

# Arquitectura Empresarial

Metro de Medellín



La arquitectura empresarial describe la Empresa como una relación articulada del conjunto de elementos que la componen, garantizando la alineación desde los tres niveles: estratégico, táctico y operativo, con el fin de optimizar la generación de productos y servicios que conforman la propuesta de valor para los grupos de interés.

El desarrollo de la arquitectura empresarial se refleja en el Sistema de Planeación del Metro de Medellín, el cual está alineado con las disposiciones normativas que aplican a las entidades descentralizadas del Distrito en el marco de los 7 pilares del Conglomerado Público, específicamente en lo relacionado con Planeación Estratégica, el cual tiene como fin “Establecer los lineamientos dirigidos a fortalecer la planeación estratégica del Conglomerado Público a través de la apropiación de los instrumentos de planeación territorial, políticas públicas o agendas internacionales oportunas de aplicación local” reglamentado en el artículo 5 del Decreto 863 de 2020. En este sentido, se define el Sistema de Planeación con los instrumentos, instancias y actores de manera que se puedan gestionar las decisiones que lleven al logro del objeto de la Empresa y que permitan su crecimiento, expansión y sostenibilidad en el tiempo.

El componente **procesos** de nuestra arquitectura empresarial se desarrolla en los niveles táctico y operativo del Sistema de Planeación y se fundamenta en la gestión por procesos.

La gestión por procesos es una forma de enfocar el trabajo donde se persiguen resultados comunes y el mejoramiento continuo de las actividades de una organización, mediante la identificación, diseño, ejecución, documentación, medición, monitoreo, control y mejora de los procesos. El mapa de procesos nos permite identificar la manera como la empresa se organiza para añadir valor y luego entregar dicho valor a los grupos de interés. La ejecución de los procesos requiere recursos, tales como la infraestructura física y tecnológica, el material móvil y los sistemas de información. Los procesos contestan la pregunta de cómo se va a ejecutar la estrategia.

## Mapa de procesos

El mapa de procesos es la forma gráfica de representar la interrelación de los procesos de primer nivel de la Empresa, denominados macroprocesos, muestra cómo se relacionan los macroprocesos estratégicos, misionales, de soporte y de verificación para lograr el cumplimiento del direccionamiento estratégico. Es el equivalente a la cadena de valor y se enfoca en la satisfacción de los grupos de interés.



El mapa de procesos de la Empresa se encuentra documentado hasta nivel de actividades (en el reglamento de operaciones, manuales del servicio de transporte y procedimientos).

## Pirámide documental

Los procesos se documentan según la siguiente estructura:

- Ficha de Proceso - FP
- Manuales
- Procedimientos
- Documentos de referencia
- Registros



A continuación, se incluyen las Fichas de los Macroprocesos en el orden del mapa de procesos.

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA, EL CRECIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

### 1. MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                                                     | LÍDER DEL MACROPROCESO                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definir y gestionar la estrategia y crecimiento de la Empresa, fomentando la innovación, el conocimiento y la sostenibilidad. | Gerente General<br>Gerente de Planeación<br>Gerente Administrativo<br>Secretaría General |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la arquitectura empresarial</li> <li>Gestión de riesgos y continuidad del negocio</li> <li>Gestión de la innovación y el conocimiento</li> <li>Gestión de la movilidad</li> <li>Gestión jurídica</li> <li>Gestión de proyectos</li> </ul> |

### 2. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA      | COMENTARIOS                                                      |
|------------|------------------------------------------------------------------|
| 01.07.2021 | Se incorpora al macroproceso el DR1337 Modelo de sostenibilidad. |
| NA         | NA                                                               |

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Versión 3          | Se incluye el proceso de Gestión de la arquitectura empresarial que agrupa los procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la estrategia empresarial</li> <li>Gestión por procesos</li> <li>Diseño organizacional</li> </ul>           |
| Versión 2          | Se cambia el proceso de Gestión de riesgos estratégicos por Gestión de riesgos y continuidad del negocio<br>Se cambia el proceso de Gestión de la estructura organizacional por Diseño organizacional<br>Se incluye el DR1337 Modelo de sostenibilidad |
| Versión 1          | Se cambia el proceso de Direccionamiento estratégico por Gestión de la estrategia empresarial<br>Se cambia el proceso de Innovación por Gestión de la innovación y el conocimiento                                                                     |
| NA                 | NA                                                                                                                                                                                                                                                     |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA, EL CRECIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

### 4. RESPONSABILIDADES

| DOCUMENTADOR                                                                      | REVISOR                                                    | APROBADOR                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profesional 1 Planeación<br>Estratégica, Jessica Alejandra<br>Fergusson Jaramillo | Jefe de Planeación Estratégica, Luz<br>Dary Botero Ramírez | Gerente de Planeación, Jorge Mario Restrepo García<br>Gerente Administrativo, Andrés Mira Uribe<br>Secretaria General, María Clara Córdoba Uribe |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE CULTURA METRO Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

### 1. MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                                                                                      | LÍDER DEL MACROPROCESO                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fortalecer las relaciones de confianza con los grupos de interés de la Empresa para fomentar y extender la Cultura Metro y potenciar la reputación corporativa | Gerente General<br>Gerente Social y de Servicio al Cliente<br>Director de Comunicaciones y Relaciones Públicas<br>Gerente Administrativo |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de grupos de interés</li> <li>Gestión social</li> <li>Gestión de comunicaciones internas</li> <li>Gestión de comunicaciones externas y relaciones públicas</li> <li>Gestión de marca e identidad corporativa</li> </ul> |

### 2. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA | COMENTARIOS |
|-------|-------------|
| NA    | NA          |
| NA    | NA          |

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio |
|--------------------|------------------------|
| NA                 | NA                     |
| NA                 | NA                     |
| NA                 | NA                     |
| NA                 | NA                     |

### 4. RESPONSABILIDADES

| DOCUMENTADOR                                                      | REVISOR                                                    | APROBADOR                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profesional 1 Planeación Estratégica,<br>Alejandra Acosta Hurtado | Jefe de Planeación Estratégica, Luz Dary<br>Botero Ramírez | Gerente Social y de Servicio al Cliente,<br>María Elena Restrepo Vélez<br>Director de Comunicaciones y Relaciones<br>Públicas, Juan David Correa Lopez<br>Gerente Administrativo, Andrés Mira Uribe |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO HUMANO

### 1. MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                              | LÍDER DEL MACROPROCESO |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Atraer y retener personal competente, motivado, desarrollado y comprometido en un entorno de trabajo seguro y saludable, facilitando su crecimiento como ser humano, buscando el logro de los objetivos de la Empresa. | Gerente Administrativo |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión organizacional</li> <li>Selección y vinculación</li> <li>Nómina y seguridad social</li> <li>Calidad de vida</li> <li>Gestión del aprendizaje</li> <li>Relaciones laborales</li> <li>Desarrollo, desempeño y cultura</li> <li>Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>Gestión de soporte administrativo</li> </ul> |

### 2. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA | COMENTARIOS |
|-------|-------------|
| NA    | NA          |
| NA    | NA          |

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Versión 3          | Se incorpora el proceso de Gestión de soporte administrativo en el macroproceso Gestión de servicios para el desarrollo humano.                                                                                                                                                                                                                            |
| Versión 2          | Se cambia el proceso de Diseño organizacional por Gestión organizacional. El componente de Diseño organizacional se incorpora al macroproceso Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación.                                                                                                                                                    |
| Versión 1          | Se cambia el proceso de Gestión del conocimiento por Gestión del aprendizaje en el macroproceso Gestión de servicios para el desarrollo humano. El componente de gestión del conocimiento quedó dentro del proceso de Gestión de la innovación y el conocimiento que hace parte del macroproceso Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación. |
| NA                 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### 4. RESPONSABILIDADES

| DOCUMENTADOR                                               | REVISOR                                                 | APROBADOR                                 |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Profesional 1 Planeación Estratégica, Yeny Delgado Herrera | Jefe de Planeación Estratégica, Luz Dary Botero Ramírez | Gerente Administrativo, Andrés Mira Uribe |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### 1. MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                            | LÍDER DEL MACROPROCESO                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Potenciar la excelencia organizacional a través del desarrollo y articulación de las capacidades de tecnologías de información con el fin de garantizar la disponibilidad, seguridad e implementación de servicios que faciliten la toma de decisiones que apalanquen el cumplimiento de la estrategia de la Empresa | Gerente Administrativo<br>Gerente de Operaciones y Mantenimiento<br>Gerente de Desarrollo de Negocios<br>Gerente de Planeación |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la arquitectura de tecnologías de la información y comunicaciones</li> <li>Gestión de evolución de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones</li> <li>Operación y soporte de tecnologías de la información y comunicaciones</li> <li>Gestión de datos</li> <li>Ciberseguridad</li> </ul> |

### 2. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA | COMENTARIOS |
|-------|-------------|
| NA    | NA          |
| NA    | NA          |

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio |
|--------------------|------------------------|
| NA                 | NA                     |
| NA                 | NA                     |
| NA                 | NA                     |
| NA                 | NA                     |

### 4. RESPONSABILIDADES

| DOCUMENTADOR                                                  | REVISOR                                                    | APROBADOR                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profesional 1 Planeación Estratégica,<br>Yeny Delgado Herrera | Jefe de Planeación Estratégica, Luz<br>Dary Botero Ramírez | Gerente Administrativo, Andrés Mira Uribe<br>Gerente de Operaciones y Mantenimiento, Jaime<br>Alfonso Rueda Vásquez<br>Gerente de Desarrollo de Negocios, Carlos Hernando<br>Ortiz Espinosa<br>Gerente de Planeación, Jorge Mario Restrepo García |

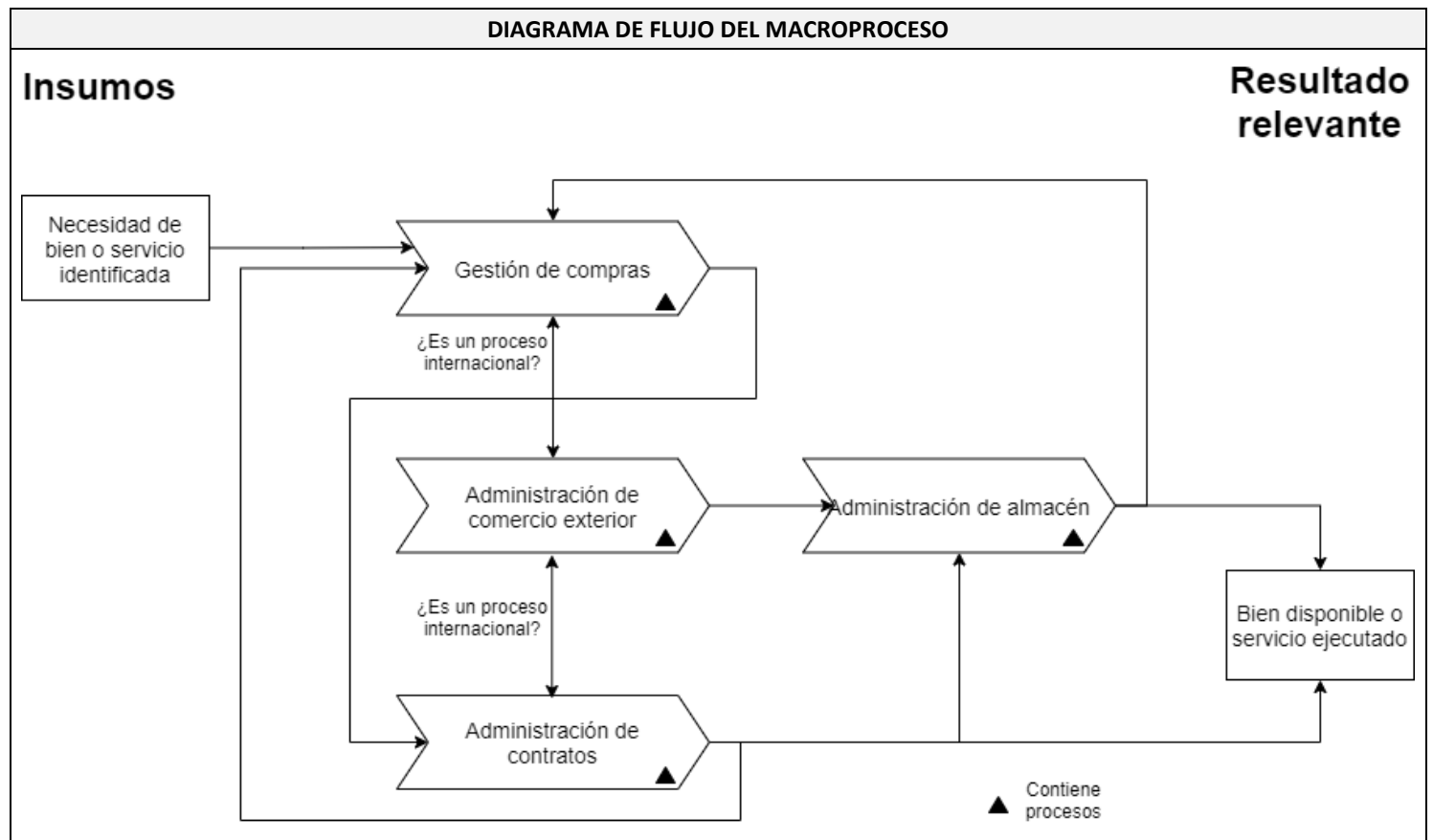
# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

### 1. MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                | LÍDER DEL MACROPROCESO                |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Abastecer en forma eficiente y oportuna los bienes y servicios requeridos por la Empresa | Gerente de Abastecimiento y Logística |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de compras</li> <li>Administración de contratos</li> <li>Administración de almacén</li> <li>Administración de comercio exterior</li> </ul> |



### 2. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA | COMENTARIOS |
|-------|-------------|
| NA    | NA          |
| NA    | NA          |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio                            |
|--------------------|---------------------------------------------------|
| Versión 1          | Se incluye el diagrama de flujo del macroproceso. |
| NA                 | NA                                                |
| NA                 | NA                                                |
| NA                 | NA                                                |

### 4. RESPONSABILIDADES

| DOCUMENTADOR                                                                                                                           | REVISOR                                                                                                                                                                                                            | APROBADOR                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Profesional 1 Gestor de Mejora Continua,<br>Melissa Montoya Silva<br>Profesional 1 Planeación Estratégica,<br>Alejandra Acosta Hurtado | Jefe de Logística y Gestión Transaccional,<br>Carlos Henrique Torres Muskus<br>Jefe de Gestión Estratégica de<br>Abastecimiento, Nestor Julián Gómez<br>Vanegas<br>Jefe de Contratación, Catalina García<br>Ocampo | Gerente de Abastecimiento y Logística,<br>Andrés Tamayo Bustamante |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

### 1. MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | LÍDER DEL MACROPROCESO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Garantizar que los recursos financieros estén disponibles, optimizados y controlados, para cumplir con el servicio de la deuda, las obligaciones comerciales, administrativas, financieras y tributarias dentro del marco normativo vigente, así como proporcionar información financiera suficiente, oportuna y necesaria para facilitar la toma de decisiones estratégicas. | Gerente Financiero     |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructuración financiera</li> <li>Gestión de costos y presupuestos</li> <li>Estructuración y gestión del endeudamiento</li> <li>Gestión contable y tributaria</li> <li>Gestión de tesorería</li> </ul> |

### 2. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA | COMENTARIOS |
|-------|-------------|
| NA    | NA          |
| NA    | NA          |

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Versión 1          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio el nombre de procesos de: Planeación financiera por Estructuración financiera y Gestión de presupuesto por Gestión de costos y presupuestos.</li> <li>Elimina el proceso Gestión información administrativa ya que en cada proceso está incluida la información que de ellos se deriva.</li> </ul> |
| NA                 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| NA                 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| NA                 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### 4. RESPONSABILIDADES

| DOCUMENTADOR                                                          | REVISOR                                                    | APROBADOR                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Profesional 1 Planeación Estratégica,<br>Yamile del Pilar Gómez Gómez | Jefe de Planeación Estratégica, Luz Dary<br>Botero Ramírez | Gerente Financiero, Carolina Leyva Villegas |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DEL CICLO DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE

### 1 MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                                                | LÍDER DEL MACROPROCESO                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prestar un excelente servicio gestionando sus atributos y generando una experiencia satisfactoria para nuestros usuarios | Gerente Social y de Servicio al Cliente<br>Gerente de Operaciones y Mantenimiento<br>Gerente de Desarrollo de Negocios<br>Gerente Administrativo |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la operación de la infraestructura de transporte y material móvil</li> <li>Gestión del mantenimiento de la infraestructura de transporte y material móvil</li> <li>Gestión de servicio al cliente</li> <li>Gestión de riesgos del ciclo del servicio</li> </ul> |

### 3. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA | COMENTARIOS |
|-------|-------------|
| NA    | NA          |
| NA    | NA          |

### 4. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Versión 1          | Se invalida el proceso Gestión de la operación y mantenimiento de canales y medios de pago, el cual queda inmerso en los procesos de Gestión de la operación de la infraestructura de transporte y material móvil, Gestión del mantenimiento de la infraestructura de transporte y material móvil y Operación de servicios de ciudad. |
| NA                 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NA                 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NA                 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### 5. RESPONSABILIDADES

| DOCUMENTADOR                                                  | REVISOR                                                 | APROBADOR                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profesional 1 Planeación Estratégica, Alexander Restrepo Toro | Jefe de Planeación Estratégica, Luz Dary Botero Ramírez | Gerente Social y de Servicio al Cliente (E), Jaime Andrés Ortiz Rueda,<br>Gerente de Operaciones y Mantenimiento (E), Pedro Buitrago Bustamante,<br>Gerente de Desarrollo de Negocios, Carlos Hernando Ortiz Espinosa,<br>Gerente Administrativo, Andrés Mira Uribe |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE CÍVICA SERVICIOS DE CIUDAD

### 1. MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                                                                                    | LÍDER DEL MACROPROCESO            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Generar ingresos no tarifarios a través del desarrollo de negocios de servicios de ciudad, brindando una experiencia positiva para los clientes comerciales. | Gerente de Desarrollo de Negocios |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Vigilancia estratégica de negocios</li><li>Habilitación de servicios de ciudad</li><li>Operación de los servicios de ciudad</li><li>Gestión de clientes comerciales de servicios de ciudad</li><li>Mercadeo de servicios de ciudad</li><li>Satisfacción de clientes de servicios de ciudad</li><li>Estructuración de productos y servicios de ciudad</li></ul> |

### 2. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA | COMENTARIOS |
|-------|-------------|
| NA    | NA          |
| NA    | NA          |

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio                                                                                                                               |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3                  | Cambia el nombre del proceso Vigilancia estratégica servicios de ciudad por Vigilancia estratégica de negocios                                       |
| 2                  | Se incluye el proceso de Estructuración de productos y servicios de ciudad.                                                                          |
| 1                  | Se cambia el nombre del proceso Gestión y exploración de clientes de servicios de ciudad por Gestión de clientes comerciales de servicios de ciudad. |
| NA                 | NA                                                                                                                                                   |
| NA                 | NA                                                                                                                                                   |

### 4. RESPONSABILIDADES

| DOCUMENTADOR                                                          | REVISOR                                                    | APROBADOR                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Profesional 1 Planeación Estratégica,<br>Yamile del Pilar Gómez Gómez | Jefe de Planeación Estratégica, Luz Dary<br>Botero Ramírez | Gerente de Desarrollo de Negocios, Carlos<br>Hernando Ortiz Espinosa |

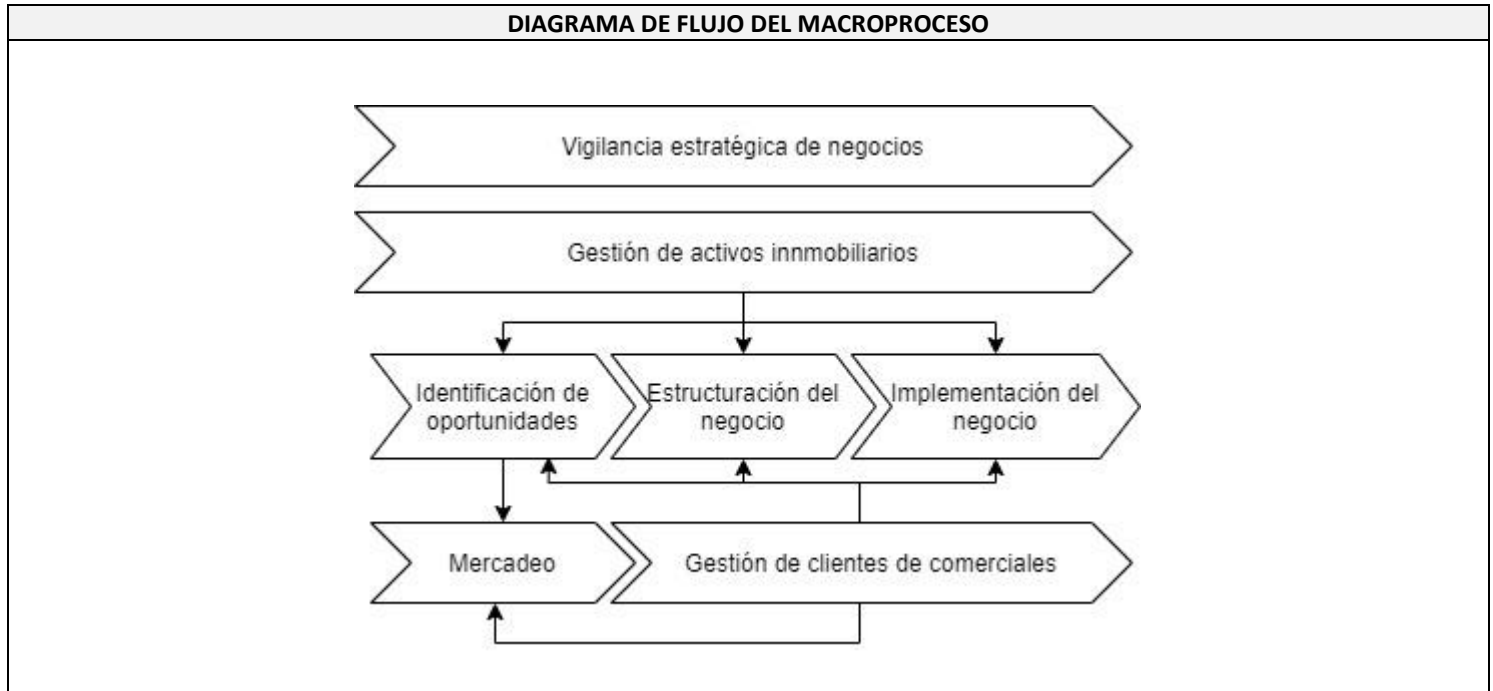
# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE SERVICIOS URBANOS Y DESARROLLO INMOBILIARIO

### 1. MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                    | LÍDER DEL MACROPROCESO            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Generar ingresos no tarifarios por la captura de valor del suelo, a través del desarrollo de negocios por servicios urbanos y desarrollo inmobiliario, brindando una experiencia positiva para los clientes comerciales, aliados y usuarios. | Gerente de Desarrollo de Negocios |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia estratégica de negocios</li> <li>Gestión de activos inmobiliarios</li> <li>Identificación de oportunidades de negocio para servicios urbanos y desarrollo inmobiliario</li> <li>Estructuración del negocio para servicios urbanos y desarrollo inmobiliario</li> <li>Implementación de negocios para servicios urbanos y desarrollo inmobiliario</li> <li>Mercadeo de servicios urbanos y desarrollo inmobiliario</li> <li>Gestión de clientes comerciales de servicios urbanos y desarrollo inmobiliario</li> </ul> |



### 2. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA      | COMENTARIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30/06/2021 | <p><b>Definiciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Captura de valor: Conjunto de mecanismos utilizados para monetizar el flujo de usuarios y el valor de suelo en las áreas de influencia en los proyectos de transporte.</li> <li>Operador urbano: Empresas Industriales y Comerciales del Estado, establecimientos públicos o sociedades de economía mixta de capital mayoritariamente público, de orden municipal,</li> </ul> |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE SERVICIOS URBANOS Y DESARROLLO INMOBILIARIO

| FECHA     | COMENTARIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>encargados de liderar la ejecución de los procesos de la gestión en la intervención pública en dos líneas principales: La Gestión Urbana e Inmobiliaria y La Gestión Social.</p> <p>La captura de valor desarrolla estrategias, mecanismos e instrumentos que aporten recursos derivados de los procesos de desarrollo y renovación urbana en las ciudades, basado en la devolución o “captura” de los beneficios generados en el aumento del valor del suelo que genera el sistema de transporte, así como la captura de valor del flujo de usuarios que permanentemente genera el sistema, a través de la renta inmobiliaria y el negocio de publicidad.</p> <p>Estos beneficios se sustentan en las decisiones normativas de la administración pública, consignadas en los Planes de Ordenamiento Territorial y su reglamentación complementaria a través de la definición de potencialidades de desarrollo expresados en los índices de edificabilidad y alturas permitidas, la promoción de más y mejores usos para un aprovechamiento más intensivo del suelo y la construcción de obras de infraestructura en las áreas de influencia de corredores de transporte existentes y a futuro. Así como el aprovechamiento económico de los bienes públicos como el espacio público y la infraestructura.</p> <p>El alcance es en las siguientes líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Proyectos inmobiliarios:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollos inmobiliarios en las áreas de influencia del sistema o en predios de la Empresa</li> <li>• Desarrollo de proyectos de espacio público e infraestructura</li> <li>• Nuevos espacios comerciales en las Estaciones del sistema.</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Aprovechamiento de Infraestructura existente:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad</li> <li>• Renta inmobiliaria</li> <li>• Administración del Espacio Público</li> <li>• Predios Metro</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Servicios como operador urbano:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de operaciones urbanas</li> </ul> </li> </ul> |
| 9/09/2022 | Los activos inmobiliarios: bienes inmuebles de propiedad de una Empresa, que representan una fuente de ingreso y financiación para quien goza del derecho a disponer del mismo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| NA        | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio                                                                                                                 |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3                  | Se incluye el proceso Vigilancia estratégica de negocios                                                                               |
| 2                  | Se incluye el proceso de Gestión de activos inmobiliarios y en las notas aclaratorias se incluye la definición de activo inmobiliario. |
| 1                  | Se incluye el diagrama de flujo del macroproceso.                                                                                      |
| NA                 | NA                                                                                                                                     |

### 4. RESPONSABILIDADES

Vigente desde:  
22.12.2023

Prohibida la copia y reproducción total o parcial del presente documento sin autorización expresa de Administración Documental del Metro de Medellín Ltda.

Versión 4  
Aprobado



# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE SERVICIOS URBANOS Y DESARROLLO INMOBILIARIO

| DOCUMENTADOR                                                          | REVISOR                                                    | APROBADOR                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Profesional 1 Planeación Estratégica,<br>Yamile del Pilar Gómez Gómez | Jefe de Planeación Estratégica, Luz Dary<br>Botero Ramírez | Gerente de Desarrollo de Negocios, Carlos<br>Hernando Ortiz Espinosa |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE SERVICIOS POR NEGOCIOS DE CONOCIMIENTO

### 1. MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                     | LÍDER DEL MACROPROCESO            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Generar ingresos no tarifarios a través del desarrollo de negocios de conocimiento asociados al transporte, brindando una experiencia positiva para los clientes comerciales. | Gerente de Desarrollo de Negocios |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia estratégica de negocios</li> <li>Estructuración del negocio para servicios por negocios de conocimiento</li> <li>Implementación del negocio para servicios por negocios de conocimiento</li> <li>Gestión de clientes comerciales de servicios por negocios de conocimiento</li> <li>Mercadeo de servicios por negocios de conocimiento</li> </ul> |

### 2. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA | COMENTARIOS |
|-------|-------------|
| NA    | NA          |
| NA    | NA          |

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio                                                                                                                                                                            |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2                  | Se incluye el proceso de Vigilancia estratégica de negocios                                                                                                                                       |
| 1                  | Se unifica el proceso de Identificación de oportunidades de negocio para servicios por negocios de conocimiento con el de Estructuración del negocio para servicios por negocios de conocimiento. |
| NA                 | NA                                                                                                                                                                                                |
| NA                 | NA                                                                                                                                                                                                |

### 4. RESPONSABILIDADES

| DOCUMENTADOR                                                          | REVISOR                                                    | APROBADOR                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Profesional 1 Planeación Estratégica,<br>Yamile del Pilar Gómez Gómez | Jefe de Planeación Estratégica, Luz Dary<br>Botero Ramírez | Gerente de Desarrollo de Negocios, Carlos<br>Hernando Ortiz Espinosa |

# FICHA DE PROCESO

## GESTIÓN DE LA VERIFICACIÓN

### 1. MACROPROCESO

| OBJETIVO DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                        | LÍDER DEL MACROPROCESO                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Evaluar la gestión y resultados de la Empresa de manera oportuna, confiable, integra y segura, que permita la mejora continua y fortalezca la confianza en los grupos de interés | Asesor en Gestión<br>Gerente de Planeación |

| PROCESOS DEL MACROPROCESO                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación independiente</li> <li>Seguimiento a los indicadores empresariales</li> <li>Elaboración y seguimiento a planes de mejora</li> <li>Revisión por la dirección</li> </ul> |

### 2. NOTAS (aclaraciones al contenido de la ficha)

| FECHA | COMENTARIOS |
|-------|-------------|
| NA    | NA          |
| NA    | NA          |

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión modificada | Descripción del cambio |
|--------------------|------------------------|
| NA                 | NA                     |
| NA                 | NA                     |
| NA                 | NA                     |
| NA                 | NA                     |

### 4. RESPONSABILIDADES

| DOCUMENTADOR                                                                   | REVISOR                                                    | APROBADOR                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Profesional 1 Planeación Estratégica,<br>Jessica Alejandra Fergusson Jaramillo | Jefe de Planeación Estratégica, Luz Dary<br>Botero Ramírez | Asesor en Gestión, Luz Stella Botero Zea<br>Gerente de Planeación, Jorge Mario<br>Restrepo García |