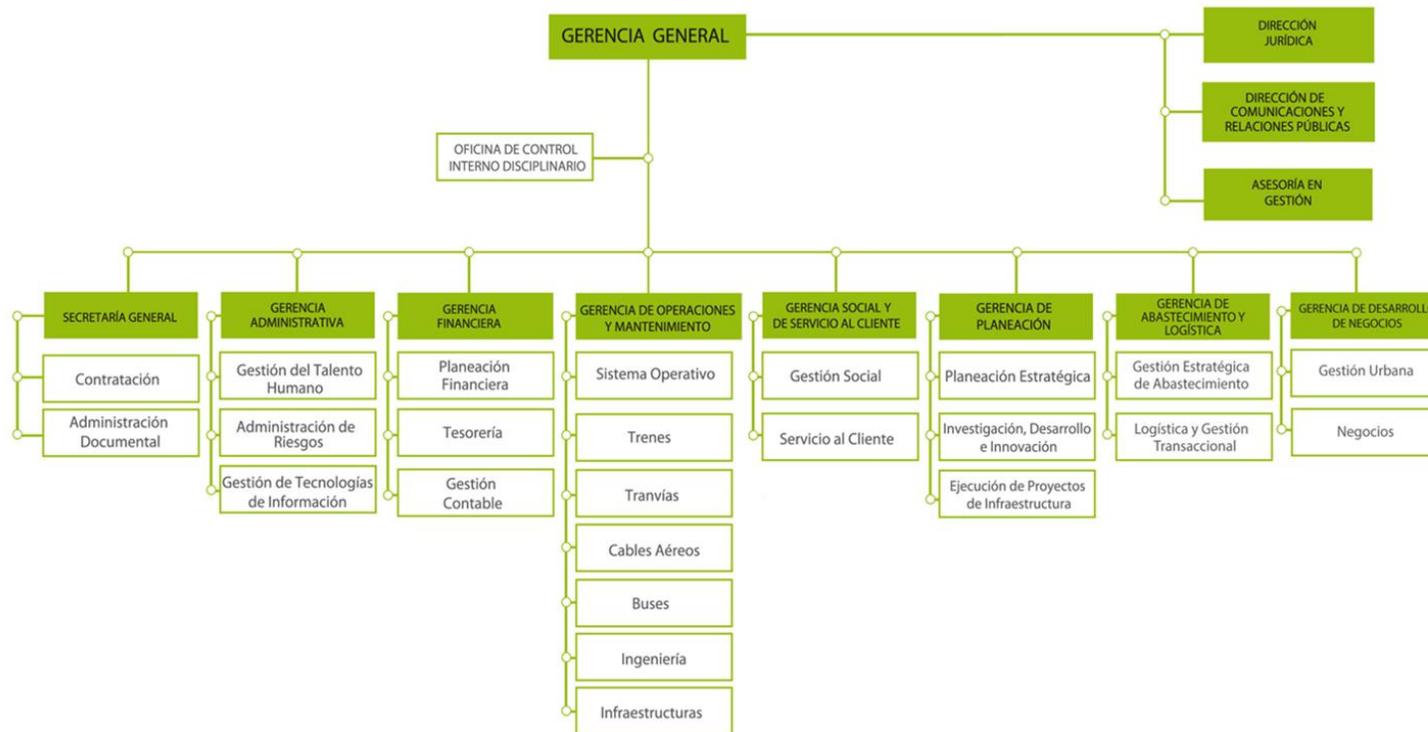


A continuación, presentamos la estructura organizacional del Metro de Medellín y la finalidad de cada cargo clave para la operación, mantenimiento, recaudo y control que tenemos en la empresa y que es necesaria para cumplir nuestro direccionamiento estratégico:



Notas:

La forma de organizar el trabajo, es con base en los procesos y actividades, reflejándose una estructura organizacional funcional, que agrupa especialidades, ocupaciones similares o relacionadas, con tendencia a la centralización de temas en las áreas.



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

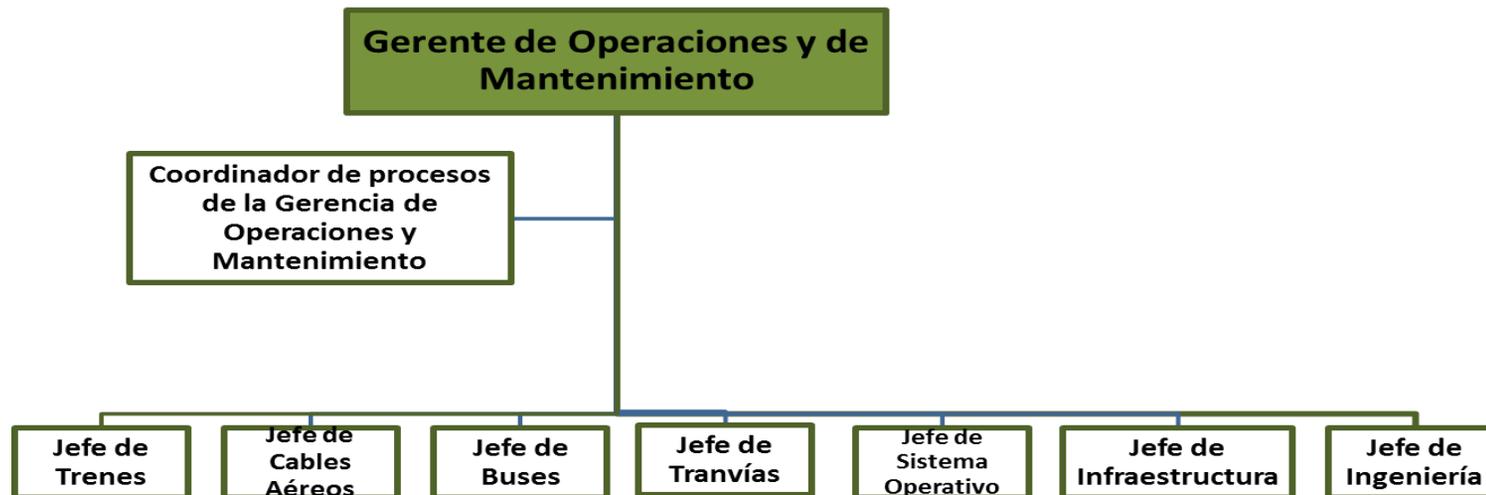
Los niveles jerárquicos existentes son pocos y son:

1. Gerente Auxiliar
2. Jefe de área
3. Coordinador
4. Profesional con personal a cargo (universitarios o tecnólogos)

1 Gerencia de Operaciones y Mantenimiento

La gerencia cuenta con un gerente apoyado por un coordinador, y unas áreas o dependencias que se definen de acuerdo con los medios de transporte a operar y otras áreas que gestionan los temas comunes a todos los medios.

Cada área tiene un jefe, un personal profesional universitario, profesionales tecnólogos y los auxiliares operativos técnicos.



Finalidad de cada cargo

1.1.1 Gerente de Operaciones y Mantenimiento:

Asegurar el funcionamiento productivo, el mejoramiento y crecimiento de los procesos de operación y mantenimiento e infraestructura de los servicios de transporte, liderando la formulación e implementación de estrategias y directrices generales, diseñando las políticas, normas y mecanismos de control, promoviendo el alineamiento, la estructura y la cultura organizacional, garantizando la gestión efectiva sobre el Plan Maestro y los



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

Planes Estratégicos y fundamentando la ética empresarial y la cabal observancia de las leyes que regulan la Empresa.

1.1.2 Coordinador de procesos de la gerencia de operaciones

Coadyuvar y asesorar administrativamente a la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento en el estudio de las iniciativas y asuntos que le son inherentes, en la planificación, implementación y seguimiento de las acciones estratégicas y tácticas correspondientes, en la coordinación de las interfaces de los procesos que lidera y en el análisis y aprovechamiento de control por indicadores.

1.2 Trenes

1.2.1 Jefe de Trenes

Garantizar la disponibilidad y confiabilidad de los equipos móviles, de los conductores y de los equipos y herramientas necesarios para su mantenimiento, como soporte al servicio de transporte público masivo tipo Metro. Contribuye a la movilización de los clientes a través de la gestión administrativa de movilización de clientes, el mantenimiento de vehículos de pasajeros y el mantenimiento de equipos de taller y vehículos auxiliares.

1.2.2 Profesional 1 (Mantenimiento)

Garantizar la disponibilidad y permanencia de los equipos móviles y/o equipos y herramientas de taller, que soportan el servicio de transporte tipo Metro, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo, contribuyendo a una movilización efectiva de clientes con rapidez, seguridad y comodidad.

1.2.3 Profesional 1 (Gestión Administrativa)

Apoyar al proceso en todos los asuntos administrativos tales como: reporte de novedades, asignación de servicios, atención de incidencias y apoyo al jefe del proceso en la toma de decisiones de nivel táctico y la realización de diferentes actividades. Así mismo asegurar que se cumplan las características del servicio de transporte público masivo tipo Metro en la movilización de clientes a través de la administración de contratos, la disponibilidad de personal competente y la generación de información oportuna.

1.2.4 Profesional 2 (Gestión Administrativa)

Apoyar la gestión administrativa y la toma de decisiones del proceso a través del manejo de la información relacionada con la ejecución de las labores por parte de los diferentes equipos de trabajo, el reporte de novedades y asignación de personal y la solución de inquietudes y problemas de tipo administrativo y técnico.



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

1.2.5 Profesional 2 (Mantenimiento)

Garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de los equipos móviles y/o equipos y herramientas de taller a través de la ejecución de las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad, la realización de las acciones en el marco de la calidad y el desarrollo de nuevas y mejores formas de realizar los procesos en los que participa.

1.2.6 Profesional 2 (Maniobras)

Asegurar la calidad en la ejecución de las maniobras al interior de los patios con lo cual se contribuya a una movilización efectiva de clientes, mediante el aseguramiento de todo el proceso de maniobras y la disponibilidad efectiva del taller, las vías y los vehículos.

1.2.7 Auxiliar Operativo (Mantenimiento)

Apoyar, asistir y ejecutar oportunamente las labores de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando la disponibilidad y conservación de los equipos móviles y/o equipos y herramientas de taller. Así mismo desarrollar nuevas y mejores formas de realizar el trabajo contribuyendo al mejoramiento continuo y al mantenimiento del sistema de calidad



1.3 Sistema Operativo

1.3.1 Jefe de Sistema Operativo

Garantizar el control efectivo de la operación comercial y la disponibilidad y confiabilidad de los sistemas requeridos para la prestación del servicio de transporte público masivo. Contribuye a una movilización efectiva de clientes a través de la disponibilidad y efectividad en la operación en líneas y patio, el sistema de señalización y control de trenes, sistemas de altavoces, radios de comunicaciones, telefonía, relojes, operación en líneas y patio y circuito cerrado de televisión; y telecomunicaciones.

1.3.2 Profesional 1 (Telecomunicaciones)

Participar activamente en la planificación, implementación, operación y mantenimiento de las redes de comunicaciones y potencializar las existentes integrándolas a las nuevas, garantizando calidad y oportunidad del servicio de comunicaciones.

1.3.3 Profesional 1 (Señalización)

Garantizar la disponibilidad y permanencia de la señalización que soporta el servicio de transporte tipo Metro, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo, contribuyendo a una movilización efectiva de clientes con rapidez, seguridad y comodidad.

1.3.4 Profesional 1 (Telemática)

Garantizar la disponibilidad y permanencia de la telemática que soporta el servicio de transporte tipo Metro, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo, contribuyendo a una movilización efectiva de clientes con rapidez, seguridad y comodidad.

1.3.5 Profesional 1 (Supervisor de Operaciones)

Asegurar coordinación y control en la ejecución de la operación a través de la activación, supervisión y cierre del servicio comercial, según lo estipulado en el Manual de Servicio de Transporte, a través de la toma de decisiones acertada frente a estímulos internos y externos que la afecten.

Garantizar una efectiva planificación y programación de los servicios operacionales de los cuatro modos (Metro, Bus BRT, Cable Aéreo, Tranvía).



1.3.6 Profesional 2 (Gestión Administrativa)

Apoyar la gestión administrativa y la toma de decisiones del proceso, a través del manejo de la información relacionada con la ejecución de las labores por parte de los diferentes equipos de trabajo, el reporte de novedades y asignación de personal y la solución de inquietudes y problemas de tipo administrativo y técnico.

1.3.7 Profesional 2 (Programación de la Operación)

Apoyar la gestión en la planificación del servicio de transporte (Trenes, buses, cables y tranvías), a través del análisis de información de demanda de los diferentes modos de transporte.

Apoyar la gestión administrativa y la toma de decisiones del proceso, a través del manejo de la información relacionada con los indicadores del proceso y con la ejecución de las labores por parte de los diferentes equipos de trabajo y la solución de inquietudes y problemas de tipo administrativo y técnico.

1.3.8 Profesional 2 (Telemática)

Garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de la Telemática Operativa a través de la ejecución de las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad, la realización de las acciones en el marco de la calidad y el desarrollo de nuevas y mejores formas de realizar los procesos en los que participa.

1.3.9 Profesional 2 (Operador de Línea)

Asegurar el efectivo tráfico de los servicios operacionales de los modos de transporte operados por la Empresa y sus servicios alimentadores en patio, línea, troncales y pretroncales contribuyendo a una movilización efectiva de clientes mediante un control y regulación de los modos de operación, la oportunidad de las comunicaciones durante el servicio comercial con los diferentes actores internos y externos, la generación oportuna de la información requerida para desarrollar la operación y la ejecución de los procedimientos del Manual del Servicio de Transporte brindando seguridad, información, rapidez y servicio.

1.3.10 Profesional 2 (Señalización)

Garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de la señalización a través de la ejecución de las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad, la realización de las acciones en el marco de la calidad y el desarrollo de nuevas y mejores formas de realizar los procesos en los que participa.



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.



1.4 Infraestructuras

1.4.1 Jefe de Infraestructuras

Garantizar la efectiva operación de la infraestructura para la prestación del servicio de transporte público masivo, con alcance a la disponibilidad y confiabilidad de los equipos y sistemas de: las subestaciones de energía, la red de catenaria, el control de suministro de energía, vía permanente y su infraestructura, de las instalaciones físicas.

1.4.2 Profesional 1 (Mantenimiento de Equipos)

Garantizar la disponibilidad y permanencia de los equipos de la infraestructura (subestaciones, redes internas, redes de distribución aéreas, redes hidráulicas, compresores, válvulas, rodamientos, escaleras electromecánicas, ascensores, sistemas de refrigeración o aire acondicionado), que soportan el servicio de transporte tipo Metro, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo, con los cuales se asegure la movilización efectiva de Clientes con rapidez, seguridad y comodidad.

1.4.3 Profesional 1 (Mantenimiento de Instalaciones Físicas)

Garantizar la disponibilidad y permanencia de las instalaciones físicas, que soportan el servicio de transporte tipo Metro, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo, con los cuales se asegure la movilización efectiva de Clientes con rapidez, seguridad y comodidad.

1.4.4 Profesional 1 (Servicios de Apoyo)

Garantizar la prestación de los servicios de apoyo adecuado y eficiente a las actividades administrativas en cuanto a las necesidades que demanden las diferentes dependencias con relación al mantenimiento de zonas verdes, labores de aseo en todas las instalaciones físico-locativas y de fumigación, a través de recursos internos o de la coordinación de contratos específicos en estos campos.

1.4.5 Profesional 1 (Suministro de Energía)

Garantizar la disponibilidad del suministro de energía que soporta el servicio de transporte tipo Metro, con alcance al mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de suministro de energía, la gestión de contratos de energía y la supervisión y control del suministro de energía, con lo cual se asegure una movilización efectiva de clientes con seguridad y comodidad.



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

1.4.6 Profesional 1 (Vía Permanente)

Garantizar la disponibilidad y permanencia de la vía permanente, que soporta el servicio de transporte tipo Metro, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo, con lo cual se asegure la movilización efectiva de clientes con rapidez, seguridad y comodidad.

1.4.7 Profesional 2 (Mantenimiento de Equipos)

Garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de los equipos de la infraestructura (redes internas de iluminación y fuerza, escaleras electromecánicas, ascensores, equipos de aire acondicionado, sistemas de apantallamiento, equipos de alarmas, grupos de presión de agua, plataforma para personas con movilidad condicionada, sistema contra incendio, cerca eléctrica perimetral, cantoneras, espejos en plataforma, fuentes ornamentales de agua, señal luminosa de acceso a la bahía vehicular en Niquía, mando y control electromecánico de puertas de acceso a las instalaciones de la Empresa, mando y control electromecánico de la planta de tratamiento de aguas residuales domésticas y talleres a través de la ejecución de las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad, la realización de las acciones en el marco de la calidad y el desarrollo de nuevas y mejores formas de realizar los procesos en los que participa.

1.4.8 Profesional 2 (Mantenimiento de Instalaciones Físicas)

Garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de las instalaciones físicas a través de la ejecución de las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad, la realización de las acciones en el marco de la calidad y el desarrollo de nuevas y mejores formas de realizar los procesos en los que participa.

1.4.9 Profesional 2 (Suministro de Energía)

Asegurar la disponibilidad del suministro de energía que permite la operación eléctrica de los diferentes modos de transporte operados por la Empresa y estaciones de pasajeros; manejando como responsable todas las instalaciones de conexiones para los equipos de catenaria del sistema Metro.
Coadyuvar a la eliminación (atención y solución) de irregularidades en las instalaciones técnicas de señalización, las instalaciones técnicas de telecomunicaciones y la vía permanente.



1.4.10 Profesional 2 (Vía Permanente)

Garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de la Vía Permanente a través de la ejecución de las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad, la realización de las acciones en el marco de la calidad y el desarrollo de nuevas y mejores formas de realizar los procesos en los que participa.

1.4.11 Profesional 2 (Gestión Administrativa)

Apoyar la gestión administrativa y la toma de decisiones del proceso, a través del manejo de la información relacionada con la ejecución de las labores por parte de los diferentes equipos de trabajo, el reporte de novedades y asignación de personal y la solución de inquietudes y problemas de tipo administrativo y técnico.

1.4.12 Auxiliar Operativo (Mantenimiento de Equipos)

Apoyar, asistir y ejecutar oportunamente las labores de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando la disponibilidad y conservación de los equipos de la infraestructura de la Empresa (redes internas de iluminación y fuerza, escaleras electromecánicas, ascensores, equipos de aire acondicionado, sistemas de apantallamiento, equipos de alarmas, grupos de presión de agua, plataforma para personas con movilidad condicionada, sistema contra incendio, cerca eléctrica perimetral, cantoneras, espejos en plataforma, fuentes ornamentales de agua, señal luminosa de acceso a la bahía vehicular en Niquía, mando y control electromecánico de puertas de acceso a las instalaciones de la Empresa, mando y control electromecánico de la planta de tratamiento de aguas residuales domésticas y talleres.

1.4.13 Auxiliar Operativo (Suministro de Energía)

Apoyar, asistir y ejecutar oportunamente las labores de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando la disponibilidad y conservación de los equipos relacionados con el suministro de energía. Así mismo contribuir al mejoramiento continuo y al mantenimiento del sistema de calidad usando adecuadamente los elementos de protección y seguridad propios del cargo.

1.4.14 Auxiliar Operativo (Vía Permanente)

Apoyar, asistir y ejecutar oportunamente las labores de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando la disponibilidad y conservación de los equipos relacionados con la vía permanente. Así mismo contribuir al



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

mejoramiento continuo y al mantenimiento del sistema de calidad usando adecuadamente los elementos de protección y seguridad propios del cargo.

1.4.15 Coordinador de Seguridad

Asegurar que se cumplan las características del servicio de transporte público masivo tipo Metro en cada de las estaciones a través de la administración de contratos, la disponibilidad de personal competente y la generación de información

1.4.16 Investigador de Seguridad

Contribuir con la seguridad integral de la empresa a través del análisis de información con la cual se puedan detectar amenazas y su grado de peligrosidad, recomendando acciones para neutralizarla o reducirla

1.4.17 Técnico de Seguridad

Minimizar los riesgos de seguridad física en el servicio de transporte público de pasajeros con tecnología Metro, de Cable Aéreo, de Buses y Tranvía Contribuyendo con su experiencia e idoneidad obtenida como experto en el manejo de eventos con explosivos, al cuidado y protección de la integridad física de las personas, infraestructura, procesos, operación y activos de la empresa

1.4.18 Auxiliar de Seguridad

Minimizar los riesgos de seguridad física en los diferentes modos de transporte, garantizando la prestación del servicio de transporte público masivo.



1.5 Ingeniería

1.5.1 Jefe de Ingeniería

Garantizar una gestión tecnológica encaminada a lograr la supervivencia, funcionalidad y sostenimiento del ciclo de vida útil de los equipos vitales para la operación y el mantenimiento, y a dar un soporte efectivo a la solución de problemas especiales en los diferentes medios de transporte.

1.5.2 Profesional 1 (Ingeniería)

Garantizar el apoyo técnico efectivo en los procesos de la operación y del mantenimiento de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento a través de la solución de problemas técnicos, mejoramiento de procesos técnicos, desarrollos y apoyo al análisis de incidentes como soporte a la prestación efectiva del servicio de transporte de la Empresa y garantizar una gestión tecnológica encaminada a lograr la supervivencia, funcionalidad y sostenimiento del ciclo de vida útil de los equipos vitales para la operación y mantenimiento.

1.5.3 Profesional 1 (Gestión Metrológica)

Garantizar la gestión metrológica a través de la identificación y control de los instrumentos y equipos susceptibles de control metrológico y del cumplimiento del Plan Anual de Metrología establecido en la Empresa, con el fin de obtener medidas confiables y contribuir a la seguridad operacional y a la adecuada prestación del servicio.

1.5.4 Profesional 1 (Reparaciones y Servicios Administrativos)

Apoyar al proceso en todos los asuntos administrativos tales como: atención de incidencias, gestión del presupuesto del Área y apoyo al Jefe del Área en la generación y consolidación de informes para la toma de decisiones. Además garantizar la disponibilidad de equipos y herramientas susceptibles de reparación a través de la gestión de garantías, reparaciones, mantenimiento preventivo y predictivo con el fin de potenciar su vida útil y garantizar su conservación.



1.6 Cables Aéreos

1.6.1 Jefe de Cables Aéreos

Garantizar la disponibilidad y confiabilidad de los sistemas requeridos para la prestación del servicio de transporte público masivo tipo Cable. Contribuye a una movilización efectiva de clientes a través de la disponibilidad y efectividad en la operación y mantenimiento de los equipos de tecnología cable, los grupos electrógenos, los equipos del taller del cable, el garaje y las telecabinas con su pinza desenganchable.

1.6.2 Profesional 1 (Mantenimiento)

Garantizar la disponibilidad y permanencia de los equipos técnicos relacionados con operación de cables que soportan el servicio de transporte, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo, contribuyendo a una movilización efectiva de clientes con rapidez, seguridad y comodidad.

1.6.3 Profesional 2 (Gestión Administrativa)

Garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de los equipos técnicos relacionados con la operación de cables, a través de la ejecución de actividades relacionadas con la gestión administrativa del área, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad, la realización de las acciones en el marco de la calidad y el desarrollo de nuevas y mejores formas de realizar los procesos en los que participa

1.6.4 Profesional 2 (Mantenimiento)

Asegurar el efectivo tráfico de cabinas, controlando y operando la instalación en condiciones normales y condiciones excepcionales, contribuyendo a una movilización efectiva de clientes. Así mismo garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de los equipos técnicos relacionados con la operación de cables a través de la ejecución de las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo; velando por el cumplimiento de las normas de seguridad y el reporte oportuno de las fallas o irregularidades que afectan directamente la operación.

1.6.5 Auxiliar Operativo (Mantenimiento)

Mantenimiento de cable

Apoyar, asistir y ejecutar oportunamente las labores de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando la disponibilidad y conservación de los equipos relacionados con la operación de los cables. Así mismo desarrollar



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

nuevas y mejores formas de realizar el trabajo contribuyendo al mejoramiento continuo, al mantenimiento del sistema de calidad usando adecuadamente los elementos de protección y seguridad propios del cargo.

Almacén

Garantizar efectividad en la recepción, almacenamiento y despacho de bienes necesarios para la operación de los sistemas del cable y el debido control sobre los mismos.

1.7 Buses

1.7.1 Jefe de Buses

Garantizar el control efectivo de la operación comercial, la disponibilidad y confiabilidad de los equipos y sistemas requeridos para la prestación del servicio del Sistema de Mediana Capacidad, bajo el modo terrestre automotor (Buses).

1.7.2 Profesional 1 (Coordinador Contrato de Conducción)

Asegurar que se cumplan las características para la prestación del servicio del Sistema de Mediana Capacidad, en la movilización de usuarios a través de la administración de contratos, la disponibilidad de personal competente y la generación de información oportuna. Así mismo apoyar al proceso en todos los asuntos administrativos tales como: reporte de novedades, asignación de servicios de personal, atención de incidencias y apoyo al jefe del área en la toma de decisiones de nivel táctico y la realización de diferentes actividades.

1.7.3 Profesional 1 (Contrato Mantenimiento de Buses)

Garantizar la disponibilidad y permanencia de los buses para la prestación del servicio del Sistema de Mediana Capacidad, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo, contribuyendo a una movilización efectiva de los usuarios con rapidez, seguridad y comodidad.

1.7.4 Profesional 1 (Gestión Operativa)

Gestionar y consolidar con las diferentes áreas de la Empresa los informes de seguimiento y verificación de los aspectos: Legal, ambiental, salud ocupacional, riesgos, etc. y requerir al Concesionario las acciones del caso. Así mismo servirá de apoyo en:

- Apoyo administrativo a la Gerencia financiera en el seguimiento del fideicomiso del Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá -SITVA-.



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

- Apoyo en la elaboración de instrucciones de pagos y análisis del comportamiento del modelo financiero.
- Apoyo en la programación y realización de los estudios técnicos de oferta-demanda y origen-destino.
- Garantizar la capacitación de los concesionarios en las herramientas del Sistema de Ayuda a la Explotación - SAE- y Recaudo, Control y Comunicaciones -RCC-.
- Apoyo en el seguimiento a los contratos de Concesión.

1.7.5 Profesional 1 (Mantenimiento Buses SITVA)

Garantizar el seguimiento a la condición de los vehículos de las cuencas del servicio de alimentación SITVA, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo y realizar el reporte consolidado mensual del total de fallas, consumo de combustible y kilómetros recorridos diarios, contribuyendo a una movilización efectiva de los usuarios con rapidez, seguridad y comodidad.

1.7.6 Profesional 1 (Servicios de Alimentación SITVA)

Asegurar el cumplimiento de las características del servicio prestado por los buses alimentadores al Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá - SITVA, a través de la administración de contratos y la generación de información oportuna. Así mismo apoyar la planificación y programación de los servicios operacionales de los cuatro modos (Metro, Bus BRT, Cable Aéreo, Tranvía) y sus servicios alimentadores.

1.7.7 Profesional 2 (Contrato de Conducción)

Apoyar la gestión administrativa y la toma de decisiones del área operación de buses, a través del manejo de la información relacionada con la ejecución de las labores por parte de los diferentes equipos de trabajo, el reporte de novedades y la solución de inquietudes y problemas de tipo administrativo y técnico

1.7.8 Profesional 2 (Contrato Rutas Alimentadoras)

Garantizar el control y vigilancia en ejecución de la operación de alimentación y coadyuvar en la administración de los contratos del servicio prestado por los buses alimentadores al Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá - SITVA.

1.7.9 Profesional 2 (Gestión y Programación)

Garantizar la programación horaria de los servicios de transporte para cada ruta de buses (buses troncales, pretroncales, alimentadores al Metro y al MetroBus) de acuerdo a lo establecido por el comité de planificación del



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

servicio del SITVA, además deberá garantizar la información oportuna y veraz de la gestión de la operación para cada una de las partes interesadas

1.7.10 Profesional 2 (Mantenimiento)

Garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de los buses a través de la ejecución de las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad, la realización de las acciones en el marco de la calidad y el desarrollo de nuevas y mejores formas de realizar los procesos en los que participa.

1.7.11 Profesional 2 (Mantenimiento de Buses SITVA)

Apoyar la gestión administrativa y la toma de decisiones del proceso a través del manejo de la información relacionada con la ejecución del mantenimiento de los vehículos de las cuencas del servicio de alimentación SITVA a través del reporte oportuno del consolidado mensual del total de fallas, consumo de combustible y kilómetros recorridos diarios.

1.7.12 Profesional 2 (Operador de Patio)

Garantizar la seguridad y oportunidad en la prestación del servicio operacional, mediante la dirección, control y supervisión de la operación en los patios del sistema de operación de buses, utilizando las herramientas informáticas y los sistemas de telecomunicación destinados para el fin.

1.7.13 Auxiliar Operativo (Inspección de la Operación)

Coadyuvar en el desarrollo efectivo de las actividades relacionadas con el monitoreo de la operación de los servicios alimentadores, verificando que se realicen adecuada y oportunamente y se cumplan los parámetros establecidos en el contrato.

1.8 Tranvías

1.8.1 Jefe de Tranvías

Garantizar el control efectivo de la operación comercial, la disponibilidad y confiabilidad de los equipos y sistemas requeridos para la prestación del servicio del Sistema de Mediana Capacidad, bajo el modo terrestre automotor (tranvía).



1.8.2 Profesional 1 (Gestión Administrativa)

Apoyar al proceso en todos los asuntos administrativos tales como: reporte de novedades, asignación de servicios, atención de incidencias y apoyo al jefe del proceso en la toma de decisiones de nivel táctico y la realización de diferentes actividades. Así mismo asegurar que se cumplan las características del servicio de transporte público masivo tipo tranvía en la movilización de clientes a través de la administración de contratos, la disponibilidad de personal competente y la generación de información oportuna.

1.8.3 Profesional 1 (Mantenimiento)

Garantizar la disponibilidad y permanencia de los equipos móviles y/o equipos y herramientas de taller, que soportan el servicio de transporte tipo Tranvía, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo, contribuyendo a una movilización efectiva de clientes con rapidez, seguridad y comodidad. Así mismo, asegurar que se cumplan las características del servicio de transporte público masivo tipo Tranvía en la prestación del servicio a través de la administración de contratos, la disponibilidad de personal competente y la generación de información oportuna.

1.8.4 Profesional 2 (Base Taller)

Garantizar la seguridad y oportunidad en la prestación del servicio mediante la dirección, control y supervisión de la operación en los patios del sistema de tranvía, utilizando las herramientas informáticas y los sistemas de telecomunicación destinados para el fin.

1.8.5 Profesional 2 (Mantenimiento)

Garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de los equipos móviles y/o equipos y herramientas de taller a través de la ejecución de las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad, la realización de las acciones en el marco de la calidad y el desarrollo de nuevas y mejores formas de realizar los procesos en los que participa.

1.8.6 Profesional 2 (Gestión Administrativa)

Apoyar la gestión administrativa y la toma de decisiones del proceso a través del manejo de la información relacionada con la ejecución de las labores por parte de los diferentes equipos de trabajo, el reporte de novedades y asignación de personal y la solución de inquietudes y problemas de tipo administrativo y técnico.



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

1.8.7 Auxiliar Operativo (Mantenimiento)

Apoyar, asistir y ejecutar oportunamente las labores de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando la disponibilidad y conservación de los equipos móviles y/o equipos y herramientas de taller. Así mismo desarrollar nuevas y mejores formas de realizar el trabajo contribuyendo al mejoramiento continuo y al mantenimiento del sistema de calidad

2 Gerencia Social y Servicio al Cliente



Esta gerencia tiene agrupado su personal por el tema Social y del Servicio al cliente, es decir, acá se tenemos reunido el personal que esta de cara a los usuarios y la comunidad.



Finalidad de los cargos:

Gerente Social y de Servicio al Cliente

- Garantizar la satisfacción y fidelización del cliente Metro y por ende la imagen corporativa de la Empresa que en ellas se fundamenta, mediante un buen servicio en la venta del transporte y una excelente atención en las Estaciones.
- Asegurar, desde el ámbito de relación directa con el cliente, la consolidación y fortalecimiento de la imagen corporativa de la empresa metro, potencializando los atributos del servicio y logrando los niveles óptimos de satisfacción y fidelización.
- Liderar el fortalecimiento y extensión de las relaciones de confianza de la Empresa con la comunidad y sus clientes y de los valores de la cultura Metro, como esencia de su misión social y cultura en la región, y como diferencia competitiva en la oferta de servicios.

2.1 Gestión Social

2.1.1 Jefe de Gestión Social:

Asegurar el fortalecimiento y extensión de las relaciones de confianza con los ciudadanos y la comunidad de la región y de los valores de cultura Metro, mediante la concepción e implementación de programas, procesos y convenios interinstitucionales que desarrollen los objetivos corporativos pertinentes.

2.1.2 Profesional 1 (Social)

Garantizar efectividad en las acciones tendientes a la reducción de índices de afectación por las actitudes de las comunidades y de los clientes del servicio de transporte Metro y adicionalmente ofrecer información social confiable que le posibilite tomar decisiones efectivas, consolidando una cultura ciudadana y potenciando actitudes favorables del cliente, para contribuir a la supervivencia de la Empresa.

2.1.3 Profesional 1 (Gestión Social y Cultural)

Garantizar la gestión social y cultural diseñando, ejecutando y evaluando programas y proyectos de expresión cultural para los grupos de interés de la Empresa, fortaleciendo la Cultura Metro y contribuyendo a la formación de



usuarios y a la generación de cultura ciudadana, de acuerdo con las estrategias, planes y lineamientos establecidos por la Empresa.

2.2 Servicio al Cliente

2.2.1 Jefe de Servicio al Cliente

- Garantizar que la atención a los usuarios en las estaciones de los diferentes de transporte, se cumpla con los requisitos válidos para el cliente y los parámetros de calidad ofrecidos, con alcance a la venta del servicio y su recaudo, la atención del usuario y la verificación de equipos y soluciones operativas.
- Garantizar la satisfacción y fidelización del cliente Metro y por ende la imagen corporativa de la Empresa que en ellas se fundamenta, a través de programas y procesos que potencialicen los atributos del servicio y fortalezcan su comunicación permanente y expedita con él.
- Liderar la estructuración y mantenimiento de un sistema de investigación e información integral que garantice la efectiva obtención de estadísticas para la acertada toma de decisiones.

2.2.2 Profesional 1 (Gestión Estaciones)

Asegurar la efectividad en la prestación del servicio y el buen relacionamiento e interacción con los usuarios en las estaciones y paradas, de acuerdo con el ciclo de servicio, los medios de transporte y el cumplimiento del Sistema de Gestión Integral, coordinando las gestiones administrativas y operativas e identificando y gestionando acciones de mejoramiento.

2.2.3 Profesional 1 (Servicio al Cliente)

Garantizar que se diseñen y propongan metodologías para gestionar un sistema de investigación e información integral que aporte información completa y actualizada de los usuarios del sistema; a fin de que se asegure efectividad y acierto en las relaciones con los clientes a través de las respuestas efectivas a sus requerimientos, la dirección de estrategias para fidelizar, mantener y atraer clientes, garantizando el conocimiento permanente de sus necesidades, expectativas y percepciones sobre el servicio de transporte y la imagen de la Empresa



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

2.2.4 Profesional 2 (Operador de Estación)

Garantizar un efectivo servicio al cliente del sistema de transporte masivo en todos los medios operados por la Empresa en cada una de las estaciones, manteniendo las características del servicio comodidad, seguridad, economía y rapidez, administrando y operando los recursos humanos y técnicos de la estación.

2.2.5 Profesional 2 (Supervisor de Ventas)

Contribuir con efectividad en la ejecución del proceso de Venta del Servicio de Transporte, a través de la adecuada disponibilidad de la información de venta de tiquetes y recargas de tarjetas, y del apoyo administrativo para el control de los valores, implementos de trabajo y el personal de ventas asignado.

2.2.6 Auxiliar Operativo (Informador Vendedor)

Atender de manera efectiva los requerimientos del cliente tanto de compra como de información, garantizando su satisfacción y brindando un valor agregado mediante la venta de otros productos y servicios.

2.2.7 Auxiliar Operativo (Gestión de Ventas)

Coadyuvar con efectividad en la gestión administrativa del proceso de Venta del Servicio de Transporte, a través del manejo de la información, relacionada con el reporte de novedades y asignación de personal y la solución de inquietudes y problemas de tipo administrativo y técnico. Así mismo mantener actualizada toda la información del proceso de ventas, ingresándola en forma oportuna a los sistemas corporativos o medios de información que tenga la Empresa.

2.2.8 Auxiliar Operador de Estación

Apoyar la movilización efectiva de clientes en cada una de las estaciones, manteniendo las características del servicio de transporte comodidad, seguridad y rapidez, a través de una información oportuna y efectiva a los clientes, asegurando la disponibilidad de los equipos e instalaciones y manteniendo un flujo efectivo de la información.

3 Gerencia Administrativa

3.1 Gestión del Talento Humano

3.1.1 Profesional 1 (Formación)

Garantizar el adecuado diseño, análisis, planificación y desarrollo del sistema de capacitación bajo los parámetros propios de la empresa, que facilite la didáctica pedagógica y el óptimo diseño curricular de los módulos de formación requeridos por las competencias de cada persona y cargo u oficio.

3.1.2 Profesional 2 (Formación)

Coadyuvar efectivamente en la planificación de la formación del personal interno y contratistas, mediante la participación en la elaboración de pensum y de programas de formación, la ejecución del programa, el seguimiento de los participantes con el fin de implementar acciones correctivas y preventivas a las dificultades encontradas durante el desarrollo de los mismos, así mismo participar en la disponibilidad de la logística necesaria para la ejecución de los planes de formación.

3.2 Tecnologías de Información

3.2.1 Profesional 1 (Datacenter y administración Cívica)

Participar activamente en la formulación de planes estratégicos que permitan asegurar la disponibilidad, la integración, la implementación y la documentación que soporte el modelo de negocio del sistema de recaudo Cívica.

3.2.2 Profesional 1 (Gestión de Recaudo)

Garantizar la disponibilidad y permanencia de los equipos de recaudo (switches de comunicación, cableado, parches en sistema operativo y sincronización), que soportan el servicio de transporte tipo Metro, con alcance a su mantenimiento preventivo y correctivo, con los cuales se asegure la movilización efectiva de clientes con rapidez, seguridad y comodidad.

3.2.3 Profesional 2 (Gestión de Recaudo)

Garantizar la disponibilidad y prolongación de la vida útil de los equipos de gestión de recaudo (switches de comunicación, cableado estructurado, parches en sistema operativo y sincronización, máquinas lectoras de saldo, PDV, torniquetes, armarios de energía para el sistema de recaudo, máquina codificadora) a través de la ejecución de



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.

las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo, velando por el cumplimiento de las normas de seguridad, la realización de las acciones en el marco de la calidad y el desarrollo de nuevas y mejores formas de realizar los procesos en los que participa.

3.2.4 Auxiliar Operativo (Gestión de Recaudo)

Apoyar, asistir y ejecutar oportunamente las labores de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando la disponibilidad y conservación de los equipos del sistema de recaudo (máquinas lectoras de saldo, torniquetes, armarios de energía para el sistema de recaudo).

3.3 Administración de Riesgos

3.3.1 Profesional 1 (Plan de Emergencias)

Asegurar la confiabilidad de las condiciones, de los mecanismos y de los recursos previstos en el plan de emergencias de la empresa, para la prevención y atención de las mismas. Además garantizar la retroalimentación oportuna a y dinámica del plan, con el fin de contribuir al objetivo de la seguridad integral y minimizar los impactos negativos por la materialización de amenazas.

Esta gestión se hará a nivel operativo en la empresa, incluidos los contratistas de toda la organización, a partir del seguimiento a la gestión de emergencias de estos en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

3.3.2 Profesional 1 (Coordinador Seguridad Operativa)

Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional – SMS – y los procesos asociados, con el fin de lograr una gestión eficaz de la seguridad operacional en todos los modos de transporte operados por la Empresa reforzando la consecución de los objetivos corporativos y la mitigación los riesgos a los que está expuesta la Prestación del Servicio de Transporte.

3.3.3 Profesional 2 (Seguridad Operativa)

Garantizar la confiabilidad de las condiciones, de los mecanismos y de los recursos previstos en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional con el fin de minimizar los impactos negativos por la materialización de los eventos identificados y potenciales a los que está expuesta la Prestación del Servicio de Transporte.



4 Gerencia Financiera

4.1 Tesorería

4.1.1 Profesional 1 (Ingresos)

Asegurar oportunidad y efectividad en el diseño, implementación y administración del proceso de ingresos por venta de los diferentes medios de pago, garantizando la disponibilidad de los mismos y de la información que permita agilidad en la recuperación de los ingresos provenientes de la venta.

4.1.2 Profesional 2 (Ingresos)

Garantizar oportunidad y efectividad en el registro general de documentos en el sistema, entregar y recepcionar los diferentes documentos generados en los procesos de pagos, ingresos e inversiones, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas propuestas.

4.2 Planeación Financiera

4.2.1 Profesional 1 (Administración del Recaudo)

Asegurar la administración, seguimiento y control del proceso de recaudo, en lo que se refiere al manejo de los recursos de transporte, relación con el administrador financiero, autoridades de transporte y empresas transportadoras, con el fin de garantizar el adecuado manejo y la distribución de los recursos provenientes del servicio de transporte y la disponibilidad y confiabilidad de la información.

5 Gerencia de Planeación

5.1 Planeación Estratégica

5.1.1 Profesional 1 (Movilidad)

Garantizar efectividad en el desarrollo de cada una de las fases de proyectos y negocios efectivos orientados hacia la movilidad sostenible que incrementen el valor agregado de la empresa y generen nuevos ingresos para el Metro.



Cargos claves del Metro de Medellín Ltda.
