja de la entidad, para la presentación ante la Dirección Financiera.
10. Coordinar las actividades relacionadas con la elaboración de la caja menor de la sociedad y con el control de su ejecución.
11. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO: Oficina de Gestión Humana: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Gestión Humana las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Administrar y liderar la gestión y desarrollo humano de la entidad mediante la planeación, administración y control del talento humano, desde su ingreso hasta su retiro, lo cual incluye el seguimiento a su desempeño, formación, reconocimiento e incentivos, compensación salarial y prestacional, seguridad social y salud en el trabajo y todos aquellos aspectos concernientes formalmente a la relación de Metro Cali S.A. con sus vinculados y retirados.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar e impartir lineamientos para la planeación estratégica del talento humano desarrollar los planes y proyectos necesarios para su desarrollo. 2. Mantener actualizado el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de Metro Cali S.A. 3. Implementar los mecanismos establecidos en el ordenamiento jurídico para la selección, la vinculación y el retiro del talento humano de la entidad. 4. Adelantar las gestiones necesarias para las diferentes situaciones administrativas que según la norma se les otorga a los servidores públicos de Metro Cali S.A. 5. Liderar el proceso de gestión de la compensación referente a salarios y prestaciones sociales, como cualquier otro pago o acreencia surgida de la relación laboral con los servidores públicos, así como verificar el cumplimiento por parte de Metro Cali S.A. en lo referente al aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Riesgos Laborales y Pensiones). 6. Elaborar e impartir lineamientos para la evaluación y gestión del desempeño laboral de los servidores públicos. 7. Administrar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Metro Cali S.A. 8. Formular y coordinar la ejecución del Plan Institucional de Capacitación, el Programa de Bienestar Social e Incentivos y los demás que establezca la ley, dirigidos a los servidores públicos vinculados a Metro Cali S.A. que permitan elaborar e impartir lineamientos y ejecutar planes y proyectos respecto a la gestión del clima y cultura organizacional 9. Mantener actualizada la información y expedientes requeridos para la gestión estratégica del talento humano de los servidores públicos de Metro Cali S.A. y de los retirados de la misma, relativos a la gestión del talento humano.





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

10. Expedir constancias de experiencia, salarios, tiempo de servicio y las demás establecidas en la ley cuya naturaleza se deriven del vínculo laboral.
11. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO: Dirección Comercial y de Servicio al Cliente: Son el propósito principal y funciones de la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Diseñar, proponer, formular y ejecutar políticas, estrategias y planes de acción que permitan realizar la gestión de mercadeo, comercialización de productos y servicios, servicio al cliente, comunicaciones y atención al ciudadano, así como fortalecer la Cultura Ciudadana y el relacionamiento con los todos los grupos de valor para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios, mejorar la experiencia de servicio optimizando las relaciones con los ciudadanos y la calidad de los servicios y promover la generación de ingresos para la organización.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none">1. Dirigir, formular, controlar y desarrollar políticas y estrategias para la gestión del servicio al cliente.2. Estructurar, dirigir, controlar y supervisar la ejecución de las políticas y estrategias para la realización del Mercadeo y Posicionamiento de Marca.3. Diseñar, dirigir, proponer y ejecutar las estrategias de Cultura Ciudadana y gestión social.4. Estructurar, dirigir, controlar y supervisar la ejecución de las políticas y estrategias para las comunicaciones externas e internas de la entidad y la cultura organización enfocada en servicio.5. Dirigir, formular, controlar y desarrollar políticas y estrategias para la óptima atención al usuario y participación ciudadana.6. Supervisar todos los asuntos relacionados con la información al cliente, sistemas de recaudo, sistemas de atención al usuario y demás sistemas delegados en razón de su experticia.7. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO: Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
Analizar las necesidades de los clientes, diseñar e implementar estrategias que permitan mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del MIO, la ciudadanía y grupos de interés y posicionar la marca y los servicios del MIO, optimizando las relaciones con los clientes y la calidad de los servicios.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none">1. Gestionar la elaboración de estudios, análisis y diseño de las estrategias que permitan incrementar la experiencia de servicio de los clientes y los usuarios del MIO.2. Estructurar, dirigir, controlar y supervisar la ejecución de los estudios de satisfacción periódicos de los usuarios.





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

3. Diseñar, dirigir, proponer y acompañar estrategias de relacionamiento con grupos de interés y nichos de mercado específico del MIO.
4. Planear la gestión del Servicio al Cliente.
5. Estructurar, dirigir, controlar las campañas de mercadeo dirigidas a promover y posicionar el SITM MIO.
6. Dirigir, controlar y desarrollar planes de acción para el cumplimiento de los objetivos de la entidad en concordancia con los planes y políticas institucionales.
7. Supervisar el subsistema de información al cliente del Sistema de información unificado de recaudo.
8. Generar las acciones que permitan incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios y gestionar la experiencia de servicio del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios y del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
9. Participar, desarrollar e implementar las acciones derivadas de las políticas de gestión de calidad de la entidad
10. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO: Oficina de Cultura y Gestión Social: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Cultura y Gestión Social las siguientes:

PROPÓSITO PRINCIPAL
La Oficina de Cultura y Gestión Social de Metro Cali, permite generar diálogo entre el sistema y la comunidad a través de diversas estrategias que se enmarcan en lo participativo, educativo, lúdico - pedagógico, experiencial, entre otras, que posibilitan construir confianza y tejido social entorno a un tema que aglutina como lo es la movilidad y el transporte público. Nos debemos a los usuarios por eso la importancia de dialogar, comunicar y construir con y para ellos.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none">1. Generar procesos de participación comunitaria entorno al SITM – MIO.2. Atender necesidades de la población vulnerable en relación a la accesibilidad que presta el sistema.3. Abrir espacios de sensibilización y formación sobre el uso correcto del sistema.4. Fomentar la Cultura Ciudadana a los usuarios del SITM – MIO.5. Construir relaciones de confianza con la comunidad alrededor de las obras de infraestructura del sistema.6. Propender por el bienestar de los operadores del sistema a través de la supervisión del plan de manejo social.7. Generar espacios de encuentro cultural al interior del sistema.8. Implementar estrategias de habilitación social que mitiguen los impactos generados por el sistema.9. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO: Oficina de Atención al Ciudadano: Son el propósito principal y funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano las siguientes:





RESOLUCIÓN No. 912.110.459

(17 de septiembre de 2018)

“POR LA CUAL SE MODIFICA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE METRO CALI S.A.”

PROPÓSITO PRINCIPAL
Diseñar, implementar y ejecutar estrategias y políticas para la administración del sistema de atención de PQRSFD, (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias) recibidas a través de los canales de atención especializados de acuerdo a la normatividad vigente para el cumplimiento de planes, programas y proyectos de Metro Cali S.A.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none">1. Presentar el informe de sugerencias con base en estadísticas para implementar mejoras y establecer alertas respectivas a las diferentes dependencias de Metro Cali S.A.2. Presentar el informe de PQRSF pendientes o en proceso para coordinar con los responsables de contestar oportunamente las PQRSDF, incluidos los Concesionarios con el fin de evitar incumplimientos ante los solicitantes.3. Formular los planes de acción y de mejora derivados de los informes de las Tipologías recurrentes en las cuales se analiza la información de la problemática más común.4. Establecer y formular planes de acción y de mejora frente a las problemáticas en la prestación del servicio resultado del análisis de la información proveniente de los usuarios del SITM – MIIO.5. Definir y socializar los indicadores para la alta gerencia y los usuarios respecto al consolidado de PQRSDF.6. Elaborar la caracterización de usuarios como suministro para diseñar la elaboración de estrategias (por parte de la oficina de servicio al cliente y mercadeo) dirigidas a incrementar la satisfacción de los usuarios7. Mantener Actualizado el Reglamento de PQRSFD de Metro Cali S.A.8. Supervisar el SAC (Sistema de Atención al Usuario) subsistema del SIUR.9. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO: De los organismos de asesoría y coordinación: Se conformarán los comités que por ley y funcionamiento sea necesario establecer.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO: Vigencia: El presente acto administrativo rige a partir su expedición y deroga las normas que le sean contrarias y la Resolución No. 912.110.151 del 2 de abril de 2018 de estructura organizacional expedida por el Presidente de Metro Cali S.A.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Santiago de Cali, a los diecisiete (17) días del mes de septiembre del año dos mil dieciocho (2018).

NICOLÁS OREJUELA BOTERO
Presidente

Revisó: Ingrid Ospina Realpe, Vicepresidenta Ejecutiva.
Paola Andrea Mejía González, Secretaria General y de Asuntos Jurídicos.
Jaime Andrés Martínez Henao, Director Financiero y Administrativo.
Juan Carlos Echeverry Díaz, Director de Planeación.
Proyectó y Elaboró: Beatris Eugenia Oroscó Parra, Jefe de Oficina Gestión Humana.
María del Socorro Calero Lozano, Profesional Especializado Oficina Gestión Humana.

