



Direccionamiento Estratégico

2018-2028

Versión 8 09-04-2018



TABLA DE CONTENIDO		Página
1	PRÓLOGO	2
2	OBJETIVO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	2
3	MOVILIDAD INTELIGENTE	3
4	CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO	4
4.1	ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS 2018-2028	4
4.2	EMPRESA DE MOVILIDAD ESTRATÉGICA – EME	7
4.3	LAS MAYORES SITUACIONES ACTUALES A CAMBIAR Y MEJORAR EN METROPLÚS	8
5	MODELO DE NEGOCIO	11
5.1	LÍNEAS DEL PLAN DE NEGOCIOS	12
6	MISIÓN	15
7	VISIÓN	15
8	VALORES INSTITUCIONALES	16
9	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	16
10	MAPA ESTRATÉGICO DE METROPLÚS	17

1 PRÓLOGO

Uno de los retos de las ciudades en el siglo XXI es poder generar un desarrollo sostenible que involucre y que tenga como base los sistemas de transporte masivo con la implementación de tecnologías limpias, como lo marca La organización de las Naciones Unidas (ONU) en el objetivo N.11 “Ciudades y Comunidades sostenibles”.

Este documento es una invitación a pensar una Movilidad Inteligente que le apueste al desarrollo de infraestructura pensada en la integración de los territorios, a la rentabilidad empresarial y a la inversión social como modelo de equidad, ya que los que más invierten para movilizarse son la población más vulnerable de nuestra ciudad.

Por este motivo nuestra empresa debe tener una visión de largo plazo que pueda estructurar los principios para el desarrollo sostenible como son: emisión cero, integración sostenible y la selección de tecnologías sostenibles, donde todas nuestras acciones vayan encaminadas a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes.

2 OBJETIVO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

METROPLÚS es un ente partícipe de la gestión y del modelo del Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá, que actúa mediante la articulación con los demás actores involucrados en la movilidad del territorio, como lo son el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, el Metro de Medellín, y el Municipio de Medellín, entre otros. La Entidad se especializa en el servicio público de transporte masivo terrestre automotor soportado en infraestructura de carretera y vehículos tipo bus.

La Entidad tiene como apuesta, aportar al desarrollo sostenible del territorio, mejorar la calidad de vida de sus habitantes, y generar interconexión, integración y aporte a la expansión y crecimiento de usuarios al Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá, a través de la generación de infraestructura para la movilidad y de la operación del sistema de transporte masivo de mediana capacidad del tipo BRT, enmarcado en la movilidad inteligente como atributo en el quehacer de la empresa.

El Direccionamiento Estratégico 2018-2028 de Metroplús, tiene como finalidad trazar las metas y objetivos estratégicos de la Entidad para un plazo de 10 años. En el documento guía se encuentra consignado el análisis y diagnóstico de la situación actual de la Entidad, y sus líneas de actuación y mejora. El por qué existimos y qué vamos a ofrecer a la sociedad a través de nuestra misión, visión y valores institucionales. Cuál es nuestro negocio y cuáles son los temas estratégicos que aportarán valor en los próximos 10 años, plasmando así nuestros objetivos

estratégicos. Cómo vamos a medir el cumplimiento de los objetivos propuestos a través de indicadores, y qué metas nos vamos a fijar como retos a conseguir en los próximos años. Al igual que la depuración de diversas acciones que tienden a lograr los objetivos estratégicos con cronograma y entregables.

3 MOVILIDAD INTELIGENTE

La *movilidad inteligente* se encuentra intrínsecamente ligada con el concepto de “Smart city” o *ciudad inteligente*. El concepto de Ciudad Inteligente integra los aspectos de gobernanza, planificación e infraestructura con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas.

“Una Ciudad Inteligente es aquella que coloca a las personas en el centro del desarrollo, incorpora Tecnologías de la Información y Comunicación en la gestión urbana y usa estos elementos como herramientas para estimular la formación de un gobierno eficiente que incluya procesos de planificación colaborativa y participación ciudadana. Al promover un desarrollo integrado y sostenible, las Ciudades Inteligentes se tornan más innovadoras, competitivas, atractivas y resilientes, mejorando así vidas” (Bouskela et al., 2016, p. 16)¹.

“Smart Cities” o ciudades inteligentes combinan para su desarrollo el manejo de datos, recursos, infraestructura y la colaboración de personas con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus habitantes, además de ofrecer experiencias que abordan de manera preventiva sus necesidades y deseos de transporte. Una ciudad inteligente es el conjunto de poder y creatividad entre un cuerpo de datos y su análisis en vivo. Así entonces, si una ciudad inteligente se puede equiparar con el ser humano, la movilidad inteligente es el sistema circulatorio de una ciudad (Neckermann, 2017)².

La *movilidad inteligente* es entendida como una movilidad visionaria, pero factible. La cual puede ser usada por cualquier persona, independientemente de la ubicación, de capacidades individuales y del presupuesto de cada individuo (Flügge, 2017, p.2)³. El término "smart mobility" o movilidad inteligente hace referencia a una serie de iniciativas, políticas y acciones cuyo objetivo prioritario es favorecer la movilidad en las ciudades de modo que ésta no suponga una traba al quehacer diario en las urbes ni a su desarrollo. Se trata de una serie de actuaciones que lo que pretenden es facilitar la movilidad de los usuarios -bien sea a pie, en bicicleta, transporte público o privado- bajo una premisa común: ahorro en costes económicos, ambientales, tiempo, y satisfacción y comodidad a usuarios, que es en definitiva lo que les otorga el apellido de "inteligentes".

¹ Bouskela, M., Casseb, M., Bassi, S., De Luca, C. and Facchina, M. (2016). *La ruta hacia las Smart Cities Migrando de una gestión tradicional a la ciudad inteligente*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

² Neckermann, L. (2017). *Smart Cities, Smart Mobility*. Leicestershire: Troubador Publishing.

³ Flügge, B. (2017). *Smart mobility - connecting everyone*. Wiesbaden: Springer Vieweg.

4 CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

4.1 Orientaciones Estratégicas 2018-2028

A continuación se definen los objetivos estratégicos de Metroplús a cumplir en un plazo de 10 años.

ESTRATEGIA	#	META	OBJETIVO
MOVILIDAD INTELIGENTE		Especialización por la naturaleza de los diferentes tipos o medios de transporte.	Especializarse en transporte masivo de mediana capacidad del tipo autobús de tránsito rápido (BRT), los servicios alimentadores y TPM.
	1	Expansión del sistema: corredores, estaciones y líneas.	Este objetivo se desarrollará a través de 3 grandes verbos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Planear: definición de corredores que se deben incluir al sistema. 2. Desarrollar: la infraestructura y equipos. 3. Operar: aumentar el número de viajes que tiene el sistema.
	2	Operación y prestación de servicios por Metroplús.	Controlar la operación y prestación de servicios por la empresa, independientemente de si es con personal de METROPLÚS o con terceros, o por medio de convenios y/o contratos interadministrativos, con el municipio de Medellín y/o con otras entidades estratégicas para el logro de la integración del sistema de Transporte Masivo del Valle de Aburrá. Controlar: Hacer un seguimiento adecuado a los indicadores del sistema.
	3	Gestión y transferencia de conocimiento, e intercambio de buenas prácticas, conocimiento e información con otros actores influyentes de la movilidad.	Asesorar, llevar a cabo trabajos de consultoría y capacitaciones en materia de servicios de transporte público bajo la modalidad de

		<p>transporte terrestre automotor por buses.</p> <p>Estas actividades y servicios se podrán atender a demanda, por oportunidad, y siempre y cuando se tenga capacidad para atenderlos, sin comprometer servicios y procesos misionales y su calidad requerida.</p>
	4 Desarrollo tecnológico	<p>Participar de proyectos de innovación y desarrollo relacionados con el fomento, implementación y financiación de nuevas tecnologías en el sector transporte masivo de mediana capacidad.</p> <p>Estas actividades y servicios se podrán atender a demanda, por oportunidad, y siempre y cuando se tenga capacidad para atenderlos, sin comprometer servicios y procesos misionales y su calidad requerida.</p>
	5 Ampliación de servicios a otros municipios fuera del Valle de Aburrá.	<p>Desarrollar sus servicios, en colaboración con otros agentes de la movilidad, en el Valle de Aburrá y establecer un proyecto de interconexión con otros municipios, específicamente con el Valle de San Nicolás (por la dinámica de viajes entre los dos valles, la cual está afectando de manera negativa la movilidad del Valle de Aburrá que es el centro del sistema).</p>
	6 Expansión auto-sostenible de la operación del sistema.	<p>Buscar apoyo en otros y nuevos mecanismos de financiación que ayuden a soportar los recursos necesarios para la operación del sistema.</p>
	8 Diferenciación con otros medios de transporte por valores agregados.	<p>Diferenciarse por valores agregados como la calidad de su servicio, la inclusión de conceptos de movilidad inteligente y sostenibilidad en su construcción, operación e integración con el sistema.</p>

	9	Posicionamiento masivo de marca e imagen Metroplús.	<p>Efectuar posicionamiento masivo de marca e imagen de METROPLÚS en zonas de influencia.</p> <p>Efectuar gestión selectiva con grupos de interés, entre ellos representantes y líderes de las comunidades donde se tenga incidencia.</p>
	10	Creación de elementos diferenciadores con otros medios de transporte.	Crear elementos diferenciadores con otros medios de transporte como la inclusión del concepto de movilidad inteligente y sostenible en el actuar de la Entidad y en sus proyectos estratégicos.
	11	Promoción de buen uso y protección de infraestructura y equipo con usuarios y comunidad.	Generar cultura de apropiación y cuidado de la infraestructura del sistema por medio de la "Cultura Ciudadana" asociada a la movilidad.
	12	Generación de un sistema seguro para sus usuarios, y de seguridad y salud en el trabajo para empleados y contratistas.	Garantizar un sistema que cuide tanto de sus empleados, contratistas y usuarios del sistema o de quienes tienen relación con él, en el marco de la seguridad y salud en el trabajo.
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	13	Crecimiento mediante alianzas.	Creer mediante integraciones con otras empresas o entidades (aliadas o competidoras).
	14	Generación de competencias y conocimiento crítico soportado con personal propio.	Generar competencias y conocimiento crítico soportado con personal propio a través de la potencialización de nuestro capital humano, por medio de capacitaciones y selección objetiva de los mismos, la gestión y transferencia del conocimiento.
	15	Optimización de procesos soporte con recursos internos.	Cubrir con personal propio las actividades rutinarias y sistemáticas de la Empresa.
	16	Posibilidad de trabajar en el desarrollo de proveedores.	Implementar el Registro Único de Proveedores. Cuando se entre en operación y mantenimiento, cabe posibilidad de trabajar en el desarrollo de proveedores en repuestos y tecnologías.

SELLO CORPORATIVO	18	Estructuración del actuar corporativo de la empresa.	Estructuración normativa y de buen gobierno corporativo a través de la implementación de los nuevos estatutos de la empresa, y sus manuales de contratación y de supervisión, e implementación de las buenas prácticas de gobierno corporativo que permitan la gobernanza de la Entidad.
TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	19	Liderazgo en la conversión tecnológica.	Liderar el uso de nuevas tecnologías sostenibles y comprometidas con el medio ambiente, como lo es la conversión tecnológica de la flota de buses Metroplús y del Transporte Público de Medellín (TPM) a buses eléctricos.

4.2 Empresa de Movilidad Inteligente

Metroplús tiene como objeto principal participar en la gestión y operación del servicio público de transporte masivo terrestre automotor soportado en infraestructura carretera y vehículos tipo bus en el Valle de Aburrá, la generación de infraestructura para la movilidad, y la ejecución, asesoría y consultoría de planes, programas y proyectos de movilidad en los ámbitos municipal, departamental, nacional e internacional, enmarcado en la *movilidad inteligente* como atributo en el hacer de la empresa. Hace parte fundamental de nuestro trabajo la construcción colectiva de ciudad y ciudadanía desde la perspectiva de la movilidad.

Por lo cual, del CORE de nuestro negocio se desprenden cuatro estrategias, presentadas anteriormente (4.1 Orientaciones Estratégicas 2018-2028), las cuales son: Movilidad Inteligente, Gestión Organizacional, Sello Corporativo y Tecnología e Infraestructura.

Para lograr su cumplimiento es necesario contar con:

- Unos estatutos que permitan el abordaje de la tarea.
- Pensar la movilidad en términos de *Movilidad Inteligente*.
- Dotarnos de las herramientas tecnológicas que la tarea exige.
- Realizar toda una reingeniería empresarial que nos dote de los enfoques administrativos, las experiencias profesionales, los talentos y mecanismos necesarios para abordar esos retos.

4.3 Las mayores situaciones actuales a cambiar y mejorar en METROPLÚS

A continuación se presentan las oportunidades y amenazas (contexto externo) y retos (contexto interno) más relevantes de Metroplús, sobre las cuáles se identifican situaciones actuales a cambiar y mejorar.

OPORTUNIDADES

#	DESCRIPCIÓN	POSIBLE TEMA ESTRATÉGICO
1	Incremento de la demanda de usuarios de Sistemas de Transporte. La situación de transporte en el Valle de Aburrá es crítica y necesita de soluciones urgentes y sostenibles.	Expansión intermunicipal del Sistema de Transporte Masivo de Mediana Capacidad (BRT)
2	Voluntad Gubernamental de Expansión del Sistema de Transporte Masivo de Mediana Capacidad (BRT) y Vinculación de otros Municipios del Valle de Aburrá con recursos para la expansión del proyecto en sus Municipios.	
3	Participación en el desarrollo de proyectos de movilidad en otros municipios del Valle de Aburrá y del país. Administraciones municipales comprometidas con la gestión y destinación de recursos a los proyectos de movilidad en la región.	Integrarse en los planes de desarrollo de los municipios
4	Creación de nuevas alianzas entre entidades públicas mediante convenios interadministrativos para el desarrollo del objeto social de la Entidad.	Creación de nuevas alianzas entre entidades públicas
5	Ser parte de la agenda pública en la solución de la movilidad de los ciudadanos / El medio ambiente, sobretodo la calidad del aire ha estado muy afectado y los buses eléctricos son medios de transporte con emisiones mínimas.	Transporte sostenible (amigable medio ambiente)
6	Posibilidad de la operación temprana en el sur del Valle de Aburrá y operar en Medellín / Facilidad de poner a funcionar el sistema sin necesidad de construir mucha infraestructura.	Operación temprana
7	Tarifa única integración rutas buses servicio público. La integración con el SITVA lo que facilita el acceso y la tarifa para usar todo el sistema.	Integración con el SITVA
8	Posibilidad de acceder a fuentes alternativas de financiación para proyectos de beneficio público y el uso de tecnologías limpias.	Aprovechar para temas de posible financiación o aliados
9	Posibilidad de generar cercanía e integración de la comunidad al uso del sistema y a su apropiación y cuidado.	Cercanía a la comunidad
10	Ejecución de obras que cambian el paisaje y mejoran el espacio público, tendientes a cambiar el entorno próximo al sistema.	Generación de impacto positivo en lo social, medio ambiental y económico de los entornos del sistema

11	Promover el desarrollo urbano a través de la generación y operación de nuevas líneas del Sistema de Transporte Masivo de Mediana Capacidad (BRT) tendientes a conectar la ciudad.	Promotor de desarrollo urbano
12	Generación de estrategias y acciones tendientes a brindar seguridad y bienestar en el uso del sistema a través de la generación de la cultura de la movilidad inteligente.	Sistema donde la gente se siente más segura
13	Desarrollar plataformas de servicio a la comunidad de alta calidad para brindar información a la ciudadanía relativa al sistema.	Buen servicio
14	Facilitar la movilidad y accesibilidad de todos los ciudadanos en función de ser un sistema rápido, cómodo y económico (movilidad inteligente).	Sistema bueno que conecta a la comunidad
15	Posibilidad de ofrecer de manera rápida y segura la movilidad de las personas mediante el sistema de buses de tránsito rápido.	Servicio de transporte rápido
16	Implementar proyectos de operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Mediana Capacidad (BRT) y la operación de proyectos de infraestructura relacionada con el servicio de transporte público.	Infraestructura y operación del sistema
17	Posibilidad de desarrollar un sello de movilidad inteligente, para así generar impacto positivo en los ciudadanos y en las ciudades, a través de disminuir la congestión, mejorar el acceso al sistema y promover un aire más limpio.	Pensadores de la movilidad
18	Posibilidad de generar procesos y procedimientos adecuados para la ejecución de las actividades y objetivos de la empresa garantizando calidad en su servicio.	Empresa eficiente

AMENAZAS

#	DESCRIPCIÓN	POSIBLE TEMA ESTRATÉGICO
1	Fortalecimiento de los competidores de transporte al Sistema (Ilegales, Taxis, Moto, colectivos...).	Modelo de integración por inter-modalidad de transporte
2	Litigios Judiciales actuales contra la Entidad que en caso de que falle en contra de METROPLÚS, genera inviabilidad.	Litigios Judiciales actuales contra la Entidad
3	Públicos de opinión y grupos sociales que están en contra de los sistemas masivos de transporte y la construcción de su infraestructura (Caso: Túnel verde-colectivo ambiental).	Gestión con la comunidad en fases más tempranas (desde la concepción del proyecto) con soporte en gestión sostenible.
4	Retrasos en obras por razones ajenas al proceso constructivo (importación maquinaria, escasez de materiales, hallazgos antropológicos, situaciones de orden público).	Mayor visibilidad en la gestión ambiental
5	Escasez en las zonas de influencia, para hacer compensaciones ambientales.	

#	DESCRIPCIÓN	POSIBLE TEMA ESTRATÉGICO
6	Cambios de administraciones municipales que no dan continuidad a los procesos de direccionamiento estratégico de largo plazo.	Plan a largo plazo, con fundamentales de expansión y movilidad inteligente y sostenible
7	Incumplimiento en los compromisos financieros por demoras en los desembolsos de los aportes de los Municipios y/o la Nación.	Fortalecer gestión de recursos financieros
8	Sobrecostos del proyecto por altas tasas de interés de los recursos del crédito.	
9	Restricción para gestionar nuevos recursos por falta de finalización del alcance del CONPES actual.	
10	Los municipios no tienen claro las implicaciones de compromisos de cofinanciación. No se asegura que los pagos a METROPLÚS estén en los presupuestos presentados a los Concejos Municipales.	Relacionamiento con los municipios (RSE con los socios)
11	La no sostenibilidad económica del sistema. El déficit que genera poca credibilidad en la Entidad.	Gestión de comunicaciones para que terceros entiendan que no es sostenible
12	Retrasos en las obras o mayores cantidades de obra por adecuación (existentes) o construcción (nuevas) de redes de servicios públicos y/o espacio público.	Fortalecer la gestión integral de estudios y diseños

RETOS

#	DESCRIPCIÓN	POSIBLE TEMA ESTRATÉGICO
1	METROPLÚS no participa en el control e interventoría de la operación del Sistema.	Control e interventoría de la operación del Sistema con indicadores de calidad en el servicio
2	Mala imagen de la empresa frente a la comunidad por baja calidad del servicio y por incumplimiento de infraestructura (ejemplo: sobrecupo y baja frecuencia de las rutas alimentadoras).	
3	No hay experiencia en la operación de sistemas de transporte masivo de mediana capacidad.	
4	Falta de generación de recursos propios, lo que implica una alta dependencia de los recursos de la Nación y los Municipios.	Fortalecer gestión de recursos financieros y generación de plan de negocios
5	Baja planta de personal, requiriéndose alto volumen de contratistas y por ende rotación de personal sin transferencia de conocimiento Institucional. Bajo compromiso y sentido de pertenencia hacia el proyecto de algunos empleados y contratistas.	Gestión de Talento Humano y gestión de apropiación y retención de personal interno

#	DESCRIPCIÓN	POSIBLE TEMA ESTRATÉGICO
6	Bajo reconocimiento de la marca METROPLÚS en el mercado, se requiere generación de identidad propia.	Bajo reconocimiento de la marca METROPLÚS
7	Falta de una infraestructura física administrativa que soporte el funcionamiento actual y de futuro de METROPLÚS.	Fortalecer infraestructura física administrativa
8	Falta de Plan Maestro para la operación del Sistema.	Plan a largo plazo, con fundamentales de expansión y movilidad sostenible
9	Incumplimiento de contratistas de obra.	Gestión integral del proyecto / gerencia de proyectos
10	Demoras en la adquisición de predios que generan retrasos en las obras.	
11	Deterioro de imagen de la empresa por mal servicio y problemas en algunas obras (UdeM y San Pedro).	Gestión de comunicación (manejo de crisis) y Gestión con comunidades
12	Sistema informático deficiente que impide recibir la operación del sistema. Alta vulnerabilidad de la información de la Entidad, deficiencias en tecnologías de información.	Fortalecer de sistemas de información
13	No hay una gestión del conocimiento.	Gestión del conocimiento METROPLÚS
14	No hay una gestión por procesos.	Modelo empresarial
15	Desconocimiento del personal del direccionamiento estratégico actual (en anteriores administraciones no se bajó la información a todo el personal, se quedó a nivel directivo).	
16	Mala imagen asociada a incumplimiento en atención de PQRSD con ciertos públicos objetivos.	Gestión de RSE (Gestión con grupos de interés)

5 MODELO DE NEGOCIO

Con base en esta simplificación se determina el QUÉ + PARA QUÉ + PARA QUIÉN de la empresa.

QUÉ	PARA QUÉ	PARA QUIÉN	
PROPUESTA DE VALOR Qué solución damos	RELACIONAMIENTO Cómo generamos relaciones a largo plazo	CANAL DE RELACIONAMIENTO	SEGMENTO DE CLIENTES

Infraestructura, operación y servicios de movilidad inteligente integrados a sistemas de transporte	Mejorar calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> Disminución de tiempos de traslado (carriles exclusivos) Accesibilidad Comodidad Seguridad Ahorro en costos Compromiso con el medio ambiente (aire limpio) 	<ul style="list-style-type: none"> CÍVICA Puntos de venta de tiquetes en estaciones Empresas y Organizaciones Oficinas de atención a usuarios Diseño incluyente del sistema Uso de buses eléctricos Generación de cultura de apropiación y cuidado del sistema 	<p>Usuarios. Personas que se movilizan en los municipios beneficiados</p> <p>NOTA: No se especifica estrato, edad, género, condición física y ubicación, ya que es un servicio incluyente</p>
	Desarrollo sostenible de su territorio	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones de movilidad inteligente y sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de representatividad ante municipios Lograr inclusión en los planes de desarrollo de los municipios 	Territorios con necesidades de interconexión
	Interconexión, Integración de usuarios y aporte a la expansión y crecimiento de usuarios al Sistema de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Planeación, diseño y construcción de infraestructura y operación del sistema Integrado de Transporte Masivo de Mediana Capacidad (BRT) Integrando usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de representatividad ante entidades, entes gestores y actores relacionados con sistemas de transporte Convenios o contratos 	Otros entidades, entes gestores y actores relacionados con sistemas de transporte

5.1 LÍNEAS DEL PLAN DE NEGOCIOS

A continuación se describen las ocho (8) líneas estratégicas del plan de negocios de Metroplús, con el objetivo de generar negocios que permitan desarrollar el CORE de nuestro negocio, el alcance de los nuevos estatutos de la Entidad, y la sostenibilidad financiera de la misma.

#	LÍNEA	OBJETIVO
1	OPERACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO DE MEDIANA CAPACIDAD	Planear, ejecutar, poner en marcha y controlar la operación del sistema integrado de transporte masivo de pasajeros de mediana capacidad.
2	INFRAESTRUCTURA PARA LA MOVILIDAD	Diseñar, construir y operar proyectos de infraestructura relacionados con el servicio de transporte público de pasajeros terrestre automotor soportado en infraestructura carretera y vehículos tipo bus de mediana capacidad.
3	MOVILIDAD INTELIGENTE	<p>Generar y desarrollar el modelo de ECOESTACIONES como estrategia integral de movilidad inteligente de las estaciones de Metroplús y su entorno, considerando prácticas de eficiencia y agilidad en su construcción al ser tipo modular, mejora del espacio público y de la calidad del aire, al integrarse a los árboles existentes e incluir nuevas siembras, uso de tecnologías limpias y energías renovables, manejo de residuos sólidos, accesibilidad, e integración de diferentes modos de transporte favoreciendo a peatones, ciclistas y al transporte público como los buses BRT, entre otros, bajo el cumplimiento de los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reducción de la congestión de tráfico: disminución de los niveles de contaminación auditiva y atmosférica, consumo de energías no renovables y accidentes. 2. Reducción de los tiempos de desplazamiento. 3. Recuperación de los espacios públicos. 4. Accesibilidad: garantizar la movilidad de todos los habitantes, incluidas las personas con movilidad reducida. 5. Mejora de la calidad del medio ambiente: Mejoría en la calidad de vida y salud de todos los habitantes.
4	GESTIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	<p>Generar convenios con otras entidades públicas para asesoría, consultoría y capacitación en materia de servicios de transporte público urbano de pasajeros en las siguientes temáticas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo tecnológico. 2. Movilidad inteligente. 3. Control de la operación y mantenimiento del sistema BRT.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Estructuración de proyectos de transporte automotor de mediana capacidad. 5. Diseño de rutas de transporte público. 6. Evaluación y análisis de corredores tipo BRT y conexiones operacionales. 7. Asesoría y consultoría en procesos de ascenso tecnológico e implementación de tecnologías limpias, como el uso de buses eléctricos. 8. Proyectos estratégicos de movilidad. 9. Ente otros.
		Participar del intercambio de buenas prácticas, conocimiento e información con otras ciudades y/o países.
5	DESARROLLO TECNOLÓGICO	<p>Desarrollar y aplicar tecnología para el uso del transporte público masivo, como lo es el desarrollo de paraderos inteligentes, de aplicaciones móviles con información sobre horarios de operación de los buses, rutas, llegadas y posibles retrasos en la operación.</p> <p>Participar de proyectos de innovación y desarrollo de nuevas tecnologías en el sector de transporte masivo de mediana capacidad.</p>
6	CONECTIVIDAD METROPLÚS	<p>Generar y/o participar de proyectos de conectividad del Valle de Aburrá y el Valle de San Nicolás por medio de rutas BRT integradas al sistema de transporte SITVA.</p> <p>Articular los buses eléctricos de Metroplús a la agenda cultural y turística de la ciudad de Medellín y del Valle de Aburrá, para hacer extensiva la apropiación y cultura de la movilidad sostenible e inteligente.</p>
7	INMOBILIARIA METROPLÚS	<p>Desarrollar proyectos y alianzas para el aprovechamiento económico tanto del espacio público asociado al sistema (Decreto 2148 de diciembre 30 de 2015), como de los bienes inmuebles propios del sistema de transporte SITVA.</p> <p>Generar una amplia red de parqueaderos públicos conexos con estaciones Metroplús que permita la integración al SITVA de personas que se movilizan en vehículo privado de manera ágil y cómoda.</p> <p>Crear alianzas público – privadas para la generación de rutas Metroplús integradas a los centros y áreas de desarrollo</p>

		económico y social de la ciudad, por medio de alianzas estratégicas con centros comerciales, hospitales, y universidades, entre otros.
8	PUBLICIDAD	Aprovechar los espacios de las estaciones y paraderos para anuncios publicitarios que tengan como objetivo la población usuaria del SITVA.

6 MISIÓN

La MISIÓN declara el QUÉ + el PARA QUÉ de la organización. De acuerdo a la simplificación del modelo de negocio:

QUÉ	PARA QUÉ	PARA QUIÉN
Infraestructura, operación y servicios de movilidad inteligente integrados a sistemas de transporte	Mejorar calidad de vida	Usuarios
	Desarrollo sostenible de su territorio	Municipios y territorios
	Aporte a la expansión y crecimiento de usuarios al sistema de transporte	Cumplimiento de parámetros de operación definidos por la autoridad

Consolidando los elementos anteriores, la MISIÓN de METROPLÚS es:

MISIÓN
METROPLÚS es un ente partícipe de la gestión y del modelo de Sistema Integrado de Transporte especializado en el servicio público de transporte masivo terrestre automotor soportado en infraestructura de carretera y vehículos tipo bus, ofreciendo una solución de movilidad inteligente que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y el desarrollo económico, social y ambiental de los territorios beneficiados.

7 VISIÓN

Nuestra Visión declara lo que queremos cambiar y lograr en un tiempo determinado, es decir, cómo nos veremos en el tiempo, determinando así, el gran reto y motivación hacia el futuro para Metroplús.

La VISIÓN de METROPLÚS es:

VISIÓN	
Para el 2028, METROPLÚS será la empresa líder en Colombia en movilidad inteligente.	

8 VALORES INSTITUCIONALES

1	Planeación	Planeamos, para tomar decisiones basadas en estrategias acertadas.
2	Servicio	Servimos a nuestros usuarios con amor, porque en el servicio está en nuestra esencia, nuestro ser.
3	Trabajo en Equipo	Trabajamos en equipo, porque entendemos que entre todos sumamos para llegar a la meta trazada.
4	Transparencia	Somos coherentes con los principios y trabajamos con claridad en el actuar, ser y parecer.
5	Responsabilidad	Hacemos lo que debemos hacer, de la mejor manera posible y para un beneficio colectivo.
6	Respeto	Conformamos un equipo interdisciplinario que construye y trabaja desde la diferencia. Respetamos y somos amigables con el medio ambiente.
7	Aprendizaje Continuo	Le apostamos al Conocimiento y al Aprendizaje Continuo con Inteligencia Emocional, porque entendemos que siempre habrá algo más por hacer y entender.
8	Confianza	Confiamos en nuestro actuar, en los usuarios y en la institucionalidad, porque la confianza es nuestro mayor insumo para lograr el éxito.
9	Liderazgo	Dirigimos con carisma y comunicación efectiva con los equipos de trabajo.
10	Resiliencia	Somos Resilientes, porque estamos convencidos que los obstáculos son oportunidades que nos transforman y nos llevan a un mayor crecimiento.
11	Honestidad	Tenemos la actitud para actuar con honradez, integridad, coherencia y decencia.
12	Inteligencia	Tenemos la capacidad y habilidad para responder de la mejor manera a las exigencias propuestas.

9 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

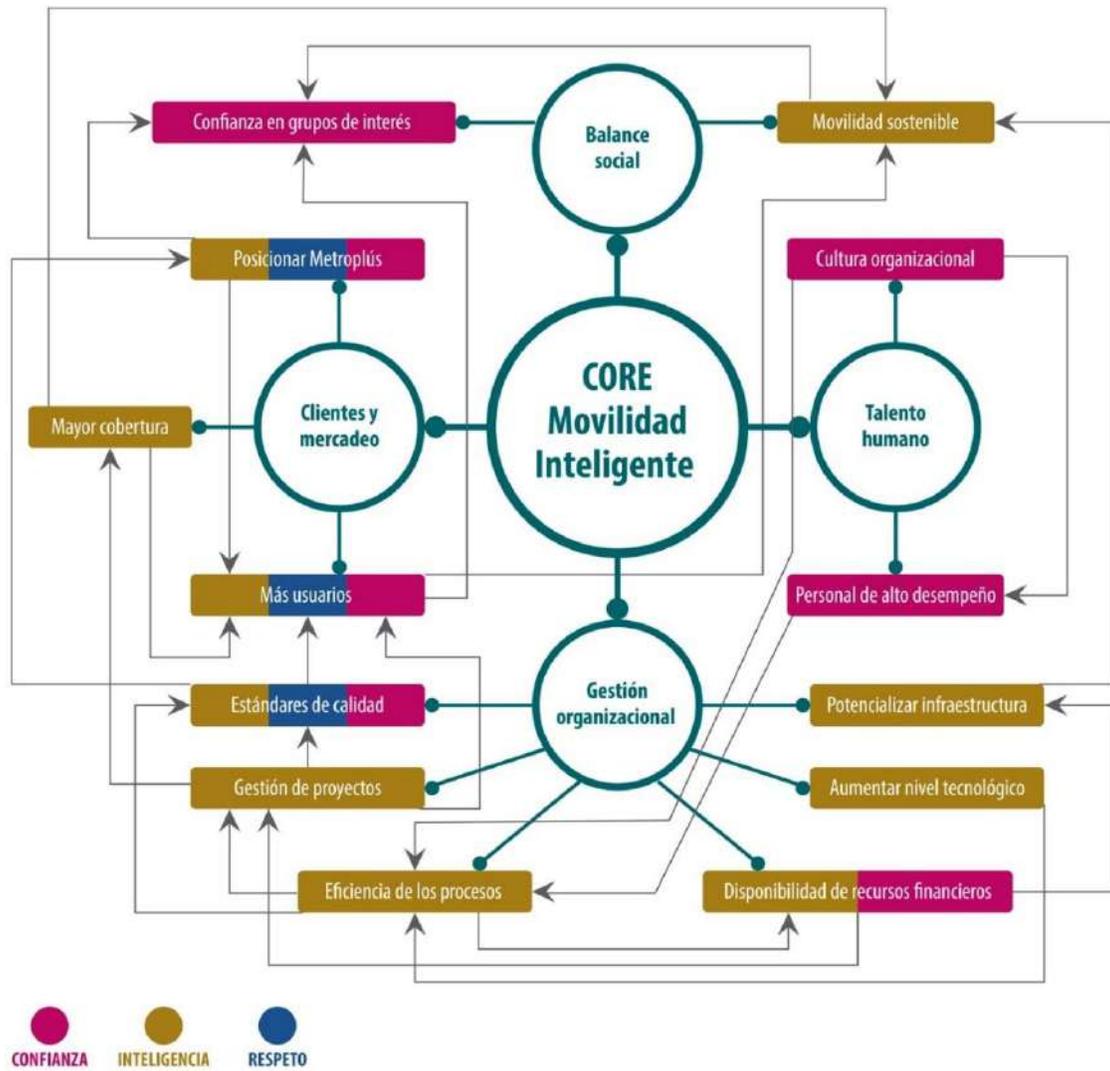
Con base en las orientaciones estratégicas 2018-2028 y las situaciones actuales a cambiar y mejorar en METROPLÚS (3.3 Las mayores situaciones actuales a cambiar y mejorar en METROPLÚS) y teniendo en cuenta los fundamentales del QUÉ + PARA QUÉ + PARA QUIÉN del modelo de negocio (4. Modelo de Negocio), los siguientes son nuestros objetivos estratégicos, agrupados en los siguientes temas estratégicos:

PERSPECTIVA	TEMA ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
-------------	------------------	------------------------

BALANCE SOCIAL	CONFIABILIDAD DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Mantener la confianza de los grupos de interés en METROPLÚS
	MOVILIDAD INTELIGENTE Y SOSTENIBLE	Contribuir a la movilidad INTELIGENTE y sostenible (económico, social y ambiental) del territorio
CLIENTES Y MERCADO	CRECIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN	Lograr mayor cobertura en las áreas de influencia
		Contribuir con más usuarios a los sistema de transporte en los que intervenimos
		Posicionar METROPLÚS en el mercado
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	EXCELENCIA ORGANIZACIONAL	Lograr altos estándares de calidad en la prestación del servicio
		Fortalecer la gestión de proyectos
		Incrementar la eficiencia de los procesos
	MODELO EMPRESARIAL	Fortalecer la empresa de manera interna a través de la implementación de un modelo de negocios y enfoques administrativos, experiencias profesionales, talentos y mecanismos de gestión
	SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Lograr disponibilidad de recursos financieros
	INNOVACIÓN, DESARROLLO Y TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA	Potencializar infraestructura de los sistemas de transporte en los que intervenimos
		Dotarnos de herramientas tecnológicas
		Implementar el uso de buses eléctricos para toda la operación del sistema
SELLO CORPORATIVO	Estructuración normativa y de buen gobierno corporativo a través del actuar jurídico con la implementación de los nuevos estatutos de la empresa, y sus manuales de contratación y de supervisión, e implementación de las buenas prácticas de gobierno corporativo que permitan la gobernanza de la Entidad.	
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	Desarrollar y retener personal de alto desempeño
		Fortalecer la cultura organizacional y corporativa capaz de construir un objetivo común

10 MAPA ESTRATÉGICO DE METROPLÚS

A continuación se presenta nuestro Mapa Estratégico el cual incorpora la **Movilidad Inteligente** como el CORE de nuestro negocio, y las cuatro líneas estratégicas que guiarán las metas de la empresa, las cuales son: **Balance Social, Talento Humano, Gestión Organizacional, y los Clientes y Mercado**. Dichas estrategias se conectan entre sí, y reflejan nuestros valores institucionales más relevantes, los cuales son: **Confianza, Inteligencia y Respeto**.



Morales, "Taller de Visión Estratégica Perceptual", Documento Estratégico, 2018.