



# MANUAL DE GESTIÓN SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLIN S.A.

© 2020 SUPEREENDOS DE COMERCIO Y DESARROLLO

**Note:**

To change the product logo for your own print manual or PDF, click "Tools > Manual Designer" and modify the print manual template.



# Title page 1

**Use this page to introduce the product**

---

*by SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO*

*This is "Title Page 1" - you may use this page to introduce your product, show title, author, copyright, company logos, etc.*

*This page intentionally starts on an odd page, so that it is on the right half of an open book from the readers point of view. This is the reason why the previous page was blank (the previous page is the back side of the cover)*

# MANUAL DE GESTIÓN SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDIELINSA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

All rights reserved. No parts of this work may be reproduced in any form or by any means - graphic, electronic, or mechanical, including photocopying, recording, taping, or information storage and retrieval systems - without the written permission of the publisher.

Products that are referred to in this document may be either trademarks and/or registered trademarks of the respective owners. The publisher and the author make no claim to these trademarks.

While every precaution has been taken in the preparation of this document, the publisher and the author assume no responsibility for errors or omissions, or for damages resulting from the use of information contained in this document or from the use of programs and source code that may accompany it. In no event shall the publisher and the author be liable for any loss of profit or any other commercial damage caused or alleged to have been caused directly or indirectly by this document.

Printed: enero 2020 in (wherever you are located)

## **Publisher**

...enter name...

## **Managing Editor**

...enter name...

## **Technical Editors**

...enter name...

...enter name...

## **Cover Designer**

...enter name...

## **Team Coordinator**

...enter name...

## **Production**

...enter name...

## **Special thanks to:**

*All the people who contributed to this document, to mum and dad and grandpa, to my sisters and brothers and mothers in law, to our secretary Kathrin, to the graphic artist who created this great product logo on the cover page (sorry, don't remember your name at the moment but you did a great work), to the pizza service down the street (your daily Capricciosas saved our lives), to the copy shop where this document will be duplicated, and and and...*

*Last not least, we want to thank EC Software who wrote this great help tool called HELP & MANUAL which printed this document.*



# Table of Contents

Foreword	7
<b>Part I Compromiso Gerencial</b>	<b>10</b>
<b>Part II Presentación de Terminales de Transporte de Medellín S.A.</b>	<b>12</b>
1 Misión.....	13
2 Visión.....	13
3 Objetivos.....	13
4 Valores.....	14
5 Competencias Corporativas.....	15
<b>Part III Sistema de Gestión</b>	<b>18</b>
1 Generalidades y Campo de Aplicación.....	18
2 Alcance de la Certificación de la Entidad.....	20
3 Política de Gestión.....	21
4 Responsabilidad y Autoridad.....	21
5 Documentación.....	21
6 Mapa de Procesos.....	23
7 Sistema de Control.....	23
8 Medición Análisis y Mejora.....	24
9 Comunicación Interna y Externa.....	26
10 Política Ambiental.....	28
<b>Part IV Caracterización de Procesos</b>	<b>30</b>
1 Gestión Estratégica.....	30
Procedimiento Gestión de Proyectos.....	41
Procedimiento Satisfacción del cliente.....	46
Procedimiento Dirección Estratégico.....	48
Procedimiento Revisión por la Dirección.....	56
Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas.....	69
Procedimiento Gestión del cambio.....	74
2 Gestión Control y Evaluación.....	76
3 Gestión Operación Terminales.....	87
Procedimiento Programación de Turnos.....	98
Procedimiento de seguimiento y control operativo.....	108
Procedimiento Control del Servicio No conforme.....	116
Procedimiento Activación Plataforma Viajera.....	124
4 Gestión Jurídica.....	128
Procedimiento Actualización Normatividad por procesos.....	136
Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones.....	138

<b>5</b>	<b>Gestión Bienes y Servicios.....</b>	<b>152</b>
	Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios .....	164
	Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles .....	186
	Procedimiento Mantenimiento de Bienes .....	202
	Procedimiento para Suscripciones y/o Afiliaciones .....	208
	Procedimiento Archivo de Expedientes Contractuales por pérdida de competencia para liquidación. ?	
<b>6</b>	<b>Gestión Humana .....</b>	<b>214</b>
	Procedimiento Selección y Vinculación .....	230
	Procedimiento Capacitación y Bienestar .....	240
	Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios .....	247
	Procedimiento Gestion del Conocimiento .....	252
<b>7</b>	<b>Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo.....</b>	<b>254</b>
<b>8</b>	<b>Gestión Procesos.....</b>	<b>268</b>
	Procedimiento Gestión de Riesgos .....	278
	Procedimiento Planes de Mejoramiento .....	282
	Procedimiento Control Documentos .....	290
	Procedimiento Control Registros .....	299
	Procedimiento Analisis de los datos .....	302
	Procedimiento Auditorias Internas .....	305
<b>9</b>	<b>Gestion Financiera, Administrativa y Comercial.....</b>	<b>315</b>
	Procedimiento de Pagos .....	330
	Procedimiento Gestionar la cartera .....	332
	Procedimiento Generar Facturación .....	336
	Procedimiento Administrar Caja .....	343
	Procedimiento Administrar Presupuesto .....	350
	Procedimiento Definicion de tarifas cobro de publicidad .....	357
	Procedimiento Recaudos .....	358
<b>10</b>	<b>Gestión Tecnología e Información.....</b>	<b>376</b>
	Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados .....	393
	Procedimiento Administración Documental .....	396
	Procedimiento Migración de Información .....	409
	Procedimiento Manejo Integral de Gestion y Proteccion de datos personales .....	412
	Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica .....	420
	Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Criticos .....	435
<b>11</b>	<b>Gestion ambiental.....</b>	<b>443</b>
	Procedimiento de identificación de valoración de Riesgos y Oportunidades. ....	450
	Procedimiento de identificación de requisitos legales y evaluación del cumplimiento legal. ....	453
	Procedimiento Manejo de Sustancias Quimicas .....	459
	Procedimiento de Valoracion de aspectos e impactos ambiental .....	472
	<b>Part V Control de Cambios del Manual</b>	<b>482</b>
	<b>Index</b>	<b>533</b>

# Foreword

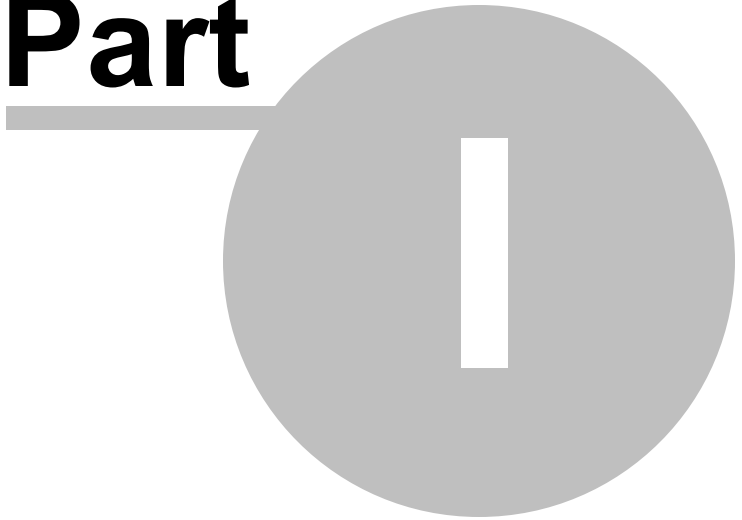
This is just another title page  
placed between table of contents  
and topics



# Top Level Intro

This page is printed before a new  
top-level chapter starts

**Part**



## 1 Compromiso Gerencial

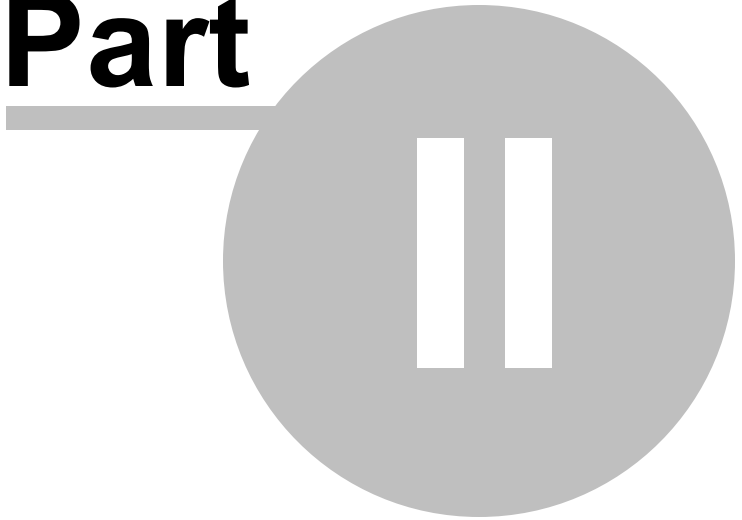
***La Alta Gerencia de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. manifiesta explícitamente, el **compromiso permanente** con la **gestión**, orientada al fomento de la cultura del **control y la calidad**, la cual debe estar enmarcada dentro de las normas legales y en la búsqueda permanente del **mejoramiento**.***

-----  
Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

# Top Level Intro

This page is printed before a new  
top-level chapter starts

# Part



## 2 Presentación de Terminales de Transporte de Medellín S.A.

Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, es una entidad Municipal, con autonomía administrativa, presupuestal y contractual, que se enmarca en el desarrollo de la ciudad región, toma conciencia de su participación en la calidad de vida al pensarse como componente de ordenamiento territorial e incidir en la movilidad sostenible, al operar las terminales de transporte público terrestre, intermunicipal e interdepartamental en la ciudad, parqueaderos públicos bajo su responsabilidad, estacionamientos regulados en vía pública, con cumplimiento de los objetivos acordados a su naturaleza como sociedad de economía mixta, anónima y descentralizada de la Administración Municipal.

La operación de las terminales terrestres Norte y Sur, es ejercido por Terminales de Transporte de Medellín S.A, con el fin de facilitar el transporte público intermunicipal e interdepartamental a las empresas de transporte público y a los usuarios pasajeros y ejercer el control enmarcado en el decreto 2762 de 2001, Por el cual se reglamenta la creación, habilitación, homologación y operación de las terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera”; la norma técnica NTC 5454, Infraestructura de las Terminales de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.

La facilidad en la prestación del transporte público intermunicipal e interdepartamental se alcanza al disponer las áreas reguladas, delimitadas y señalizadas que permiten el ingreso, permanencia y salida de vehículos en condiciones de comodidad, seguridad y orden para empresas transportadoras autorizadas y usuarios pasajeros.

El control se ejecuta, aplicando el Manual Operativo, conforme a los procedimientos, sistemas, y principios establecidos por la resolución: 2015050122 por la cual se adopta el Manual Operativo para la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S. A.

El control es la vigilancia del cumplimiento de las obligaciones, deberes, prohibiciones que deben cumplir empresas transportadoras, usuarios pasajeros al utilizar las áreas operativas.

Terminales Medellín opera las siguientes sedes:

**Terminal de Transporte del Norte:** Cr 64C 78 580 Medellín - Colombia

**Terminal de Transporte del Sur:** Cr 65 8B 91 Medellín - Colombia

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**



## 2.1 Misión

***Terminales Medellín enfocada en la **satisfacción de sus clientes**, proporciona **soluciones de movilidad** y actúa como **nodo de conexión de regiones**, con **responsabilidad social**, aplicaciones **tecnológicas efectivas** y un **talento humano de alto desempeño**, logrando **indicadores de rentabilidad de acuerdo con el mercado.*****

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

## 2.2 Visión

***Ofrecer soluciones **óptimas** de **movilidad*****

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

## 2.3 Objetivos

Los objetivos estratégicos de la Entidad son equivalentes a los objetivos del Sistema de Gestión.

En el Plan Estratégico 2008-2019 aprobado por Junta Directiva, Acta 234 del 30 de julio de 2008, se establece la misión, visión y objetivos estratégicos.

1. Ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador.
2. Facilitar al pasajero el acceso al transporte formal.
3. Posicionar a Terminales Medellín como centralidad en la ciudad y la región.
4. Orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño.
5. Generar negocios rentables asociados a la movilidad.

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

## 2.4 Valores

1. Alto desempeño: Optimizamos el uso de nuestros recursos, innovamos y mejoramos constantemente nuestros procesos.
2. Responsabilidad Social: Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible (Económico, social y ambiental) de la entidad y de los diferentes públicos de interés con los que estamos relacionados.
3. Igualdad: Somos responsables de mantener un equilibrio entre lo justo y los derechos individuales.
4. Legalidad: Actuamos y procedemos de acuerdo con las normas vigentes que rigen nuestra organización
5. Transparencia: Estamos abiertos a proporcionar la información precisa y veraz de la gestión de la organización
6. Comprometidos con el talento humano: Promovemos el bienestar, desarrollo humano y profesional de nuestros servidores

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

## 2.5 Competencias Corporativas

**1. Orientación al usuario y la ciudadano:** capacidad de ayudar, comprender y satisfacer con atención cálida, respetuosa y oportuna; las necesidades explícitas e implícitas de clientes, compañeros y partes interesadas que intervienen en la gestión de la organización.

**2. Orientación a resultados:** capacidad de dar cumplimiento a las responsabilidades asignadas en los procesos en pro del mejoramiento continuo.

**3. Disciplina:** capacidad de ser ordenado, riguroso y consciente en la ejecución de actividades sin necesidad de supervisión, evitando re-procesos y cumpliendo con los tiempos, la precisión, la calidad y demás parámetros y normas establecidos por la entidad

**4. Trabajo en equipo:** habilidad para participar activamente de procesos, tareas y actividades de un grupo orientado al logro de objetivos comunes; siendo consciente de que la calidad de los resultados propios impacta a todo el equipo.

**5. Comunicación y manejo de la información:** habilidad para dialogar e informar de manera oportuna, clara y respetuosa; expresándose correctamente de manera verbal y no verbal con el fin de evitar ambigüedades o interpretaciones inadecuadas de los demás.

**6. Apertura al cambio:** capacidad de asimilar cualquier tipo de cambio de forma positiva y pro-activa, siendo flexible y automotivado; de tal forma que se asuma la transición como un reto o una oportunidad de mejora.

**7. Modelo de pensamiento:** capacidad para comprender e interiorizar la misión de la Entidad.

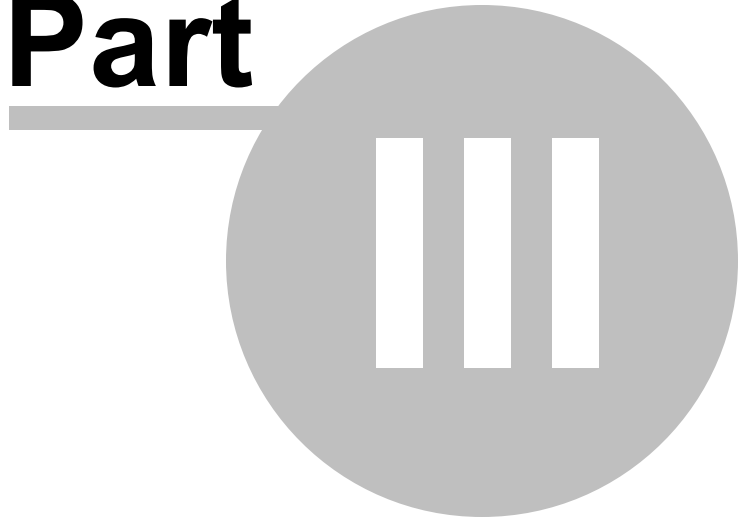
-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**



# Top Level Intro

This page is printed before a new  
top-level chapter starts

# Part



### **3 Sistema de Gestión**

#### **3.1 Generalidades y Campo de Aplicación**

##### **GENERALIDADES**

El presente Manual de Gestión especifica los requisitos del Sistema de Gestión dando cumplimiento a la normatividad vigente, con el objetivo de:

- Mostrar a las partes interesadas, tales como ciudadanía, proveedores y a nuestros clientes las empresas de transporte público Intermunicipal e Interdepartamental, el compromiso con la calidad de vida de la población en el componente de transporte y tránsito, desde la administración en el tema de operación del transporte Intermunicipal e Interdepartamental.
- Mostrar a los organismos de control, la capacidad de la empresa para cumplir la misión institucional como gestor de transportes y tránsito, de forma coherente y sistemática, atendiendo la normatividad vigente.
- Mejorar continuamente la calidad del servicio.

##### **APLICACIÓN**

El Sistema de Gestión de Terminales de Transporte de Medellín S.A, ha sido implementado cubriendo los siguientes procesos de la cadena de valor de la entidad:

1. Gestión Estratégica.
2. Gestión Control y Evaluación.
3. Gestión Operación Terminales de Transporte.
4. Gestión Bienes y Servicios.
5. Gestión Jurídica.
6. Gestión Financiera.
7. Gestión Humana.
8. Gestión Tecnología e Información.
9. Gestión Procesos.
10. Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo.
11. Gestión Ambiental.

##### **INAPLICABILIDAD**

No aplica los requisitos asociados a la norma ISO 9001: 2015 numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios: Los servicios de Terminales de Transporte de Medellín S.A, han sido establecidos por la Legislación Colombiana en cabeza del Ministerio de Transporte, la Administración Municipal y, en consecuencia, no es

potestativo de la entidad diseñar o desarrollar nuevos productos o servicios. Los servicios están definidos y regulados por el Decreto 2762 del 20 de diciembre de 2001.

## REFERENCIAS NORMATIVAS

El presente Manual de Gestión ha sido estructurado de acuerdo con los requisitos que exigen las Normas ISO 9001:2015.

Los términos y definiciones usados en este Manual han sido tomados de las Normas Técnicas Colombianas.

Se tienen en cuenta las guías y metodologías del Departamento Administrativo de la función Pública - DAFP. Igualmente, consulta e integra la gestión, el control y la calidad, enmarcado en el Modelo Estándar de Control Interno-MECI y el MIPG Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

La administración de riesgos componente del Sistema de Control, consulta la metodología establecida por el DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública).

## EXPLICACIÓN DE ALGUNOS NUMERALES DE LA NTC ISO 9001:2015:

- **Propiedad del Cliente:** La entidad cuida los bienes que son propiedad del cliente con el fin de evitar que se pierdan, dañen o deterioren. Los bienes identificados del cliente son los vehículos que hacen uso de las instalaciones operativas de las Terminales, los cuales se custodian bajo el monitoreo de cámaras, la vigilancia y el control durante 24 horas al día los 7 días de la semana. La propiedad del cliente está directamente relacionada con la ejecución del proceso de Gestión Operación Terminales. La información que suministra el cliente es custodiada, conservada y recuperada mediante los controles establecidos en el Proceso Gestión Tecnología e Información.
- **Gestión del Cambio:** la planificación gestión del cambio en Terminales de Transportes de Medellín S.A, se efectúa registrando la Identificación de las necesidades de establecer un cambio que afecta la integridad del Sistema de Gestión. El cambio puede generarse por modificaciones en procesos, servicio, actividad a nivel empresarial que pueda afectar el Sistema Integrado de Gestión. Se analiza la viabilidad de emprender el cambio, se describe el cambio, se identifica el objetivo, las consecuencias y los procesos afectados; todo cambio estará soportado con la documentación respectiva además se identifica el responsable. La implementación del cambio se efectúa ejecutando las actividades o acciones a desarrollar en la fecha y por cada uno de los responsables de la implementación. estas actividades contarán con seguimiento a las actividades previamente acordadas

- **Gestión del Conocimiento:** Terminales Medellín gestiona el conocimiento por medio de la utilización de herramientas como la biblioteca del conocimiento, el directorio de expertos y el miércoles de aprendizaje.
- **Liderazgo:** Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización, por medio de la planificación estratégica y la interrelación con la política del sistema de gestión. Además, el establecimiento de roles, responsabilidades y autoridad para la ejecución del mismo.
- **Mejora:** la Entidad realiza el análisis de mejoras por medio de una matriz y formato de mejoras
- **Análisis de Contexto:** es combinación de factores internos externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización a sus productos servicios e inversiones y partes interesadas. Para este ejercicio la Entidad utiliza la metodología PESTAL Y DOFA.
- **Partes interesadas:** La Entidad realiza el análisis de las partes interesadas para proporcionar servicios que satisfagan las necesidades, en este análisis se detalla sus necesidades, expectativas y mecanismos de intervención.
- **Control de los equipos de seguimiento y medición:** Terminales de Transporte de Medellín S.A, no hace uso de instrumentos, equipos o aparatos físicos de medición para verificar la conformidad del servicio en ninguno de sus procesos, pero los alcoholímetros que son manejados por Aditt Asotrans directamente por un convenio con el ministerio, afecta el servicio al momento de realizar las pruebas de alcoholimetría a los conductores.

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### **3.2 Alcance de la Certificación de la Entidad**

***Operación de Terminales de Transporte  
Terrestre de pasajeros, dando  
cumplimiento a los requerimientos de las  
partes interesadas.***



-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### **3.3 Política de Gestión**

***Terminales Medellín satisface las necesidades y expectativas de los clientes, contando con servidores públicos competentes, en constante aprendizaje y con responsabilidad social, logrando indicadores de eficiencia, eficacia y rentabilidad***

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### **3.4 Responsabilidad y Autoridad**

La responsabilidad y autoridad se define en una matriz para los diferentes cargos que intervienen directa o indirectamente en el sistema de gestión. Este documento complementa cada uno de los cargos.

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### **3.5 Documentación**

La documentación del Sistema de Gestión de Terminales de Transporte de Medellín S. A. incluye:

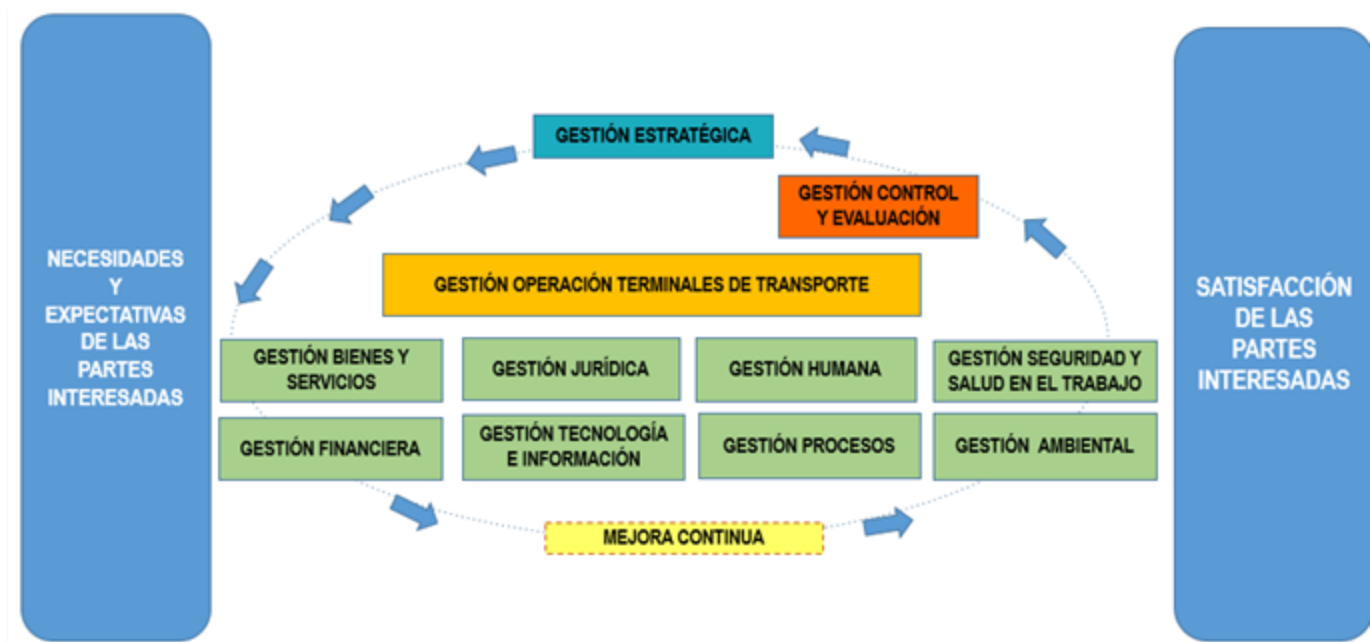
1. El presente Manual de Gestión en medio electrónico.
2. Una declaración documentada de la Política de Gestión, que apunta al cumplimiento de las especificaciones de calidad.

3. Terminales de Transporte de Medellín S.A. ha definido los objetivos de calidad como los objetivos corporativos desde el Plan Estratégico, aprobado por la Junta Directiva.
4. Dicho Plan Estratégico, para garantizar su cumplimiento se traduce anualmente en el Plan de Acción, los cuales tienen seguimiento periódico, medición y análisis a través de los indicadores de gestión del Plan Estratégico.
5. Los documentos, procedimientos y registros se referencian en este Manual a través de su nombre y se relacionan las modificaciones en el control de registros respectivo.
6. Antes de publicar el documento se registra el estándar de identificación del documento y la versión.
7. Los documentos aprobados son incluidos en el proceso, procedimiento y/o actividad correspondiente, en la carpeta Corporativa \Sgc - Sistema Integrado de Gestion) y se enlazan a través del manual de gestión electrónico.
8. La documentación que esta publicada en la Intranet es "copia controlada" y la documentación requerida en forma impresa son "Copias no Controladas".
9. El presente Manual de Gestión, ha sido aprobado por la Gerencia y adoptado como documento oficial de Terminales de Transporte de Medellín S.A.
10. El manual de gestión es documentado a través de la herramienta Help & Manual y es administrado exclusivamente por la Técnica Administrativa de Procesos en la ruta \Sgc - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Procesos\Documentos\Manual de Gestion. El manual está documentado en un archivo que es editado con la herramienta y una vez se realizan todos los cambios, se genera una nueva versión a través de la compilación del manual, la cual genera una carpeta con todo el contenido del mismo. La carpeta de archivos generada es publicada como aplicación WEB y se comunica y accede a través de un vínculo destinado para el manual en la página Web de la Entidad.
11. Las copias de los documentos, formatos y registros están controladas en medio magnético y se pueden consultar por todo el personal a través del mismo manual o la carpeta corporativa ubicada Sgc - Sistema Integrado de Gestion. Para mayor facilidad de la consulta de esta carpeta, en cada equipo se tiene configurada una conexión directa a esta ruta con la unidad (S).
12. Control de los documentos: son el fin de brindar directrices únicas para la elaboración y control de documentos y registros, Terminales de Transporte de Medellín S.A. ha documentado y establecido el Procedimiento para el control de documentos y registros.
13. Control de los registros: los registros son aquellos documentos que dejan evidencia

de la realización de actividades en los procesos. Los controles necesarios para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final, han sido descritos por Terminales de Transporte de Medellín S.A. en el Procedimiento para el control de documentos y registros.

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

### 3.6 Mapa de Procesos



Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

### 3.7 Sistema de Control

Se da cumplimiento al Modelo Estándar de Control Interno (MECI), a través de la dimensión 7-Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

A continuación, se relaciona el cumplimiento de los componentes del MECI:

COMPONENTES	EVIDENCIA
Componente 1: Ambiente de control	1. Resolución 498 de 2011, Código de Buen Gobierno 2. Código de Ética del Auditor Interno. 3. Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño. 4. Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno.

	5. Plan anual de auditoría.
Componente 2: Gestión de riesgo institucional	1. Política de administración del riesgo. 2. Mapa y Plan de Riesgo por proceso.
Componente 3: Actividades de control	1. Ejecución del Plan anual de auditorías basado en riesgos. 2. Controles establecidos en los procesos.
Componente 4: Información y comunicación	1. Procedimiento recibir y responder comunicaciones 2. Procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. 3. Intranet. 4. Página Web de la Entidad 5. Qf. Document. 6. ERP/SAFIX 7. Manual de Gestión. 8. Boletines de prensa. 9. Informes de gestión . 10. Comunicación al usuario interno, transportadores, junta directiva sobre el desempeño de la gestión. 11. Matriz de comunicaciones internas y externas. 12. Actas de diferentes comités. 13. Boletín electrónico. 14. Cartelera. 15. Pendones. 16. Vallas. 17. Volantes. 18. Medios de Comunicación. 19. Redes Sociales.
Componente 5: Monitoreo y supervisión	1. Ejecución del Plan anual de auditorías basada en riesgos 2. Planes de mejoramiento - seguimiento

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### 3.8 Medición Análisis y Mejora

Para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión, Terminales de Transporte de Medellín S.A., ha identificado los mecanismos apropiados de seguimiento y medición y los ejecuta sistemáticamente, según se describe en el procedimiento de [Análisis de](#)

## Datos

### Satisfacción del cliente

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los clientes respecto al servicio prestado por Terminales de Transporte de Medellín S.A., se realiza anualmente la Encuesta de Satisfacción del cliente a los siguiente públicos.

- ✓ Empresas Transportadoras
- ✓ Conductores, Ayudantes y Taquilleros
- ✓ Satisfacción Usuario Pasajero

### **Satisfacción de Empleados**

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los empleados y el clima organizacional, al menos cada dos años se realiza la Encuesta para la [Evaluación del clima organizacional](#). Cada que se aplique el procedimiento de inducción y reinducción los funcionarios realizan la [Evaluación de la Inducción](#) y [Evaluación de la Reinducción](#)

El análisis de esta satisfacción y del comportamiento de los procesos que intervienen en el cumplimiento del Plan Estratégico se realiza a través de los [Indicadores de Gestión Plan Estratégico](#).

### **Auditoría Interna**

La [Auditoría Interna](#) de calidad es el principal mecanismo que tiene la Entidad para verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Al menos una vez al año se realiza la auditoría interna para identificar el estado, avance y oportunidades de mejora del sistema de Gestión. Esta auditoría se realiza ya sea con personal de la entidad o se subcontrata con una Entidad especializada.

### **Planes de Mejoramiento**

Se tienen definidos procedimiento para el Manejo de [Planes de Mejoramiento](#) y [Gestión de riesgos](#), que permiten la mejora continua del sistema de gestión, la continuidad y cumplimiento de los objetivos de la entidad. Los principales mecanismo para la mejora continua del Sistema de Gestión de Terminales de Transporte de Medellín S.A., es la Revisión por la Dirección del Sistema por la Dirección al menos una vez al año.

### **Gestión control y evaluación**

A través del Proceso [Gestión Control y Evaluación](#) se evalúa el cumplimiento de toda la planificación y gestión por procesos de la empresa. Se brinda retroalimentación y asesoría para el cumplimiento de requisitos, normas, políticas, procesos, procedimientos y en especial seguimiento y verificación del cumplimiento de los planes de mejora.

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### 3.9 Comunicación Interna y Externa

A través de los medios de comunicación implementados por la Entidad, se divulga a los públicos internos y externos todo lo relacionado con el Sistema de Gestión, las actividades, hechos, eventos y acontecimientos más relevantes que se desarrollan en la Entidad.

Información para clientes internos y clientes externos directos (Empresas de Transporte) e indirectos (Usuarios Pasajeros y público en general)

#### 1. PÁGINA WEB TTM:

- ✓ Destinos: destinos y empresas de transporte.
- ✓ Servicios: servicios y mapa terminal norte, servicios y mapa terminal sur, auditorio mariano Ospina perez, encomiendas, arrendamientos de espacios.
- ✓ Convenios.
- ✓ Multimedia: Galería y revista.
- ✓ Transparencia: atención al ciudadano, contratación pública, información financiera, normatividad, planeación, gestión y control, recursos humanos.
- ✓ Terminales: historia, misión, visión, objetivos y mapa estratégico, organigrama, subgerencias y áreas administrativas, directorio de funcionarios, sedes y horarios.
- ✓ Busca tu empresa.
- ✓ Consulta de salidas y consulta de llegadas.
- ✓ Eventos de ciudad.
- ✓ Encomiendas.
- ✓ Guía del pasajero.
- ✓ Mapas de las Terminales.
- ✓ Revista Terminal.
- ✓ Juega en la Terminal.
- ✓ Realiza y consulta la PQRSD.
- ✓ Alquiler del auditorio.
- ✓ Últimas noticias y calendario de actividades.
- ✓ Trámites y servicios.
- ✓ Ventanilla única.

#### 2. INTRANET:

- ✓ Noticias relacionadas con eventos de la empresa, actividades de capacitación y bienestar, proyectos nuevos
- ✓ Información corporativa (Entérate, Conoce, Control Interno, Biblioteca del Conocimiento)
- ✓ Cumpleaños del Mes
- ✓ Fotografías de eventos de la empresa
- ✓ Programación de Turnos
- ✓ Actualidad

- ✓Proyectos
- ✓Gestión
- ✓Normatividad

3. MEDIOS IMPRESOS: Plegables, volantes, cartilla, pendones, vallas, balance social, boletín interno y portafolio de servicios. Este tipo de impreso está diseñado para el público interno y externo permite fortalecer la imagen institucional además de divulgar temas y campañas de interés.

4. INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO: Este medio de comunicación formal permite enviar y recibir información oportuna y ágil al público Externo e Interno. Cada una de las áreas tiene cuenta de correo, clave y equipo disponible para estar en comunicación directa al interior y exterior de la entidad.

5. CARTELERAS INSTITUCIONALES: Ubicada en la recepción de la Terminal del Norte, medio que permite Informar y relacionar al público interno y externo con la institución, sus actividades, hechos, eventos. Suministra información unificada para todos los públicos.

6. CORRESPONDENCIA: Utilizadas para comunicaciones con destinatario individual.

7. REDES SOCIALES: permite la interacción con los usuarios, las redes son <https://www.facebook.com/TerminalesMedellin>, <https://twitter.com/TerminalesMed>, <https://www.youtube.com/user/Terminalesmedellin>, <https://www.instagram.com/terminalesmedellin/>, <http://www.terminalesmedellin.com/>.

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### 3.10 Política Ambiental

Terminales de Transporte de Medellín se compromete con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, por medio de la aplicación de tecnologías y prácticas que aseguren una prestación del servicio con el menor costo ambiental en los componentes: agua, energía, aire, paisaje y residuos, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y en la búsqueda permanente de la mejora continua del sistema de gestión ambiental.



*¡Lo que tu haces cuenta!*



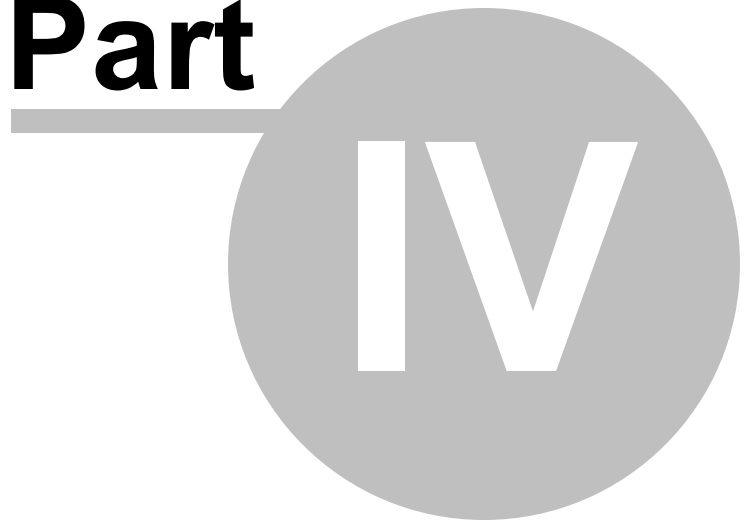
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**



# Top Level Intro

This page is printed before a new  
top-level chapter starts

**Part**



## 4 Caracterización de Procesos

### 4.1 Gestión Estratégica

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Definir el direccionamiento estratégico, la formulación de planes que permitan la realización del mismo, de esta manera posicionar y proyectar la imagen de la Entidad. Así como también realizar la revisión del sistema de gestión para asegurar que sea adecuado, conveniente y eficaz.

**LÍDER DEL PROCESO:** Gerente General

**CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:**

Documentos  
Formatos  
Métricas  
Registros

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatutos de TTM</li> <li>• Necesidades de la empresa</li> <li>• Solicitudes o necesidades de los clientes</li> <li>• Exigencias del mercado</li> <li>• Avances tecnológicos</li> <li>• Exigencias políticas</li> <li>• Proyectos municipales y departamentales</li> <li>• Tendencias de Movilidad y del transporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes Directos</li> <li>• Empresas Transportadoras</li> <li>• Clientes Indirectos usuarios pasajeros</li> <li>• Contexto interno y externo de la empresa</li> <li>• Municipio de Medellín</li> <li>• Departamento de Antioquia</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Planear las Comunicaciones Internas y Externas</li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>• Resolución 2019050125-Comité Institucional de Control Interno</li> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>• Gestión de Riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Plan de Inversión o acción anual</li> <li>• Ejecución de Proyectos</li> <li>• Planes de Compras</li> <li>• Avance Plan Estratégico</li> <li>• Informes Rendición de la Cuenta-Contraloría</li> <li>• Socializaciones Plan Estratégico</li> <li>• Consolidado de Indicadores</li> <li>• Satisfacción Usuario Pasajero</li> <li>• Evaluación de planes</li> <li>• Manual de Indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas Transportadoras</li> <li>• Funcionarios de TTM</li> <li>• Entes de Control</li> <li>• Público en general</li> <li>• Municipio de Medellín</li> <li>• Todos los Procesos</li> </ul>
		<p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar planes</li> <li>• Gestión de Proyectos</li> <li>• Rendir cuenta a entes de control</li> <li>• Generar Informe de gestión</li> </ul>	<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y Evaluación del plan estratégico</li> <li>• Análisis del contexto interno y externo de la organización</li> <li>• Seguimiento a la ejecución física y presupuestal de los proyectos</li> <li>• Evaluar Plan de inversiones del cuatrienio anual y el</li> </ul>		

		Plan de Negocios <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición y análisis periódico de los Indicadores de Gestión</li> <li>• Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Satisfacción de Empleados</li> </ul>			
--	--	---	--	--	--

RECURSOS		INDICADORES
➤ <b>Humanos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Subgerentes y/o Jefes de Unidad o área</li> <li>• Líderes y/o interventores-supervisores de Proyecto</li> <li>• Profesional Universitario Planeación</li> <li>• Oficina Asesora de Comunicaciones</li> <li>• Técnico Administrativo Procesos</li> <li>• Asesor de Convenios y Proyectos</li> <li>• Profesional Universitario Asesor de Gerencia</li> <li>• Secretaria Ejecutiva</li> <li>• Conductor de Representación</li> </ul>	➤ <b>Software</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</li> <li>2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</li> <li>3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</li> <li>4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</li> <li>5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales</li> <li>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</li> <li>7. SQL</li> </ol>	Indicadores de Gestión Plan Estratégico Métricas del Proceso
		POLÍTICAS Y CONTROLES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para todos los servidores están prohibidos los informes o declaraciones a los medios de comunicación en relación con la Entidad. Solo se harán con previa autorización verbal o escrita de la Gerencia.</li> <li>• Para cada cuatrienio se define un plan estratégico; su ejecución y estrategias deberán ser revisadas y ajustadas al menos una vez al año.</li> <li>• Los líderes de proyecto, deben realizar seguimiento y documentar los avances de los programas, planes y proyectos asignados en la herramienta tecnológica destinada para tal fin.</li> <li>• Trimestralmente la Subgerente Planeación y Desarrollo consolida el avance de los proyectos, medición y análisis de los indicadores de gestión y genera el informe respectivo para conocimiento de la alta dirección y públicos interesados.</li> <li>• Las Subgerencias, Áreas y Unidades Administrativas formulan su plan de compras y se almacena en la carpeta electrónica correspondiente a cada unidad antes del 31 de diciembre de cada vigencia.</li> <li>• El envío y reenvío de información que se origine o pase por Terminales Medellín y que este dirigido a la dirección de correo TODOS, deberá obedecer a asuntos de trabajo, cuando un funcionario estime que deba difundirse lo tramitará desde la oficina de comunicaciones.</li> <li>• El uso del carné es de obligatorio cumplimiento en las instalaciones de la Entidad y por fuera de la Entidad, con ocasión de las funciones que desempeñe el personal.</li> </ul>

		DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones</li> <li>• Sala de Juntas</li> <li>• Oficinas Administrativas</li> <li>• Áreas operativas de TTM</li> <li>• Auditorio</li> </ul>	<p>SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>11. QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>14. PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>15. ENETEC: SW del CCTV</p> <p>16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE GESTION.</p> <p>17. SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>19. COMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito</p>	<p>Marco Normativo por proceso TTM</p>
<p>➤ <b>Hardware</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estaciones de trabajo</li> <li>• Impresora Sistemas</li> <li>• Servidores Físicos (14)</li> <li>• Servidores Virtuales (11)</li> <li>• Storage de almacenamiento HP para almacenamiento de información</li> <li>• Storage de Almacenamiento DELL para solución de Virtualización</li> <li>• Tape Backup Interno HP</li> <li>• Tape Backup DELL</li> <li>• Copiadora (1)</li> <li>• Video Beam (7)</li> <li>• Herramientas de mantenimiento</li> <li>• Repuestos y partes de equipos</li> <li>• Multifuncionales departamental arrendadas (5)</li> <li>• Escaner (17)</li> </ul>		

	<p>para envío de mensajes instantáneos</p> <p>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueadero P2</p> <p>30. C- CURE: Sw</p>	
--	--	--

	para administrar la automatización 31. OFFICE: Sw de escritorio	
--	--	--

### Control de Cambios Caracterización

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.1	2019/12/27	Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>Se elimina del campo documentos aplicables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resolución 019 DE 2010-Por medio de la cual se integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad y se crea el Sistema Integrado de Gestión</li> <li>➤ Resolución No. 195 de 2009 - Política de Transparencia Administrativa y Probidad</li> <li>➤ Resolución 217 de 2011 Políticas Institucionales</li> <li>➤ Se ajusta el procedimiento de Gestión de Proyectos a la versión 1.0.5, con fecha 2019/07/17</li> <li>➤ Se ajusta el procedimiento de Gestión Estratégico a la versión 1.0.5, con 2019/12/27</li> <li>➤ Se ajusta el procedimiento Revisión por la Dirección a la versión 1.0.8 con fecha 2019/08/15</li> <li>➤ Se ajusta el procedimiento de comunicaciones internas y externas a la versión 1.0.4 con fecha 2019/07/22</li> </ul>	Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2019/12/27

2.0.0.	2019/05/20	Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se adiciona la actividad Analisis del contexto interno y externo de la organización</li> <li>➤ Se eliminan los equipos y comités: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• Comité Institucional de Transparencia Administrativa y Probidad</li> </ul> </li> <li>➤ Se registra el comité institucional de gestion y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</li> </ul> <p>Se modificaron los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de proyectos que pasa a versión 1.0.4 con fecha 2018/03/25</li> <li>• Procedimiento Satisfacción del cliente que pasa a versión 1.0.1 con fecha 2019/05/20</li> <li>• Procedimiento Revisión por la Dirección que pasa a versión 1.0.7 con fecha 2019/05/20</li> <li>• Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas, que pasa versión 1.0.3 con fecha 2019/05/20</li> <li>• Nuevo procedimiento Gestion del cambio, en versión 1.0.0 con fecha 2018/03/01</li> </ul>	Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2019/05/20
--------	------------	--	--	--	--	------------

1.09	2018/06/29	Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se elimina salidas de la caracterización</li> <li>1. Plan de negocios</li> <li>2. Plan de comunicaciones</li> <li>➤ Se ajusta el Procedimiento Revisión por la Dirección</li> </ul>	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2018/06/29
1.0.8	2017/03/24	Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se modifica el procedimiento de gestion de proyectos	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz  Profesional Universitario de Planeacion Julian Pino Tovar  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2017/03/24



1.0.7	2017-02-28	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz  Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramírez Agudelo	Se efectúa el traslado del procedimiento llamado Recibir y Responder Comunicaciones al proceso Gestión Jurídica. Teniendo en cuenta que el procedimiento no pertenece a la estrategia de la entidad, se iniciara gestión en el proceso jurídico, todo esto de acuerdo a las resolución 2016050513 por la cual se reglamenta del procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos y la resolución 2017050042 por medio de la cual se reglamenta el procedimiento relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.  Se elimina la Resolución 2013050190 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la ley 1437 y 1474 de 2011 y se dictan otras disposiciones	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz  Asesora de Control Interno- Eneyda Elena Vellojin Diaz  Secretario General. Fernando Cardona  Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramírez Agudelo  Profesional Especializado Abogado- Francisco Javier Ramirez Gomez	Secretario General. Fernando Cardona	2017-02-28
1.0.6	2015/06/16	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Se actualizan los procedimientos Procedimiento Revisión por la Dirección, versión 1.0.5  Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, versión 1.0.8  Se elimina la salida Plan de Desarrollo Organizacional, teniendo en cuenta que la entidad oficialmente cuenta con plan estratégico, plan de acción y plan de compras  Se crea nuevo procedimiento Satisfacción del cliente versión 1.0.0	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos  Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo.	2015/06/16
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana	Se actualiza el procedimiento Recibir y Responder	Raul Gilberto Salazar	Raul Gilberto Salazar	2014/05/16

		Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Comunicaciones, se genera versión 1.0.7 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se actualiza el procedimiento Revisión por la Dirección", versión 1.0.4 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se adiciona como producto de salida en la caracterización del proceso el "Manual de Indicadores"</p> <p>Se adiciona nueva salida Plan de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comité de Planeación</p>	<p>Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor de Control Interno</p> <p>Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeación</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>	Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo.	
1.0.4	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se realiza cambios en redacción y ortografía en toda la documentación del Proceso.</p> <p>Se realizan cambios de cargos.</p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento Direccionamiento Estratégico, se genera versión 1.0.4</li> <li>2. Procedimiento Revisión por la Dirección, se genera versión 1.0.3</li> <li>3. Procedimiento Gestión de Proyectos, se genera versión 1.0.2</li> <li>4. Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas , se genera versión 1.0.2</li> <li>5. Recibir y Responder Comunicaciones se genera versión 1.0.6</li> </ol> <p>Se adiciona la nueva Resolución 2013050190 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Carlos Arturo Patemina Asesor de Control Interno</p> <p>Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeación</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo.	2013/05/09

			<p>procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la ley 1437 y 1474 de 2011 y se dictan otras disposiciones</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: Solicitud de Servicio a UDO Solicitud de Servicio a UFC Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad Reporte de Novedades Unidad Operativa</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>			
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se traslada la siguiente política para el proceso "Gestión Jurídica" :Las quejas de los clientes relacionadas con mal servicio, trato, negligencia de un servidor de la entidad, deberán ser analizadas por el jefe directo para determinar si son causales de inicio de proceso disciplinario.</p> <p>Se adiciona nueva política, de acuerdo con la circular N° 000032 del 30 de abril de 2012: "Con el fin de regular el envío y reenvío de información que se origine o pase por Terminales Medellín, a partir de la fecha todo correo dirigido a la dirección de correo TODOS deberá obedecer a asuntos de</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Patemina Asesor de Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Walter Moncada Moncada Profesional en</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/28

			<p>trabajo. Por lo anterior, cuando un funcionario estime que deba difundirse otro tipo de información, lo tramitará desde la oficina de comunicaciones.</p> <p>Se adiciona nueva política, de acuerdo con la circular 000035 del 10 de mayo de 2012 : El uso del carné es de obligatorio cumplimiento en las instalaciones de la Entidad y por fuera de la Entidad, con ocasión de las funciones que desempeñe el personal.</p> <p>Se modifica el Procedimiento Direccionamiento Estratégico, se genera versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, se genera versión 1.0.5 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p>	<p>Planeación</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p>		
1.0.2	2011/11/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se modifica el procedimiento: Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Maria Paulina Mora Analista de Mercadeo y Comunicaciones</p>	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/11/15
1.0.1	2011/04/11	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía y redacción</p> <p>Se adiciona nueva actividad "Evaluar Plan de inversiones del cuatrienio anual y el Plan de Negocios".</p> <p>Se adicionan los comités donde se realiza la gestión del proceso: Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, Comité Institucional de</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno</p> <p>Viviana Zuluaga</p>	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			Transparencia Administrativa y Probidad	Profesional en Planeación		
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.1.1 Procedimiento Gestión de Proyectos

**PROPÓSITO:** Aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas para definir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y control al cumplimiento de los proyectos

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Revisar, ajustar o definir proyectos	Gerente General Líder de Proyectos Profesional Universitario Planeación		Plan de acción Proyectos Prospecto	A partir del Plan estratégico Institucional y sus estrategias, se plantean proyectos que se deben llevar a cabo dentro de la Organización, para el alcance de los objetivos del plan. Se genera Repositorio de Proyectos con las iniciativas de directivos y personal de la entidad, para desarrollar en el corto, mediano y largo plazo
2	Formular Acta de Constitución del Proyecto	Líder de Proyectos Profesional Universitario Planeación	Acta de Constitución del Proyecto		El acta de constitución del proyecto, permite generar una idea global del objetivo, finalidad, recursos necesarios y origen del proyecto
3	Establecer la programación del proyecto	Líder de Proyectos Profesional Universitario			Una vez programado el proyecto y con el fin de tener un punto de referencia que permita generar una comparación del avance del mismo, es necesario guardar la línea base

		ario Planeaci ón			
4	Formular cambios en la Planeación	Líder de Proyectos  Profesional Universitario Planeación  Técnico Administrativo Presupuesto	Solicitud Cambios de Proyectos Solicitud traslado presupuesta l	Proyectos  Resolución traslado presupuesta l (de un rubro a otro rubro)  Certificación de la Subgerencia de Planeación (traslado de los proyectos)	Pueden existir cambios en el presupuesto (traslados presupuestales) que se justifican en el formato establecido y se evidencian en la programación y seguimiento del proyecto  Cuando se requieran traslados presupuestales, el técnico administrativo presupuesto es quien diligencia el formato y se adjuntó la solicitud de cambios de proyectos  Cuando los traslados presupuestales que se requieren son de un rubro a otro rubro, se adjunta una resolución de gerencia, firmada por el Gerente General y es realizada por el Técnico Administrativo de Presupuesto y revisado por la Asesora de Gerencia. Cuando son traslados entre los proyectos la Subgerente de Planeación y Desarrollo elabora una certificación validando el traslado del proyecto desde planeación.
5	Realizar seguimiento a los proyectos	Líder de Proyectos  Profesional Universitario Planeación	Formato Informe de Avance del Plan Estratégico y Proyectos	Formato Informe de Avance del Plan Estratégico y Proyectos	Se realiza seguimiento periódico a los avances de cada proyecto con cada líder, para construir paulatinamente un informe trimestral de avance de los mismos, como información requerida para la organización y entes de control
6	Realizar cierre del proyecto	Gerente General  Líder de Proyectos  Profesional Universit	Acta de Cierre del Proyecto		Cuando el proyecto no llega a su finalización, sino que debe culminar por no ser factible su ejecución, debe llevarse a la etapa de cierre, al igual que los proyectos que culminan una vez cumplidos sus objetivos.

		ario Planeaci ón			
--	--	------------------------	--	--	--

**ALCANCE:** Aplica para todos los proyectos que se lleven a cabo dentro de la empresa especialmente aquellos que se derivan directamente del plan estratégico

**DEFINICIONES**

- Acta de constitución del proyecto: Documento que permite generar una idea global de que se trata el proyecto, finalidad, recursos necesarios y origen del proyecto
- Gestión de Proyectos: Disciplina de organizar y administrar recursos de manera tal que se pueda culminar todo el trabajo requerido en el proyecto dentro del alcance, el tiempo, y coste definidos
- Proyecto: Conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas con el fin de alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto y un lapso de tiempo previamente definido.

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.5	2019/07/17	Leidy Ramírez Técnico Administrativo Procesos	<p>Se adiciona en la actividad 4:</p> <p>"Cuando los traslados presupuestales que se requieren son de un rubro a otro rubro, se adjunta una resolución de gerencia, firmada por el Gerente General y es realizada por el Técnico Administrativo de Presupuesto y revisado por la Asesora de Gerencia. Cuando son traslados entre los proyectos la Subgerente de Planeación y Desarrollo elabora una certificación validando el traslado del proyecto desde planeación"; todo esto teniendo en cuenta lo establecido en el acuerdo municipal N°109 de 2019</p> <p>Adicionalmente en la columna de los registros se adicionan registros como:</p> <p>Resolución traslado presupuestal</p>	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramírez Muñoz	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramírez Muñoz	2019/07/17

			(de un rubro a otro rubro) y Certificación de la Subgerencia de Planeación (traslado de los proyectos)			
1.0. 4	2018/0 3/25	Leidy Ramírez Técnico Administrativo Procesos	Se elimina la actividad "Enunciado de Alcance y el formato a utilizar y que se deja como registro.	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramírez Muñoz	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramírez Muñoz	2018/ 03/25
1.0. 3	2017/0 3/24	Leidy Ramírez Técnico Administrativo Procesos	Se elimina instructivo de Project, teniendo en cuenta que ya no se efectúa el registro en dicho software.	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramírez Muñoz  Profesional Universitario de Planeacion Julian Pino Tovar  Leidy Viviana Ramírez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramírez Muñoz	2017/ 03/24
1.0. 2	2013/0 7/09	Leidy Ramírez Técnico Administrativo Procesos	Se modifica la denominación de los cargos Se adiciona nuevo formato "Formato seguimiento a los proyectos". Se adiciona nuevo párrafo "Cuando se presenta traslados presupuestales, el técnico administrativo presupuesto es quien diligencia el formato y se adjuntó la solicitud de cambios de proyectos".	Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeacion	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/ 07/09



				Leidy Viviana Ramírez Agudelo Técnico Administrativo Procesos		
1.0.1	2011/04/11	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía y redacción	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno  Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	Alexandra Gaviria Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2009/08/16	Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	Nuevo	Alexandra Gaviria Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.1.2 Procedimiento Satisfacción del cliente

**PROPÓSITO:** Describir los instrumentos y la metodología a aplicar para conocer y analizar la información que los usuarios suministran acerca de su satisfacción frente a los servicios que ofrece la entidad

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Solicitar base de datos de usuarios	Jefe oficina asesora de comunicaciones			Se realiza la solicitud de la base de datos una vez al año a la subgerencia técnica operativa de los clientes directos como son las empresas de transporte y los clientes arrendatarios para los clientes indirectos no se requiere base de datos teniendo en cuenta que son pasajeros que salen y llegan de viaje, o transitan por la infraestructura de terminales
2	Definir la muestra y verificar la conformidad de la encuesta y el sistema de información en el SIG	Jefe oficina asesora de comunicaciones			Adicional se debe verificar las bases de datos de servicios prestados para garantizar la confiabilidad en la aplicación de la encuesta
3	Aplicar la encuesta de satisfacción para medir la satisfacción	Jefe oficina asesora de comunicaciones Empresa contratada		Encuestas	Se realiza la encuesta de satisfacción anual con una entidad externa que permita la aplicación adecuada de metodologías. Se dispondrá de un equipo encuestador capacitado para la interacción con los públicos objetivos. Este método de recolección combinara aspectos cualitativos y cuantitativos. Se aplicara la encuesta del sondeo de satisfacción, pero también se buscara establecer contacto

					directo con los conductores que presenten sus inquietudes, quejas, sugerencias y diferentes comentarios hacia el servicio
4	Analizar la encuesta	Jefe oficina asesora de comunicaciones		Resultados Encuestas	Luego de aplicar la encuesta el Jefe oficina asesora de comunicaciones divulga los resultados a todos los líderes de los procesos para su respectivo análisis y retroalimentación. Cada uno de los líderes da a conocer a su respectivo grupo los resultados y toman acciones sobre aquellos resultados inferiores a 3.8
5	Registrar las acciones	Técnico Administrativo de Procesos		Registro de acciones correctivas	Cada líder de proceso envía a la Técnico Administrativo de Procesos las acciones a tomar teniendo en cuenta el análisis de causas y el resultado inferior a 3,8 para consolidar la información en el registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora
6	Realizar seguimiento	Técnico Administrativo de procesos		Registro de acciones correctivas	Se realiza seguimiento a con cada uno de los responsables de tomar acciones
7	Socializar los resultados en la revisión por la dirección	Técnico Administrativo de procesos		Acta Revisión por la Dirección	Cada año en la revisión por la dirección se consolidan los resultados y se lleva para su respectivo seguimiento y medición de acciones

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para el proceso misional de la entidad, define los métodos aplicables para la recolección, tratamiento, utilización y seguimiento de la información referente a la satisfacción del usuario con relación al servicio que se le ha prestado

#### DEFINICIONES

- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (NTCGP 1000:2009)
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (NTCGP 1000:2009)
- **Cliente:** organización, entidad, persona, destinatario, usuario o beneficiario que recibe un producto o servicio (NTCGP 1000:2009)  
Los clientes de la entidad son directos como las empresas de transporte-Gerentes, los indirectos como usuarios pasajeros y clientes arrendatarios
- **Parte interesada:** organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de la

entidad (NTCGP 1000:2009)

- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas (NTCGP 1000:2009)
- **Encuesta:** Instrumento de medición que permite identificar y registrar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de la entidad

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.1	2019/05/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrativo de Procesos	Se elimina de la actividad 2 "Definir la muestra y verificar la conformidad de la encuesta y el sistema de información en el SIG" el registro "Total de la muestra"	Ximena Ramirez Muñoz- Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Muñoz- Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/05/20
1.0.0	2015/06/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrativo de Procesos	Nuevo	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo  Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrativo de Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/06/16

#### Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.1.3 Procedimiento Direccionamiento Estratégico

**PROPÓSITO:** Definir planes, programas y proyectos que permitan proyectar estratégicamente la entidad según los cambios y tendencias del ambiente interno y externo de la misma.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMA TO/ DOCUM ENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Revisar y ajustar la Misión	Gerente General Secretario	Acta de revisión por la	Plan Estratégico Actas e Informes Revisión por la	Se revisa y ajusta periódicamente en la revisión por la dirección, en comités directivos según las tendencias y cambios del entorno

2	Revisar y ajustar la Visión	General	Dirección	Dirección	Actas Comité Coordinador SIG	interno y externo
3	Revisar y ajustar valores corporativos					
4	Revisar y ajustar objetivos estratégicos					
5	Revisar y ajustar estrategias					
6	Revisar y ajustar políticas Institucionales	Subgerente Planeación y Desarrollo	Subgerente Financiera y Comercial	Resolución 217 de 2011 Políticas Institucionales	Cualquier ajuste o modificación que se realice a las políticas institucionales por proceso, se registrara en el manual de gestión y se generará el control de cambios respectivo.  Se revisa, ajusta o formula de acuerdo a los cambios de la Entidad	
7	Revisar y ajustar y formular indicadores del gestión	Subgerente Técnico y Operativo	Profesional Universitario Planeación	Indicadores de Gestión Plan Estratégico	Indicadores de Gestión Plan Estratégico	Definir tablero de indicadores que permita analizar el avance y cumplimiento de los objetivos del plan estratégico. Permite hacer seguimiento a los procesos organizacionales que inciden directamente en el direccionamiento de la Entidad.
8	Elaborar plan de Inversiones del Cuatrienio			Formato Plan de Inversiones del Cuatrienio	Plan de Inversión del Cuatrienio	Proyección financiera según los ingresos, egresos y el plan estratégico definido.
9	Elaborar Presupuesto	Gerente General			SAFIX	Se define el presupuesto anual de ingresos y egresos para inversión y funcionamiento, teniendo como

		Subgerente Planeación y Desarrollo Subgerente Financiera y Comercial Subgerente Técnico y Operativo Secretario General Técnico Administrativo Presupuesto			referencia IPC proyectado y datos históricos .
10	Aprobar Presupuesto	Junta Directiva		Archivo de Gestión Actas de Junta	Se registra en acta de Junta Directiva la aprobación del presupuesto anual.
11	Elaborar Plan de Acción	Gerente General Subgerente Planeación y Desarrollo Subgerente Financiera y Comercial Subgerente Técnico y Operativo Secretario General	Formulación Plan de acción	Plan de acción	Plan de alto nivel que incluye actividades, presupuesto y cronograma General.  Especifica el Flujo de Caja del Proyecto.  Cada año se definen los proyectos prospecto que se van a ejecutar, se fundamentan en las estrategias establecidas, para dar cumplimiento a los objetivos del Plan Estratégico.

		Profesional Universitario Planeación			
12	Aprobar Plan de Acción	Junta Directiva		Archivo de Gestión Actas de Junta	Se registra en acta de Junta Directiva la aprobación
13	Elaborar plan de Compras	Gerente General Subgerente Planeación y Desarrollo Subgerente Financiera y Comercial Subgerente Técnico y Operativo Secretario General	Formato Plan de Compras	Planes de Compras	Define las compras de bienes y servicios estimadas para el cumplimiento del Plan de Acción y compras de funcionamiento.  Cada Unidad ingresa su Plan de Compras en la carpeta corporativa asignada
14	Realizar seguimiento al Plan Estratégico	Subgerente Planeación y Desarrollo Profesional Universitario Planeación	Avance PE y Proyectos Formato Indicadores de Gestión Plan Estratégico Formato para consignar Estado de indicado	Avance Plan Estratégico	Se realiza seguimiento periódico e informe de avance trimestral del Plan Estratégico e indicadores de gestión y su contribución al cumplimiento del mismo, generando acciones de mejora a los procesos cuyos indicadores no cumplen la meta  Se envía el informe trimestral en medio electrónico a todos los líderes de los proyectos.

			r		
--	--	--	---	--	--

**ALCANCE:** Aplica para todos los procesos de la organización y los proyectos que se encuentran vigentes dentro del plan estratégico.

### DEFINICIONES

**Misión:** La misión es la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes, ? proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas.

**Visión:** La visión define y describe la situación futura que desea obtener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado ? deseable de la organización

**Valores corporativos:** Los valores son el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura ? organizacional

**Objetivos estratégicos:** Los objetivos estratégicos permiten obtener la visión en el mediano y largo ? plazo a través de la definición de proyectos que apunten al alcance de los mismos.

**Estrategias:** Las estrategias se definen para alcanzar los objetivos estratégicos. Son la adaptación de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando oportunidades ? y fortalezas y reduciendo debilidades y amenazas.  
?

**Políticas Institucionales:** Elemento de control para establecer las guías de acción y definir los límites necesarios para el cumplimiento de los objetivos corporativos, los planes, los programas, los ? proyectos y la política de administración del riesgo.

? **Archivo de Gestión:** Archivo físico donde se realiza la gestión documental de la entidad

? **ERP - SAFIX:** Enterprise Resource Planning: Sistema de Información centralizado que soporta la ? operación de los procesos administrativos y financieros de la entidad.

? **Indicadores de Efectividad:** Miden la satisfacción de las necesidades, en términos de impacto ? generado.

? **Indicadores de Eficacia:** Los indicadores de eficacia se enfocan en el Qué se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el ? proceso contra lo que él espera.

? **Indicadores de Eficiencia:** Establecen la relación entre los costos de los insumos y los productos de ? proceso; determinan la productividad con la cual se administran los recursos, para la obtención de



los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos. Miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la productividad.

Plan Estratégico: Documento que incluye misión, visión, valores, objetivos y estrategias que se propone la organización, con el fin de definir su razón de ser y crecimiento futuro.

Presupuesto de funcionamiento: Tiene por objeto atender las necesidades propias de la entidad para cumplir a cabalidad con su razón social.

Presupuesto de Inversión: Tiene por objeto atender aquellos gastos susceptibles de generar beneficios o de ser, de algún modo, económicamente productivos. Así mismo, contiene aquellos gastos destinados a crear infraestructura social.

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.5	2019/12/27		<p>Se eliminaron los conceptos:</p> <p>CUBS: Catálogo Único de Bienes y Servicios, CUBS, se constituye en uno de los elementos más importantes del Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal - SICE-, porque al permitir identificar, clasificar y codificar los bienes y servicios que usualmente adquiere el Estado Colombiano, se constituye en el elemento transversal que articula los diferentes Subsistemas del SICE: Demanda, Oferta, control básico y control inteligente.</p> <p>IPC: Índice de Precios al Consumidor, Índice de Precios de Consumo o Índice de Precios al Consumo. índice en el que se cotejan los precios de un</p>	Ximena Ramirez Muñoz- Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Muñoz- Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/12/27

			conjunto de productos (conocido como "canasta familiar" o "cesta") determinado sobre la base de la encuesta continua presupuestos familiares (también llamada Encuesta de gastos de los hogares)			
1.0.4	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualiza ortografía, denominación de cargos y se modifica la redacción.	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo  Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeacion  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se elimina de la actividad "Revisar y ajustar políticas Institucionales", el siguiente párrafo: Se genera una copia impresa con firma y se radica en el archivo y se adiciona el siguiente párrafo "Cualquier ajuste o modificación que se realice a las políticas institucionales por proceso, se registrara en el manual de gestion y se generará el control de cambios respectivo".  En la actividad 7 "Revisar y ajustar y formular indicadores del gestión", se adiciona como responsable	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional  Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno  Walter Moncada Moncada Profesional en Planeación	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28

			<p>al Profesional en Planeación.</p> <p>En la actividad "elaborar el plan de acción", se elimina como responsable a los Líderes de proyectos (son todos los jefes de unidad) y se adiciona el Profesional en Planeación.</p> <p>En la actividad "Elaborar plan de Compras", se elimina el párrafo "El plan de compras debe incluir los bienes y servicios codificados mínimo hasta el tercer nivel del código SICE", se elimina porque la consulta en el SICE ya no se realiza de acuerdo con el estatuto Antitrámites.</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p>		
1.0. 2	2011/04/1 1	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía y redacción</p> <p>En la actividad 13 : Se adiciona la actividad aprobación del plan de compras En la parte de observación se elimina que el plan de compras ya no se entrega en Secretaria General actualmente cada unidad ingresa su plan de compras en las carpetas corporativas</p> <p>En la actividad 14 Se ingresa en la observación: el envío del informe del plan estratégico a los líderes de proyecto.</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno</p> <p>Viviana Zuluaga Profesional en Planeación</p>	Alexandra Gaviria Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0. 1	2010/09/2 1	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía y redacción</p> <p>En las observaciones de las actividades 1-6 se detallaban definiciones las cuales se trasladaron para el campo de definiciones</p>	<p>Viviana Zuluaga Profesional en Planeación</p>	Alexandra Gaviria Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2010/09/21

			del procedimiento			
1.0.0	2009/09/16	Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.1.4 Procedimiento Revisión por la Dirección

**PROPÓSITO:** Determinar por parte de la Gerencia General y la alta dirección, la conveniencia, la adecuación, la eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización con los sistemas de Gestión.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES

<p>1</p>	<p>Planear reunión</p>	<p>Representante de la Dirección</p> <p>Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Técnica Administrativa de Salud Ocupacional</p> <p>Profesional Especializado Ambiental</p>	<p>Acta de Revisión por la Dirección</p>	<p>Actas Revisión por la Dirección</p>	<p>Se programa la reunión (es) anual(es) con la alta dirección con la siguiente agenda básica:</p> <p>a) El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección</p> <p>b) Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>c) La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La satisfacción del cliente y de las partes interesadas</li> <li>2. El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad</li> <li>3. El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos</li> <li>4. Las no conformidades y las acciones correctivas</li> <li>5. Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición</li> <li>6. Los resultados de las auditorías internas</li> <li>7. El desempeño de los proveedores externos</li> </ol> <p>d) Se adecuan los recursos.</p>
----------	------------------------	---	--	--	---

				<p>e) La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades</p> <p>f) Las oportunidades de mejora</p> <p>Para el Sistema de Gestión Ambiental se tiene en cuenta la siguiente agenda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conveniencia, permanencia y ajustes del plan estratégico realizado en la revisión del sistema de gestión de calidad.</li> <li>• Adecuación de la política ambiental</li> <li>• Resultados de auditorías internas y externas</li> <li>• Evaluación del cumplimiento legal</li> <li>• Comunicaciones de las partes interesadas externas y quejas de tipo ambiental.</li> <li>• Desempeño ambiental de la organización</li> <li>• Grado de cumplimiento de objetivos y metas ambientales</li> <li>• Estado de las acciones correctivas y preventivas</li> <li>• Cambios que pueden o pudieron afectar el sistema de gestión ambiental</li> <li>• Cambios en la</li> </ul>
--	--	--	--	---

					<p>legislación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendaciones para la mejora</li> </ul> <p>Para el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de Auditorías Internas (incluye evaluación de cumplimiento de requisitos legales y otros que adopte voluntariamente la Institución y Externas.</li> <li>• Desempeño y Capacidad de los Sistemas de Gestión (Incluye revisión de objetivos, políticas, metas, programas, controles operacionales, indicadores)</li> <li>• Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos, comunicaciones de las partes internas y externas interesadas.</li> <li>• Notificación y Estado de investigación de incidentes y accidentes de trabajo o ambientales, y enfermedades laborales, acciones correctivas y preventivas en SST</li> <li>• Recursos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Estado de las Condiciones de Salud</li> </ul>
--	--	--	--	--	--

					<p>y Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Seguimiento de Compromisos de revisiones por la Dirección previas.</li><li>• Cambios en cuestiones internas o externas pertinentes del Sistemas de Gestión (Incluida las políticas, objetivos, indicadores, requisitos legales que impacten el Sistemas de Gestión Integrado)</li><li>• Gestion de riesgos</li><li>• Oportunidades de Mejora</li></ul> <p>La revisión por la Dirección puede efectuarse dentro del Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>
--	--	--	--	--	---



<p>2</p>	<p>Recolectar y analizar información para la reunión</p>	<p>Representante de la Dirección                      Profesional Especializado Ambiental                      Técnico Administrativo Procesos                      Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p>		<p>Recolección y análisis de la información relacionada con el alcance definido en la agenda y propuestas de Mejora</p>
<p>3</p>	<p>Realizar Reunión</p>	<p>Gerente General                      Representante de la Dirección Subgerente Planeación y Desarrollo                      Secretario General                      Subgerente Técnico y Operativo                      Subgerente Financiera y Comercial                      Asesor Control Interno                      Invitados</p>		<p>Identificar los procesos que deben mejorar eficacia                      Identificar mejoras de los procesos y servicios necesarios para cumplir con los requerimientos de los clientes, normatividad establecida y objetivos.                      Se realiza un seguimiento de los compromisos de las revisiones anteriores.                      Se generan nuevos compromisos y se establecen acciones correctivas para minimizar la no conformidad o hallazgos.                      El Gerente General o Representante de la Alta Dirección designará los responsables para asistir a la reunión</p>

					Se cumple la agenda establecida y se proponen cambios según las necesidades del momento
4	Definir mejoras y cambios al sistema				Definir acciones, responsables y cronograma para su ejecución
5	Generar acta de reunión	Representante ante de la Dirección  Técnico Administrativo Procesos  Profesional Especializado Ambiental  Técnico Administrativo de Salud Ocupacional			Se consigna asistentes, desarrollo de la reunión y compromisos.  Se concluye si el sistema es adecuado, conveniente y eficaz.  Para el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional se comunican las acciones al COPPAST y los equipos y comités pertinentes, para adopción de acciones.

**ALCANCE:** Aplica para todos los procesos, clientes, empleados, junta directiva y público en general de Terminales Medellín.

**DEFINICIONES:**

- Adecuación: Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- Conveniencia: Se refiere al estado del Sistema de Gestión para cumplir las necesidades y requisitos de los clientes. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas
- Alta Dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los

resultados planificados.

- **Efectividad:** Medida del Impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Planes de Mejoramiento:** Gestión orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad. El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. Es realizar actividades que propendan por un constante cambio y que permitan que la empresa sea más competitiva en el mercado involucrado a todas las personas que la conforman.
- **Planificación de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Política de Calidad:** Normas; conjunto de reglas; pasos a seguir; mejoramiento continuo; compromiso; oportunidad; direccionamiento o enrutamiento hacia algún fin; marco de referencia. Directrices o guías generales (normas de comportamiento) para la actuación de la empresa en un asunto y un momento determinado.
- **Política Ambiental:** intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental como las ha expresado formalmente la alta dirección.
- **Desempeño ambiental:** resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales. En el contexto de los sistemas de gestión ambiental, los resultados se pueden medir respecto a la política ambiental, los objetivos ambientales y las metas ambientales de la organización y otros requisitos de desempeño ambiental.
- **Prevención de la contaminación:** utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos. La prevención de la contaminación puede incluir reducción o eliminación en la fuente, cambios en el proceso, producto o servicio, uso eficiente de recursos, sustitución de materiales o energía, reutilización, recuperación, reciclaje, aprovechamiento y tratamiento.

### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.8	2019/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico	Se adiciona el componente del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Catalina Maria Arroyave, Contratista	Ximena Ramirez Subgerente de	2019/08/15

		Administrativo Procesos		a  Mary Luz Jaramillo Buitrago Técnico en Administrativo de Salud Ocupacional  Francisco de Jesus Ramirez Secretario General	Planeación y Desarrollo	
1.0.7	2019/05/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se elimina el objetivo:</p> <p>Ajustar la planeación estratégica y revisar el sistema de gestión de calidad y ambiental, mínimo una vez al año, para asegurar que sea eficaz, adecuado y conveniente e identificar cambios y oportunidades de mejora y asignar los recursos humanos, técnicos o financieros a los que haya lugar</p> <p>Se define un nuevo objetivo: Determinar por parte de la Gerencia General y la alta dirección, la conveniencia, la adecuación, la eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización con los sistemas de Gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se elimina de las actividades el responsable "Profesional Universitario Planeacion"</li> <li>➤ Se eliminan las entradas de la revisión por la dirección exigidas en la versión 2008 de la NTC ISO:</li> </ul> <p>1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.</p>	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	2019/05/20

			<p>2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.</p> <p>3. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:</p> <p>A. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.</p> <p>B. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.</p> <p>C. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.</p> <p>D. No conformidades y acciones correctivas.</p> <p>E. Resultados de seguimiento y medición.</p> <p>F. Resultados de las auditorías;</p> <p>G. Desempeño de los proveedores externos;</p> <p>4. Adecuación de los recursos;</p> <p>5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades</p> <p>6. Oportunidades de mejora</p> <p>➤ Se registran las nuevas entradas de la revisión por la dirección, teniendo en cuenta los requisitos de la NTC ISO 9001:2015</p> <p>En las siguientes actividades se agregan explicaciones más detalladas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la actividad "Generar acta de reunión": se adiciona las conclusiones de adecuado, conveniente y eficaz.</li> <li>• En la actividad "Planear reunión", se agrega el Comité Institucional</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>de Gestión y Desempeño y se elimina el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajusta el vocabulario registrado</li> </ul>			
1.0.6	2018/06/29	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se modifica la agenda básica de entrada a la revisión por la dirección teniendo en cuenta los nuevos numerales de la norma, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.</li> <li>Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.</li> <li>Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: <ol style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.</li> <li>Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.</li> <li>Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.</li> <li>No conformidades y acciones correctivas.</li> <li>Resultados de seguimiento y medición.</li> <li>Resultados de las auditorías;</li> <li>Desempeño de los proveedores externos;</li> </ol> </li> <li>Adecuación de los recursos;</li> <li>Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades</li> <li>Oportunidades de mejora</li> </ol>	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	2018/06/29
1.0.5	2015/06/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo	Se adiciona condiciones ambientales, teniendo en cuenta que el sistema ambiental se está articulando al sistema de calidad;	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga	2015/06/16

		Procesos		Subgerente Planeación y Desarrollo  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Subgerente Planeación y Desarrollo	
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona la observación "La revisión por la Dirección puede efectuarse dentro del Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión"	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeacion  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.0.3	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifican las denominaciones de los cargos.	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente	2013/05/09

				Planeación y Desarrollo  Carlos Arturo Patemina Asesor de Control Interno  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeación  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Planeación y Desarrollo	
1.0.2	2011/04/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía y redacción  En la actividad 1: se elimina que la revisión por la dirección se realiza en dos sesiones y se unifican las agendas  En la actividad 3: Se adicionan nuevos responsables de acuerdo con la Resolución "019 de 2010 (Se crea el Sistema Integrado de Gestion)", se define una nota aclaratoria que permita dar cumplimiento a la agenda establecida	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno  Viviana Zuluaga Profesional en	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23



				Planeación		
1.0.1	2010/09/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se modificaron los responsables de "Realizar la Reunión"	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/16
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.1.5 Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas

**PROPÓSITO:** Posicionar y proyectar la imagen de la entidad frente a sus diferentes públicos de interés, por medio de la estructuración e implementación de diversas acciones comunicativas que agreguen valor al desempeño de la organización y apoyen el desarrollo del plan estratégico.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO O DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar la información a divulgar y los públicos objetivo	Gerente General Secretario General Subgerente Financiera y Comercial Subgerente Planeación y Desarrollo Subgerente Técnico y Operativo Jefe Oficina			Se realiza la recolección y clasificación de la información que se genera en la entidad, (hechos, datos, noticias de interés), se identifican las necesidades de divulgación y el público a quien deber estar dirigida  La matriz de comunicaciones se ajusta anualmente enfocada en posicionar y proyectar la imagen de la Entidad frente a públicos interno y externos.  Se determinan los enfoques comunicacionales. las variables contempladas, los públicos de la Entidad y se plantean estrategias y actividades.  Generalmente se divulga la siguiente información:

		Asesora de Comunicaciones  ETSIG			<p><b>Público Interno</b> Actualidad Proyectos Gestión Normatividad Resultados de encuestas Manual de Gestión</p> <p><b>Público Externo</b> Plan Estratégico Gestión empresarial Temas de Transporte Temas de ciudad Medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros</p>
2	Comunicar la información a través de los medios disponibles	Profesional Universitario Mercadeo y Comunicaciones  Profesional Universitario Redes Sociales y Web  Técnico Administrativo Publicidad			<p>Se diseñan según las diferentes actividades que se realizan en la entidad. Los medios de comunicación implementados por la entidad son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intranet</li> <li>2. Medios Impresos</li> <li>3. Cartas</li> <li>4. Internet y correo electrónico</li> <li>5. Pagina Web</li> <li>6. Cartelera Institucional</li> <li>7. Redes Sociales</li> </ol>
3	Generar cultura comunicacional Interna y externa	Gerente General  Secretario General  Subgerente Financiera y Comercial  Subgerente Planeación y Desarrollo  Subgerente Técnico y Operativo  Jefe Oficina Asesora de Comunicación		Matriz de comunicaciones internas y externas	<p>Se promueve el conocimiento, la participación y la Integración de los funcionarios entorno a los objetivos y posicionamiento de imagen TTM</p> <p>Para la Comunicaciones Internas se realizan actividades como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización Intranet en cuanto a noticias, banner y el tiempos establecidos para realizar las actualizaciones</li> <li>2. Boletín impreso con noticias de avance de TTM</li> <li>3. E-boletín</li> <li>4. Screensaver.</li> <li>5. Elementos promocionales</li> </ol> <p>Para las Comunicaciones Externas se realizan actividades como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vallas Exteriores sitios estratégicos</li> </ol>

		es  ETSIG			<p>2.Actualización Página Web 3.Plegables informativos 4.Boletines impresos 5.Boletines de prensa 6. Patrocinios de ciudad para eventos del sector transporte 7. Realizar pautas para medios masivos de ciudad</p> <p>Las actividades que se realizan pueden variar anualmente.</p>
4	Diseñar y ejecutar campañas de sensibilización	<p>Profesional Universitario Mercadeo y Comunicaciones</p> <p>Profesional Universitario Redes Sociales y Web</p> <p>Técnico Administrativo Publicidad</p>			<p><b>Para el Público Interno-Campañas internas:</b></p> <p>Se realizan enfocadas con la temática de Plan Estratégico, valores institucionales, Autolectura y Autoestudio, Manejo de la información, Buena comunicación, temas de interés general, depende de las necesidades de comunicación que tenga cada Unidad Administrativa</p> <p><b>Para Públicos Externos-Campañas externas:</b></p> <p>Se realizan enfocadas con temas de importancia para los clientes ,proveedores y la comunidad, como ejemplo: Cambios de la infraestructura de TTM, Recomendaciones de los usuarios pasajeros para su seguridad, las campañas de los taxistas para brindar seguridad a los usuarios, servicios corporativos (convenios y proyectos), trámites para acceder a los servicios de TTM, entre otros.</p>
5	Evaluar satisfacción de clientes	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Profesional Universitario Mercadeo y Comunicaciones</p> <p>Profesional Universitario Coordinación Operativa</p>		<p><a href="#">Indicadores de Gestión</a> <a href="#">Plan Estratégico</a></p>	<p>Se realizan de manera periódica por medio de encuesta de satisfacción. Se identifica como perciben los clientes directos e indirectos los servicios e infraestructura de TTM, de acuerdo con el análisis de los resultados de las encuestas, se definen y campañas de la entidad.</p>

**ALCANCE:** Aplica para todas las comunicaciones internas y externas que se generan para agregar valor a la gestión de la Entidad.

**DEFINICIONES:**

- **Público Interno:** Son los Empleados (directivos, servidores, contratistas y aprendices) y Junta Directiva - Accionistas
- **Público Externo:** Empresas transportadoras (Gerentes, conductores, taquilleros), Usuarios pasajeros, Comerciantes, Clientes parqueadero Zona Rosa, Clientes de Parquímetros, Clientes Parqueaderos de Vehículos Inmovilizados, Gabinete Municipal y Entidades Descentralizadas, Terminales de Transporte del País (CONALTER), Medios de comunicación, Comunidad aledaña a Terminales (zona de influencia).
- **Campañas internas:** Se realizan para los públicos internos, con el fin de sensibilizar en temas que afecten el logro del Plan estratégico y de los objetivos de cada proceso
- **Campañas externas:** Se realiza para los públicos externos, con e fin de generar un valor agregado cumpliendo con sus expectativas
- **Intranet:** Es un medio de comunicación formal que permite conocer el día a día. En ella se involucran aspectos que surgen los cuales se comparten con los empleados de la entidad, como parte esencial de los procesos de comunicaciones. La Intranet nos permite intercambiar experiencias y conocimientos por medio del canal exprésate. Además de estar actualizados en gestión e información empresarial.
- **Medios Impresos:** Plegables, volantes, cartilla, pendones, vallas, balance social, boletín interno y portafolio de servicios. Este tipo de impreso esta diseñado para el público interno y externo, permite fortalecer la imagen institucional además de divulgar temas y campañas de interés, además de divulgar temas y campañas de interés.
- **Cartas:** Utilizadas para comunicaciones con destinatario individual. Van en papelería oficial, con el logotipo de la entidad. Están firmadas por quien o quiénes las generan, guardan el consecutivo y una copia física y/o electrónica en el archivo de la unidad que la envía
- **Internet y Correo Electrónico:** Este medio de comunicación formal permite enviar y recibir información oportuna y ágil al público externo e interno. Cada una de las áreas tiene cuenta de correo, clave y equipo disponible para estar en comunicación directa al interior y exterior de la entidad.
- **Página Web:** En esta se encuentra consignada la información general y la gestión de la entidad puede ser consultada por el público interno y externo, en la página tiene un formulario de contacto que permite la comunicación y retroalimentación con los clientes, proveedores y la comunidad en general.
- **Cartelera Institucional:** Medio que permite Informar y relacionar al público interno y externo con la institución, sus actividades, hechos, eventos. Suministra información en tiempo real y unificada para todos los públicos.
- **Red Social:** Es una forma de representar una estructura social, asignándole un grafo, si dos elementos del conjunto de actores (tales como individuos u organizaciones) están relacionados de acuerdo a algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.) entonces se construye una

línea que conecta los nodos que representan a dichos elementos

### Control de Cambios Procedimiento

Ver sion	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0. 4	2019/ 07/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Se elimina de las observaciones donde se describe el plan de comunicaciones.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Ximena Ramirez Muñoz Subgerente Planeación y Desarrollo	2019 /07/2 2
1.0. 3	2019/ 05/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	<b>La actividad 2:</b> "Comunicar la información a través de los medios disponibles", se elimina el plan de comunicaciones  Se agrega el registro de "Matriz de comunicaciones internas y externas"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Ximena Ramirez Muñoz Subgerente Planeación y Desarrollo	2019 /05/2 0
1.0. 2	2013/ 07/04	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Se actualiza la denominación de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013 /07/0 4
1.0. 1	2011/ 05/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía y redacción  En la Actividad 3, para las actividades de comunicaciones internas se eliminan "Bolígrafos, cuadernos con la imagen de terminales" por "elementos promocionales" y se adiciona dos actividades "patrocinios de ciudad" y "Realizar pautas"  En la actividad 4 se elimina al responsable "Jefe Unidad Desarrollo Organizacional"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  María Paulina Mora Velasquez	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizaci onal	2011 /05/2 3

				Analista en Mercadeo y Comunicaciones		
1.0.0	2010/04/19	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	María Paulina Mora Velasquez Analista en Mercadeo y Comunicaciones	Alexandra Gaviria Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2010/04/26

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.1.6 Procedimiento Gestion del cambio

**PROPÓSITO:** Establecer una metodología para la atención oportuna de la gestión del cambio dentro de Terminales de Transporte de Medellín S.A., por medio de su identificación, diagnóstico y planeación, con el fin de generar las acciones para la mejora continua del Sistema de Gestión

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar la situación de cambio	Subgerente s o líderes de cada área		Formato gestión del cambio	<p>Identificar la necesidad del cambio que pueda afectar al Sistema de Gestión Integrado, Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo o Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión Calidad derivados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos procesos identificados y registrados en el manual de gestión.</li> <li>• Modificación en métodos de trabajo</li> <li>• Nuevos proyectos</li> <li>• Nueva o cambios en la legislación y normatividad</li> <li>• Nueva o cambios en tecnología</li> <li>• Accidente o incidente laboral</li> <li>• Evento catastrófico o materialización de los riesgos en gestión.</li> </ul> <p>Cambios de infraestructura, instalaciones,</p>

					equipos y adecuaciones de centros de trabajo, personal, clave, ensayos, especificaciones, requisitos del cliente y software Generar el requerimiento que contemple el propósito, justificación del cambio y comunicar a los responsables involucrados.
2	Planear el cambio	Subgerente s o líderes de cada área		Formato gestión del cambio	Se define el propósito del cambio.  Se describen las actividades necesarias para llevar acabo el cambio, se asignan los responsables y documentos que soporta el cambio, los recursos, el documento que afecta el cambio, los objetivos de calidad que son afectados y la fecha de de ejecución.  Estas actividades se implementan de acuerdo a los procedimientos relacionados en el mapa de procesos según el caso.
3	Se identifica el análisis del impacto en el sistema de gestión	Subgerente s o líderes de cada área		Formato gestión del cambio	Se identifica el análisis del impacto del sistema de gestion (consecuencias/ beneficios potenciales, se identifican riesgos, peligros, oportunidad y acciones de mejora.  Se ajustan la matrices y documentos que se afectan por el cambio
4	Efectuar seguimiento o al cambio	Subgerente s o líderes de cada área		Formato gestión del cambio  Consolidado Gestión del cambio	Se realiza seguimiento de los controles ya establecidos, se registra un antes, durante y después.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todos los empleados de los diferentes centros de trabajo de la Entidad.

**DEFINICIONES:**

- Cambio: Es la práctica formal que atiende, tramita y asegura los cambios en un producto, proceso, sistema en el ámbito de los servicios, que se introduce e implementa de forma controlada y coordinada, con el fin de minimizar la probabilidad de interrupción, alteraciones no autorizadas y errores mediante el análisis, la implementación y el seguimiento de todos los cambios solicitados.
- Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.
- Control de cambios: Es un proceso que garantiza que los cambios sean identificados, planeados, documentados, validados (donde sea relevante), aprobados, verificados y trazables. Es una decisión

de la entidad identificar qué cambios son lo suficientemente significativos como para activar un control de cambios en el contexto de su organización y el grado de control, teniendo en cuenta los elementos de su Sistema de Gestión de Calidad: personal clave, instalaciones, pruebas, materiales, métodos, especificaciones, requisitos de los clientes, entidades relevantes, legales, equipos, software, procesos y sistemas de apoyo, etc.

- Partes interesadas: una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.
- Validación: Es una confirmación, a través de la provisión de evidencia objetiva, de que los requisitos para uso o aplicación específica prevista se han cumplido. La evidencia objetiva necesaria para una validación es el resultado de una prueba u otra forma de determinación, como realizar cálculos alternativos o revisando documentos. La palabra "validada" se utiliza para designar el estado correspondiente. El uso de las condiciones para la validación puede ser reales o simuladas.

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2018/03/01	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Ximena Ramirez Muñoz Subgerente de Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Muñoz Subgerente de Planeación y Desarrollo	2018/03/01

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

## 4.2 Gestión Control y Evaluación

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Realizar el control, consulta y aseguramiento en la Entidad, a través de la evaluación independiente para agregar valor en el cumplimiento de los objetivos estratégicos

**LÍDER DEL PROCESO:** Asesor de Control Interno

**CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:**

Documentos  
Formatos  
Métricas  
Registros  
Rendición de la cuenta-Contraloría

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
----------	-----------	-------------	--------	---------



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos</li> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Estatutos de auditoria</li> <li>• Código del auditor interno</li> <li>• Documentación de los procesos y medición</li> <li>• Estatutos de TTM</li> <li>• Marco Normativo TTM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes de control (Contraloría, procuraduría, contaduría, personería, fiscalía), entes de certificación y otras entidades.</li> <li>• Departamento Administrativo de la Función Pública.</li> <li>• Municipio de Medellín</li> <li>• Todos los procesos</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Trabajo de control interno, (Plan anual de auditorías basadas en riesgos, asesoría y acompañamiento, informes de ley, seguimiento planes de mejoramiento, relación con los entes de control)</li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar el plan anual de auditorías basada en riesgos.</li> </ul> <p>Rendir informes de ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Austeridad en el gasto público.</li> <li>• Pormenorizado sobre el sistema de control interno</li> <li>• Control Interno Contable</li> <li>• Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)</li> <li>• Derechos de autor.</li> <li>• Ejecutivo anual-FURAG (formulario único de registro y avances de la gestión)</li> </ul> <p>Seguimiento de ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a los planes de mejoramiento.</li> <li>• Seguimiento al mapa y plan de riesgos.</li> <li>• Seguimiento a la publicación de los contratos en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP.</li> <li>• Seguimiento a los</li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Mejoramiento</li> <li>▪ Gestión de Riesgos</li> <li>• Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>• Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejoramiento único</li> <li>• Plan anual de auditorias basada en riesgos</li> <li>• Informes de Auditorias basada en riesgos</li> <li>• Evaluaciones al Estado del MECI</li> <li>• Informe y seguimientos de ley</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta Directiva</li> <li>• Alta Dirección</li> <li>• Revisoría Fiscal</li> <li>• Entes de control y de certificación</li> <li>• Departamento Administrativo de la Función Pública</li> <li>• Comité de enlace (Conglomerado)</li> <li>• Todos los procesos</li> </ul>
---	--	---	---	--	--

		<p>litigios y demandas en el sistema de litigios LITIGOB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del registro de la información en el aplicativo de gestión transparente</li> <li>• Realizar asesoría y acompañamiento (solicitadas por el representante legal)</li> </ul> <p>• Realizar las Actividades para el Fomento de la Cultura del Control</p> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del plan anual de auditorías basado en riesgos</li> <li>• Evaluación del modelo Estándar de control interno</li> <li>• Evaluación del Departamento Administrativo de la función pública</li> <li>• Evaluación de la Contaduría General de la Nación</li> <li>• Evaluación de la contraloría general de Medellín.</li> <li>• Evaluación realizada por los entes de certificación</li> </ul> <p>Evaluación que realiza el FURAG</p>			
--	--	--	--	--	--

<b>RECURSOS</b>	<b>IND ICADORES</b>
-----------------	-------------------------

<p>➤ <b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina Asesora Control Interno:</li> <li>• Asesor Control Interno</li> <li>• Profesional Universitario Control Interno</li> <li>• Auxiliar Administrativa</li> </ul> <p>➤ Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de computo</li> <li>• Bodega Repuestos (2)</li> <li>• Salón de Capacitaciones</li> <li>• Sala de Juntas</li> <li>• Oficinas Administrativas</li> <li>• Áreas operativas de TTM</li> <li>• Auditorio</li> </ul> <p>➤ Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estaciones de trabajo</li> <li>• Impresora Sistemas</li> <li>• Servidores Físicos (14)</li> <li>• Servidores Virtuales (11)</li> <li>• Storage de almacenamiento HP para almacenamiento de información</li> <li>• Storage de Almacenamiento DELL para solución de Virtualización</li> <li>• Tape Backup Interno HP</li> <li>• Tape Backup DELL</li> <li>• Copiadora (1)</li> <li>• Video Beam (7)</li> <li>• Herramientas de mantenimiento</li> <li>• Repuestos y partes de equipos</li> <li>• Multifuncionales departamental arrendadas (5)</li> <li>• Escáner (17)</li> </ul>	<p>➤ <b>Software</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</li> <li>2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</li> <li>3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</li> <li>4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</li> <li>5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales</li> <li>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</li> <li>7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</li> <li>8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</li> <li>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</li> <li>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</li> <li>11. QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</li> <li>12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</li> <li>13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</li> <li>14. PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</li> <li>15. ENETEC: SW del CCTV</li> <li>16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE GESTION.</li> <li>17. SQL EXPRESS:</li> </ol>	<p>Indicadores de Gestión</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control interno genera pre informe se socializa en mesa de trabajo con los auditados, al finalizar la reunión se genera el informe final el cual es enviado al gerente general para la toma de decisiones. .</li> <li>• Los líderes y responsables de los planes de mejoramiento emitidos para los diferentes entes de control, deben realizar y registrar el seguimiento respectivo periódicamente</li> <li>• El plan anual de auditorías basada en riesgos es aprobado por la junta directiva previamente socializado en el Comité Institucional de Control Interno</li> <li>• Cualquier modificación que se realice al plan anual de auditorías basada en riesgos debe estar justificado dentro del mismo y socializado a la junta directiva y al comité institucional de control interno.</li> <li>• Al presentar el informe final de auditorías el auditado tiene un término de 10 días hábiles para hacer la presentación del plan de mejoramiento.</li> </ul> <p><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Normativo por proceso TTM</li> <li>• Código de ética del auditor</li> <li>• Estatutos de la auditoria</li> <li>• Código Buen Gobierno</li> <li>• Reglamento Interno de Trabajo</li> <li>• Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>• Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno</li> </ul>
--	--	---

	<p>Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>19. COMMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueadero P2</p> <p>30. C- CURE: Sw para administrar la automatización</p> <p>31. OFFICE: Sw de escritorio</p>	
--	---	--

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.9	2019/06/19	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos.	<p>Se ajustan las políticas y directrices del proceso.</p> <p>Se elimina en documentos y controles: Resolución 019 DE 2010-Por medio de la cual se integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad y se crea el Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Se elimina la Resolución 019 DE 2010-Por medio de la cual se integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad y se crea el Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar Auditorías Extraordinarias de Control Interno</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento del plan de riesgos</li> <li>• Participar de las auditorias del Sistema de Gestión</li> <li>• Informe de gestion de la entidad Seguimiento a los sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo</li> </ul> <p>Se elimina de las salidas: Recomendaciones y conclusiones</p> <p>Se elimina de los clientes: Comité Interinstitucional de control interno de Antioquia CICIA y Alcaldía de Medellín</p> <p>Se registra en el proveedor de las entradas al municipio de Medellín</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Asesor de Control Interno - Juan Mario Bustamante	2019/06/19
1.0.8	2019/05/	Leidy Viviana	Se ajusta el Hardware y el	Leidy	Asesor de	2019/0

	22	Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos.	<p>Software</p> <p>Se adiciona en el ACTUAR del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno</li> </ul>	Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Control Interno - Juan Mario Bustamante	5/22
1.0.7	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos.	Se actualiza el objetivo del proceso.	Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno  Profesional Universitario Control Interno Pedro Ruiz	Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno	2017/08/15
1.0.6	2016/07/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos.	<p>Se adicionan dos actividades en el planear del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar Programa auditorias de control interno</li> <li>Elaborar el plan de auditoria de control interno</li> </ul>	Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno	Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno	2016/07/15
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos.	<p>Se modifican las políticas:</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año por el Gerente General y darlo a conocer en el Comité Coordinador del SIG.</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado por el Gerente General, este cambio debe estar justificado.</p> <p>Por las siguientes:</p> <p>? El plan anual de trabajo se e</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos.</p> <p>Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16

			<p>primeros días del año y se c</p> <p>Comité Coordinador del Sistema de Gestión (SIG)</p> <p>Cualquier modificación que se debe estar justificado dentro socializado al comité coordin</p> <p>Se adiciona dentro de las ac</p> <p>Actuar el Comité de Planeac</p>	<p>Gallego Alzate Profesional Universitario</p> <p>Control Interno</p>		
1.0.4	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos.	<p>Las siguientes políticas:</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado en el comité y debidamente justificado.</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año en el Comité coordinador del SIG.</p> <p>Se modifican por:</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año por el Gerente General y darlo a conocer en el Comité Coordinador del SIG.</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado por el Gerente General, este cambio debe estar justificado.</p> <p>Se elimina la actividad del HACER : Realizar informes mensuales sobre el comportamiento de las quejas recolectadas por el buzón de sugerencias</p> <p>Se adiciona nueva actividad: Realizar informes periódicos de Austeridad en la utilización de los recursos en la Entidad.</p> <p>Se modifican los cargos de acuerdo con la nueva</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos.</p> <p>Carlos Arturo Patemina Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeacion y Desarrollo</p>	2013/05/09

			<p>reestructuración administrativa Se adiciona nuevos Sw, el Sw FQ Document, QlikView</p> <p>Se elimina la política: Control interno enviará por correo electrónico informe preliminar de auditoría realizada con el propósito que sea revisado por los servidores competentes. Estos contarán con cinco (5) días hábiles para enviar las observaciones pertinentes a través de correo electrónico. Vencido este plazo, Control Interno generará la versión final del informe para que dichos servidores, a través de medio escrito y con aprobación del Gerente, definan el plan de acción necesario, si a ello hay lugar, para lo cual contarán con un plazo adicional de diez (10) días hábiles.</p> <p>Esta política se modifica por: Control interno genera el informe de auditorías, para la correcta construcción del informe final se interactúa con los responsables del proceso auditado antes de ponerlo en firme, el informe final se genera con las observaciones de mejora y recomendaciones el cual es enviado y socializado al Gerente General y a los responsables del proceso auditado.</p> <p>Se elimina la política: Los líderes y responsables de los planes de mejoramiento emitidos para los diferentes entes de control, deben realizar y registrar el seguimiento respectivo trimestralmente.</p> <p>Se modifica por la política: Los líderes y responsables de los planes de mejoramiento emitidos para los diferentes entes de control, deben realizar y registrar el seguimiento respectivo periódicamente.</p>			
--	--	--	---	--	--	--



			<p>Se elimina política: Antes de consolidar los hallazgos detectados en las auditorías realizadas por Control Interno, se realizará mesa de trabajo con el fin que los mismos sean descartados o queden en firme.</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: Solicitud de Servicio a UDO Solicitud de Servicio a UFC Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad Reporte de Novedades Unidad Operativa</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>			
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se adicionan tres políticas nuevas:</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año en el Comité coordinador del SIG.</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado en el comité y debidamente justificado.</p> <p>Las actividades planeadas que no se ejecuten en el tiempo programado se reprogramaran para el año siguiente</p> <p>Se elimina del campo de indicadores el Total anual de</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Carlos Arturo Patemina Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/28

			hallazgos  Se adiciona tres actividades en el HACER: 1. Realizar informes semestrales sobre el comportamiento de la comunicaciones recibidas por la Entidad. 2. Realizar informes mensuales sobre el comportamiento de las quejas recolectadas por el buzón de sugerencias 3. Realizar campañas de autocontrol.	Control Interno		
1.0.2	2011/10/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se incluye una política "Antes de consolidar los hallazgos detectados en las auditorías realizadas por Control Interno, se realizará mesa de trabajo con el fin que los mismos sean descartados o queden en firme  Se cambia la redacción	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno  Carlos Arturo Patemina Asesor Control Interno	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/10/20
1.0.1	2011/04/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se elimina de Actuar el "Comité de Gerencia"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de	Nuevo	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de	2009/09/24

		Procesos		Desarrollo Organizacional	Desarrollo Organizacional	
--	--	----------	--	---------------------------	---------------------------	--

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

### 4.3 Gestión Operación Terminales

<p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Asegurar la operación de las terminales de transporte Norte y Sur, con comodidad, seguridad, calidad y cumpliendo los requisitos de las partes interesadas incluyendo los legales aplicables</p>
<p><b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Subgerente Técnico y Operativo</p>
<p><b>CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:</b></p> <p><a href="#">Documentos</a>  <a href="#">Formatos</a>  <a href="#">Métricas</a>  <a href="#">Registros</a></p>

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto 2762 DE 2001 del Ministerio del Transporte (creación, habilitación, homologación y operación de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera)</li> <li>▪ Decreto reglamentario 1079 de 2015. "Por</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de transporte</li> <li>▪ Superintendencia de puertos y transporte</li> <li>▪ Empresas transportadoras</li> <li>▪ Clientes directos e indirectos</li> <li>▪ Gestión humana</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ CONALTE R</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Planear la Operación</a></li> <li>▪ <a href="#">Asignar celdas de parqueo a las Empresas de Transporte</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Acción</a></li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades de Análisis, Retroalimentación y mejoramiento continuo de la operación.</li> <li>▪ Control del Servicio no Conforme.</li> <li>▪ Planes de Mejoramiento</li> <li>▪ Gestión de Riesgos.</li> <li>▪ Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> <li>▪ Resolución 2019050125 Comité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programación de Turnos</li> <li>▪ Registro en el sistema de ingreso, llegadas y salidas</li> <li>▪ Salas de Espera Cómodas y Seguras</li> <li>▪ Actividades Empresas Transportadoras</li> <li>▪ Atención a Empresas Transportadoras</li> <li>▪ Novedades de la operación</li> <li>▪ Encuestas de Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clientes Directos Empresas Transportadoras</li> <li>▪ Clientes Indirectos Usuarios Pasajeros</li> <li>▪ Gestión Financiera</li> <li>▪ Gestión Control y Evaluación</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ Gestión Humana</li> <li>▪ Entes de control,</li> </ul>

<p>medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector transporte"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto 0348 de 2015. "Por medio del cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial".</li> <li>▪ Norma NTC 5454 (Infraestructura de las Terminales de Transporte)</li> <li>▪ Resoluciones Ministerio de transporte</li> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ Vehículos de transporte Intermunicipal e interdepartamental</li> </ul>		<p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Operar, ingresos, llegadas y salidas de vehículos</a></li> <li>▪ Garantizar cumplimiento del manual operativo</li> <li>▪ Informar y orientar al usuario</li> <li>▪ <a href="#">Atender comunicaciones de los clientes.</a></li> <li>▪ Garantizar la seguridad y comodidad de las salas de espera y taquillas</li> <li>▪ Registro de novedades</li> <li>▪ Realizar supervisión de la contratación con terceros aseo y vigilancia</li> <li>▪ Mantenimiento de Vehículos Adecuar y remodelar Instalaciones</li> </ul>	<p>Institucional de Control Interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respuesta a las comunicaciones</li> <li>▪ Datos para generación de indicadores</li> <li>▪ Acciones para gestión de riesgos</li> <li>▪ Estadísticas de llegadas, ingresos y salidas</li> <li>▪ Información y orientación</li> <li>▪ Actas Reuniones Gestión de la Operación</li> <li>▪ Registros de mantenimiento</li> </ul>	<p>Público en general relacionado con el transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestion Financiera, Administrativa y Comercial</li> </ul>
---	--	---	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funcionarios operativos</li> <li>▪ Comunicaciones de los clientes.</li> <li>▪ <a href="#">Manual Operativo</a></li> <li>▪ Plan de mantenimiento</li> <li>▪ Solicitud de servicio de mantenimiento locativo y de vehículos</li> </ul>		<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento a la operación</li> <li>▪ Evaluar Satisfacción de Clientes Medición y análisis de los indicadores del proceso.</li> <li>▪ Comunicación con los proveedores de aseo, vigilancia.</li> </ul>			
---	--	---	--	--	--

RECURSOS		INDICADORES
<p>➤ <b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subgerente Técnico y Operativo</li> <li>• Profesional Especializado Ambiental</li> <li>• Profesional Universitario Coordinación Técnica.</li> <li>• Profesional Universitario Coordinación Operativa</li> <li>• Inspector de Mantenimiento</li> <li>• Operario Calificado Mantenimiento</li> <li>• Auxiliar de Servicios Generales de mantenimiento</li> <li>• Tecnicos Operativos</li> <li>• Auxiliares Administrativos Operativos</li> <li>• Auxiliar Administrativa</li> <li>• Conductor</li> <li>• Contratista Personal Seguridad</li> </ul>	<p>➤ Hardware en la operación de terminales Medellín</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Barreras de acceso y salida (3) Terminal Norte</li> <li>2. Barreras de acceso y salida (2) Terminal Sur</li> <li>3. Equipo de cómputo para la operación de las terminal norte (13) y para la terminal sur (5)</li> <li>4. Cámaras de Seguridad CCTV soportadas en 3 equipos de cómputo en la terminal norte y 1 equipo de cómputo en la terminal del sur.</li> <li>5. Terminal del Norte: 120 cámaras</li> <li>6. Terminal del Sur: 53 cámaras</li> <li>7. Lector de código de barras en la terminal norte 9 y en la terminal sur 4</li> <li>8. Impresoras Zebra en la terminal norte 3, terminal sur 2</li> <li>9. Verificador de Billetes, Contador de Billetes, Caja Fuerte</li> <li>10. inversores para respaldo de</li> </ol>	<p><a href="#">Indicadores de Gestión</a></p> <hr/> <p><b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratista Personal de Aseo</li> <li>➤ <b>Físicos</b></li> <li>✓ <b>Terminal Norte</b></li> <li>• Auditorio</li> <li>• Patio Operativo Principal (140 buses)</li> <li>• Patio Operativo Taxis (50 taxis)</li> <li>• Casetas 3 (Ingresos, Llegadas, Salida)</li> <li>• Taquilla Recaudos (2)</li> <li>• Taquillas de Tiquetes para Empresas Transportadoras (55)</li> <li>• Sala de Espera Llegadas y Salidas (Capacidad Sentados 1210)</li> <li>• Sala de espera Centro (Capacidad Sentados 350)</li> <li>• Baterías Sanitarias (7)</li> <li>• Puesto de Información (1)</li> <li>• Oficina de Servicio al Transportador</li> <li>• Ludoteca (Capacidad niños jugando 20)</li> <li>• Salas de abordaje (2) (capacidad 530 personas sentadas)</li> <li>• Auditorio (capacidad 200 personas)</li> <li>• Edificio del conductor (220m2) cuenta con áreas de descanso , servicios sanitarios, enfermería, estación de policía.</li> <li>• Centro de Operaciones: 8 puestos de trabajo para la operación remota.</li> <li>• Centro de Monitoreo CCTV</li> <li><b>Terminal Sur</b></li> <li>• Patio Operativo Principal (130 buses)</li> </ul>	<p>energía</p> <p>11.Equipos de cómputo asignados al personal administrativo de la Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>12.(Impresora departamental(1)</p> <p>➤ <b>Software</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</li> <li>2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</li> <li>3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</li> <li>4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</li> <li>5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales</li> <li>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</li> <li>7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</li> <li>8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</li> <li>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</li> <li>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</li> <li>11. QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</li> <li>12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILUSTRATOR: Sw de diseño</li> <li>13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</li> <li>14. PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</li> <li>15. ENETEC: SW del CCTV</li> <li>16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE GESTION.</li> <li>17. SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los servidores solo deben ingresar a las áreas operativas y administrativas en las cuales tiene autorizado el acceso a través de su huella digital.</li> <li>▪ El Subgerente Tecnico y Operativo revisa y actualiza periódicamente el manual operativo con base en los condicionantes del momento.</li> <li>▪ La solicitud de cambio de turno se debe realizarse de forma escrita (formato de cambio de turno) y es aprobada por el Jefe de la Unidad Operativa. Estos cambios sólo se reciben hasta después de 3 días hábiles de publicada la programación de turnos, excepto que se tenga una justificación de fuerza mayor debidamente soportada.</li> <li>▪ La asignación de turno respeta el horario de aquellas personas que estudian y han aportado certificado de matrícula y horario del semestre respectivo.</li> <li>▪ Los controladores manejan un cuaderno, en el cual deben anotar el día a día de la operación y deben entregarlo a primera hora en la administración, para que sea revisado por la Subgerente Tecnica y Operativa. Adicionalmente deben reportar las novedades más relevantes en la herramienta tecnología destinada para tal fin.</li> <li>▪ El personal operativo debe realizar rotación de turnos en las dos terminales.</li> <li>▪ En el transcurso del turno los funcionarios operativos tienen derecho a 30 minutos de relevo para tomarse un descanso o espacio para alimentación.</li> </ul>
DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patio Operativo Taxis (30 taxis)</li> <li>• Casetas (2)</li> <li>• Taquilla Recaudos (1)</li> <li>• Puesto de Información (1)</li> <li>• Taquillas de Tiquetes para Empresas Transportadoras (55)</li> <li>• Sala de Espera Terminal Sur Llegadas y Salidas (Capacidad Sentados 800)</li> <li>• Baterías Sanitarias (4)</li> </ul>	<p>datos en desarrollos propios</p> <p>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>19. COMUNICACION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueadero P2</p> <p>30. C- CURE: Sw para administrar la automatización</p> <p>31. OFFICE: Sw de escritorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Manual Operativo</a></li> </ul>
---	--	---

Ver sió n	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0. 8	2019/ 01/28	Técnico Administrativo Procesos-Leidy Ramírez A	➤ Se elimina el procedimiento de recaudos,, teniendo en cuenta el cambio de la estructura administrativa	Profesional Universitario Coordinador Operativo Edgar	Subgerent e Técnico y Operativo-	2019/ 01/28

		<p>donde se realiza el traslado de técnico y auxiliares operativos para ejercer actividades de recaudo dentro de la subgerencia financiera y comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se ajusta el procedimiento de programación de turnos, en version 1.0.6 con fecha 2019/01/28</li> <li>➤ Se ajusta el procedimiento de seguimiento y control operativo, en version 1.0.6 con fecha 2019/01/28</li> <li>➤ Se crea versión Procedimiento Activación Plataforma Viajera, en version 1.0.0 con fecha 2019/01/28</li> <li>➤ Se elimina la actividad HACEER: "efectuar recaudo de tasa de uso e infracciones".</li> <li>➤ En el "ACTUAR" del proceso se elimina el comité de planeación y el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG)</li> <li>➤ Se adiciona en el ACTUAR del proceso la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno</li> <li>➤ Se ajusta el hardware y software del proceso</li> <li>➤ Se elimina la salida " Generación y conciliación de infracciones"</li> <li>➤ Se elimina de <u>HACER " Reclamaciones y Apelaciones al Manual Operativo"</u></li> </ul>	Correa lopez	Nelson Martinez Escobar	
--	--	---	--------------	-------------------------------	--



			<p>➤ Se elimina de <u>HACER</u> la palabra interventoría de la actividad: "Realizar interventoría de la contratación con terceros aseo y vigilancia"</p> <p>➤ Se elimina de Actualizar resoluciones para venta de tasa de uso.</p> <p>➤ Se elimina de Facturación tasa de uso e infracciones</p> <p>➤ Se cambia el termino de jefe por Subgerente Técnica y Operativa</p> <p>➤ Se elimina el Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo registrado en version 1.0.5, con fecha 2018-04-11</p> <p>➤ Se ajusta el Procedimiento de control del Servicio No Conforme, en version 2.0.2, con fecha 2019/01/28</p> <p>➤ Se elimina del campo de indicadores lo siguiente:</p> <p><u>Métricas del Proceso</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infracciones cometidas por conductores</li> <li>• Quejas y reclamos</li> <li>• Satisfacción eventos servicio al transportador</li> <li>• Satisfacción clientes directos e indirectos</li> <li>• Operativos de Control a la ilegalidad</li> </ul> <p>➤ Se registra el comite institucional de gestion y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comite Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</p>		
--	--	--	---	--	--

1.0. 7	2017/ 08/15	Técnico Administrativo Procesos-Leidy Ramírez A	<p>Se actualiza el objetivo del proceso.</p> <p>Se actualiza el procedimiento de Reclamaciones y Apelaciones al Manual Operativo.</p> <p>Se actualiza el procedimiento de Programación de turnos</p> <p>Se actualiza el procedimiento Ingresos, llegadas y salidas por seguimiento y control operativo</p> <p>Se actualiza el procedimiento Recaudos</p> <p>Se elimina el procedimiento del Servicio al transportador.</p> <p>Se actualiza el procedimiento control del servicio no conforme</p>	<p>Subgerente Técnico y Operativo-Nelson Martinez Escobar</p> <p>Profesional Universitario Coordinador Operativo Maria Paula Botero Villa</p>	<p>Subgerente e Técnico y Operativo- Nelson Martinez Escobar</p>	2017/ 08/15
1.0. 6	2016/ 03/15	Técnico Administrativo Procesos-Leidy Ramírez A	<p>Se ingresa la nueva actividad en el Hacer documentada a nivel de procedimiento, llamada <a href="#">Reclamaciones y Apelaciones al Manual Operativo</a></p>	<p>Subgerente Técnico y Operativo-Nelson Martinez Escobar</p>	<p>Subgerente e Técnico y Operativo- Nelson Martinez Escobar</p>	2016/ 03/15
1.0. 5	2015/ 06/16	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	<p>Se actualizan las actividades del procedimiento Servicio No Conforme, versión 2.0.0</p> <p>Se actualiza nueva Resolución del Manual Operativo 2015050122 " Por la cual se adopta el Manual Operativo para Terminales de Transporte de Medellín S.A. Este nuevo Manual Operativo está articulado a nivel</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Subgerente e Planeación y Desarrollo</p>	2015/ 06/16

				Especializado Ambiental		
1.0.4	2014/05/16	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	<p>Se modificación de los siguientes procedimientos:</p> <p>El procedimiento programación de turnos, pasa a versión 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Ingresos, Llegadas y Salidas pasa a versión 1.0.5, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Recaudos pasa a versión 1.0.4 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Servicio al Transportador pasa a versión 1.0.7, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Control del Servicio No conforme pasa a versión 1.0.2, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comité de Planeación</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.0.3	2013/07/05	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	<p>Se modificación de los siguientes procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Procedimiento Programación de Turnos</a>, pasa a versión 1.0.3.</li> <li>2. <a href="#">Procedimiento Ingresos Llegadas Salidas</a>, pasa a versión 1.0.4</li> <li>3. <a href="#">Procedimiento Recaudos</a>, pasa a versión 1.0.3</li> <li>4. Procedimiento Servicio al Transportador, pasa a versión 1.0.6</li> <li>5. <a href="#">Procedimiento Control del Servicio No conforme</a> pasa a versión 1.0.1</li> </ol> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Felipe Gonzales Bedoya Profesional Universitario Coordinación Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/07/05

			<p>eliminan, los siguientes:  <a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a>  <a href="#">Sistema de Gestión</a>  <a href="#">Comunicaciones de los Clientes</a>  <a href="#">TTM</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio</a>  <a href="#">Comunicaciones y Publicidad</a>  <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>	<p>Wilmar Mosquera  Castaño  Profesional  Especializado  Ambiental</p> <p>León Alberto  Correa Ruiz  Inspector de  Mantenimiento</p>		
1.0. 2	2011/ 11/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se elimina de la política lo resaltado y subrayado: "El personal operativo debe realizar rotación de turnos en las dos terminales, <b><u>se tiene en cuenta programar turno con mayor frecuencia en la terminal más cercana a su lugar de residencia, sin embargo debe trabajar en la terminal mas retirada mínimo 4 veces al mes. En el cuaderno que maneja el controlador debe evidenciarse la rotación de personal.</u></b></p> <p>Se modifica el procedimiento:  Procedimiento Servicio al Transportador</p>	<p>Leidy Viviana  Ramirez Agudelo  Auxiliar de  Procesos</p> <p>Jose de Jesus  Florez  Hernandez  Jefe Unidad  Operativa</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	2011/ 11/15

1.0. 1	2011/ 04/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p><b>MODIFICACIONES DEL OBJETIVO;</b> Se modifica el objetivo del procesos dando cumplimiento a la observación generada en la auditoria de seguimiento de nov 10 y 11:"El objetivo del proceso Gestion operaciones, enfocándolo a lo que espera la organización, los clientes o partes interesadas"</p> <p>Se agrega entrada Manual Operativo</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES:</b></p> <p><b>PLANEAR:</b></p> <p><b>Se modifica la actividad "</b> Definir Áreas Operativas " por Asignar celdas a los transportadores"</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS RECURSOS:</b></p> <p><b>RECURSOS:</b> Se elimina Contratista Recaudo y Aseo Baterías Sanitarias Se actualizan recursos físicos y de Hardware Se modifica ERP SEVEN por sistema de la operación HERMES</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Sara Elena Patiño Secretaria Unidad Operativa</p> <p>Ever Maya Guerra Controlador</p> <p>Monica Alexandra Echavarria Auxiliar Operativo</p> <p>Lucero Socorro Maya Auxiliar Operativo</p> <p>Ruben Dario Cano Auxiliar Operativo</p> <p>Iuz Adriana Rios D Auxiliar Operativo</p> <p>Luz Estella Gutierrez Auxiliar Operativo</p> <p>Erica Milena Torres Informadora</p> <p>Liliana Maria Sucerquia Auxiliar Operativo</p> <p>Laura Cardona Contratista Servicio al Transportador</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	2011/ 05/23
-----------	----------------	--	--	---	---	----------------

1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24
-------	------------	--	-------	---	---	------------

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### 4.3.1 Procedimiento Programación de Turnos

**PROPÓSITO:** Planificar la operación, realizando la programación mensual de turnos del personal operativo de la empresa, para garantizar la prestación del servicio a nuestros clientes.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Estudiar programación	Profesional Universitario o Coordinación Operativa			Se realiza el estudio del mes anterior según los últimos turnos asignados y la programación de las vacaciones.  La programación mensual se realiza de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la operación.

2	Elaborar programación	Profesional Universitario o Coordinación Operativa		/pdesarrollo1/ programación	<p>Se realiza Manual, se ingresa a un formato en Excel y quincena vencida se reporta en el SAFIX.</p> <p>El archivo que se encuentra en Excel se clasifica por los turnos y cargos operativos semanales de ocho horas diarias, se asignan teniendo en cuenta las necesidades de personal. Por cada día festivo laborado se asigna un día compensatorio adicional.</p> <p><b><u>Existen tres turnos:</u></b>  Turno 1: de 5:30 AM a 1:30 PM,    Turno 2: de 1:30 PM a 9:30 PM  Turno 3: de 9:30 PM a 5:30 AM.</p> <p>Por necesidades del servicio se pueden definir turnos especiales.</p> <p>Para la programación de turnos se tienen en cuenta las siguientes variables:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal que estudia y con prescripción médica.</li> <li>2. Fechas especiales (día de la madre, cumpleaños, entre otros)</li> <li>3. La cantidad de servidores por Sucursal (Terminal Norte y Sur)</li> <li>4. Actividades de la Empresa y capacitaciones</li> </ol> <p><b>DISTRIBUCION DE PERSONAL PARA LA OPERACION TERMINAL NORTE:</b></p> <p><b>a</b> .Auxiliares Administrativos Operativos: en información 2 (en turno 1:1 y en turno 2:1)</p> <p><b>b.</b> Auxiliares Administrativos Operativos en casetas (<b>3 por turno</b>), con excepción en el turno 3 que solo cuenta con un</p>
---	-----------------------	--	--	-----------------------------	---

					<p>auxiliar.</p> <p><b>c.</b> En patios y zonas operativas se distribuye el personal operativo de acuerdo a la disponibilidad y necesidad del servicio.</p> <p><b>d.</b> Técnicos Operativos: 1 por cada turno, se pueden asignar más de uno en temporadas altas o en operaciones retorno.</p> <p><b>DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL PARA LA OPERACIÓN TERMINAL SUR:</b></p> <p><b>a</b> Auxiliares Administrativos Operativos: en información 2 (en turno 1:1 y en turno 2:1)</p> <p><b>b.</b>Auxiliares Administrativos Operativos en casetas en total 5 , en turno 1: 2 y en turno 2: 2 y en turno 3: 1</p> <p>En patios y zonas operativas se distribuye el personal operativo de acuerdo a la disponibilidad y necesidad del servicio.</p> <p><b>d.</b> Técnicos Operativos: 1 por cada turno, se pueden asignar más de uno en temporadas altas o en operaciones retorno.</p> <p>Los códigos para identificar turnos en la programación:</p> <p><b>CÓDIGOS TURNOS Y PUESTO DE TRABAJO EN LA TERMINAL DEL NORTE, AUXILIARES ADMINISTRATIVOS OPERATIVOS.</b></p> <p>Código: <b>1N- C1 (caseta 1)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM  Código: <b>1N- C2 (caseta 2)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM</p>
--	--	--	--	--	--



					<p>Código: <b>1N- C3 (caseta 3)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM                  Código: <b>1N- IF (información)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM                  Código: - <b>EN (Especial), horario sujeto a la necesidad de la operación</b> (Personal disponible)</p> <p><b>PROGRAMACION DE LOS TECNICOS OPERATIVOS:</b>                  Código: <b>1N (turno 1 norte)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM                  Código: <b>1NPT (Supervisión de patios)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM</p> <p>Código: - <b>EN (Especial), horario sujeto a la necesidad de la operación</b> (Personal disponible)</p> <p>Código: <b>2N (turno 2 norte)</b> - de 1:30 P.M. a 9:30PM                  Código: <b>2NPT (Supervisión de patios)</b> de 1:30 P.M. a 9:30PM                  Código: <b>EN (Especial), horario sujeto a la necesidad de la operación,</b> (Personal disponible)</p> <p>Código: <b>3N</b> de 9:30 P.M. a 5:30AM</p> <p><b>CÓDIGOS TURNOS Y PUESTO DE TRABAJO EN LA TERMINAL DEL SUR, AUXILIARES ADMINISTRATIVOS OPERATIVOS.</b></p> <p>Código: <b>1S- C4 (caseta 4)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM                  Código: <b>1S- IF (información)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM                  Código: <b>1S- E (Especial)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM (Personal disponible)</p> <p>Código: <b>2S- C4 (caseta 4)</b> de</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>1:30 P.M. a 9:30PM  Código: <b>2S- IF (información)</b> de 1:30 P.M. a 9:30PM  Código: <b>2S- E (Especial)</b> de 1:30 P.M. a 9:30PM  (Personal disponible)</p> <p>Código: <b>3S- C4 (caseta 4)</b> de 9:30 P.M. a 5:30AM</p> <p><b>PROGRAMACION DE LOS TECNICOS OPERATIVOS:</b></p> <p>Código: <b>1S (turno 1 sur)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM  Código: <b>1SPT (Supervisión de patios)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM</p> <p>Código: <b>1S- E (Especial), horario sujeto a la necesidad de la operación</b> (Personal disponible)</p> <p>Código: <b>2S (turno 2 sur)</b> - de 1:30 P.M. a 9:30PM  Código: <b>2SPT (Supervisión de patios)</b> de 1:30 P.M. a 9:30PM  Código: <b>2S- E (Especial), horario sujeto a la necesidad de la operación,</b> (Personal disponible)</p> <p>Código: <b>3S</b> de 9:30 P.M. a 5:30AM</p> <p><b>CÓDIGOS GENERALES:</b></p> <p>Código: <b>V</b> Empleado de TTM vacaciones  Código: <b>D</b> Empleado TTM en descanso  Código: <b>AD</b> Asignación de un operativo para Administración  Código: <b>In</b> Servidor de TTM en Incapacidad.</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>Código: <b>CaI</b> Calamidad                  Código: L (Licencia remunerada y no remunerada).</p> <p>Ocasionalmente los Técnicos Operativos realizan relevos a los Auxiliares Administrativos Operativos, dependiendo del personal disponible para cada turno y de las actividades programadas por la empresa o viceversa.</p>
--	--	--	--	--	--

3	Verificar, modificar, y aprobar y publicar programación	Profesional Universitario Coordinación Operativa Subgerente Técnico Operativo			<p>La programación es publicada el 25 de cada mes, luego de publicada el personal operativo cuenta con 5 días calendario para solicitar hasta 1 cambio para la programación del mes siguiente.</p> <p>Antes de publicar la programación realizada por el Profesional Universitario Coordinación Operativa debe ser aprobada por el Subgerente Técnico Operativo.</p> <p>El Servidor de TTM, puede solicitar cambios en la programación por mutuo acuerdo, enviado al correo electrónico del Profesional encargado de la Programación de los turnos quien dará respuesta por el mismo medio. La aprobación está a cargo del <b>Subgerente Técnico Operativo</b> antes de realizar el registro en la página web de la Entidad.</p>
---	---	---	--	--	--

**ALCANCE:** Aplica a todas las actividades realizadas para la programación de los turnos del personal operativo. Este procedimiento inicia con el estudio de la programación y finaliza con la publicación.

#### DEFINICIONES

- **Programación de turnos:** Documento donde se especifica la ubicación (Casetas, Recaudos, Información, Terminal del Norte, Terminal del Sur) y horario de trabajo de los auxiliares, informadoras y controladores por periodos mensuales.
- **Turno:** Horario de trabajo para auxiliares, informadores y controladores en el beneficio de la prestación del servicio y empleados
- **TTM:** Terminales de Transportes de Medellín.

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.6	2019/01/28	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo	Se ajusta codificación Se ajustan directrices que se tienen en cuenta para la publicación	<b>Nelson Martínez Escobar</b> Subgerente	<b>Nelson Martínez Escobar</b> Subgerente	2019/01/28

		Procesos	Se eliminan turnos de caja	Técnico Operativo y <b>Edgar Edgar Correa lopez</b> Profesional Universitario Coordinación Operativa	Técnico Operativo y	
1.0.5	2017/05/15	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan los parámetros establecidos para la programación de turnos.  Se modifica el alcance	<b>Nelson Martinez Escobar</b> Subgerente Técnico Operativo y  <b>Maria Paula Botero Villa</b> Profesional Universitario Coordinación Operativa  <b>Diana Sofia Anaya Acevedo</b> Profesional Universitario Coordinación Técnica	Técnico Operativo y	2017/05/15
1.0.4	2014/05/16	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	Se eliminan observaciones que ya no aplican  Se redefinen y adicionan códigos de programación de turnos  El Servidor de TTM, puede solicitar cambios en la programación por medio electrónico ya no se realiza con el formato manual.  Se adiciona la observación: Ocasionalmente los Técnicos Operativos realizan reemplazos a los	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica Operativa y  Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica  Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			<p>Auxiliares Administrativos Operativos, dependiendo del personal disponible para cada turno y de las actividades programadas por la empresa o viceversa.</p> <p>La programación ya no se está publicando en la intranet, se publica en la página web.</p>	<p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p> <p>Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa</p>		
1.0.3	2013/07/05	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	<p>Se eliminan observaciones que ya no aplican</p> <p>Se adicionan nuevas metodologías y formas de realización de la programación de turnos.</p> <p>Se cambian los nombres de los cargos y se define los nuevos responsables.</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/07/05
1.0.2	2011/04/04	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se eliminan observaciones que ya no aplican</p> <p><b>ACTIVIDAD 1:</b> Se adiciona el párrafo relacionado con la rotación de los empleados en las dos sedes Terminal Norte y Terminal Sur. Se adicionan nuevos códigos</p> <p><b>ACTIVIDAD 2:</b></p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Sara Elena Patiño Secretaria</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>Se ajustan las observaciones según lo que funciona actualmente.</p> <p><b>ACTIVIDAD 3</b> "Verificar, modificar y aprobar programación" Se adiciona el párrafo "Los tres primeros días del mes se reciben las solicitudes de cambio"</p>	Unidad Operativa		
1.0.2	2010/09/14	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Cambia la forma de elaboración de la programación de turnos porque ya se hace Manual y se ingresa Sw administrativo (Safix)</p> <p>Se modifica redacción y ortografía</p> <p>Se elimina el código VI (Personal de vigilancia), porque esta actividad ya la realiza una empresa de seguridad</p> <p>Ya no se utiliza el personal 1 auxiliar operativo en el monitoreo de cámaras</p>	María Fernanda Galeano Rojo Unidad Operativa	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/15
1.0.1	2010/04/30	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Cambia la codificación de la programación.</p> <p>Se adiciona el turno y número de auxiliares para vigilancia de las cámaras, Se complementa como se realizan los reemplazos y rotación de los auxiliares</p>	María Fernanda Galeano Rojo Unidad Operativa	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/05/31
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Carlos I. Uribe Jefe Unidad Operativa Controladores Auxiliares Operativos Informadoras	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### 4.3.2 Procedimiento de seguimiento y control operativo

**PROPÓSITO:** Regular el flujo vehicular en las áreas operativas cumpliendo con los parámetros establecidos en el manual operativo, facilitando el normal desempeño de la operación, control estadístico y la satisfacción del cliente

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Registrar y autorizar Ingreso de Vehículos	Auxiliar Administrativo Operativo	Registro de Ingresos Manual	Sistema HERMES	<p><b>Registro Automático:</b> El sistema de reconocimiento identifica el vehículo, valida la placa en la base de datos, registra los datos y autoriza el ingreso a través de la apertura del brazo mecánico (barrera).</p> <p><b>Registro Manual:</b> Cuando el sistema de reconocimiento no identifica el vehículo, el auxiliar digita la placa y verifica que esté matriculada en el sistema, luego activa la barrera para el ingreso del vehículo</p> <p><b>Contingencia:</b> En caso de no estar en funcionamiento del sistema se utiliza el formato Registro de Ingresos Manual. Al momento de restablecerse el sistema se ingresa la información registrada en el formato.</p> <p>Los ingresos de vehículos se realizan por: Caseta 1 (Terminal Norte), caseta 4 (Terminal Sur)</p>



2	Registrar Salida Viaje/ Reporte de Vehículos	Auxiliar Administrativo Operativo	Registro de Salidas Manual	Sistema HERMES	<p><b>Reporte y salida de viaje:</b></p> <p>Las salidas de los vehículos se realizan por: Caseta 2 Terminal Norte y casetas 4 Terminal Sur</p> <p><b>Registro Manual:</b> el auxiliar digita la placa y verifica que esté matriculada en el sistema y que cumpla con los requisitos establecidos en el manual operativo, luego activa la barrera para la salida del vehículo.</p> <p>Se realizan actividades como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar planilla de viaje</li> <li>2. Validar la compra de tasa de uso</li> <li>3. Realización de la prueba de alcoholimetría.</li> <li>4. Registro de pasajeros por vehículo</li> <li>5. Hacer cumplir los requisitos establecidos en el manual operativo.</li> </ol> <p><b>Contingencia:</b> En caso de no estar en funcionamiento del sistema se utiliza el formato Registro de Salidas Manual. Al momento de restablecerse el sistema se ingresa la información registrada en el formato</p>
3	Registrar llegada de Vehículos	Auxiliar Administrativo Operativo	Registro de Llegadas Manual	Sistema HERMES	<p><b>Registro Semi-Automático:</b> El sistema de reconocimiento identifica el vehículo, valida la placa en la base de datos y los muestra en pantalla. Luego el auxiliar digita ruta de origen, hora de salida y número de pasajeros, para posteriormente activar la barrera para autorizar el ingreso a plataforma.</p> <p>Los ingresos de vehículos se</p>

					<p>realizan por: Caseta 3 (Terminal Norte), Caseta 4 Terminal Sur.</p> <p><b>Contingencia:</b> En caso de no estar en funcionamiento del sistema se utiliza el formato Control de Llegada Manual. Al momento de restablecerse el sistema se ingresa la información registrada en el formato</p>
4	Realizar Control Operativo	Técnico Operativo		Correo Electrónico	<p>Velar el cumplimiento del Manual Operativo, verificar el cumplimiento de los derechos, deberes y prohibiciones de las empresas transportadoras, conductores, ayudantes y usuarios de las Terminales.</p> <p>Dependiendo de la criticidad de la novedad, se generan las comunicaciones correspondientes</p> <p>Los Técnicos Operativos registran las novedades de turno.</p> <p>El Subgerente Técnico Operativo y el Profesional Universitario Coordinador Operativo realiza el seguimiento</p> <p>El Técnico Operativo podrá apoyar al Auxiliar Administrativo Operativo en la toma de decisiones operativas.</p> <p>En coordinación con entidades de movilidad y policía nacional , se podrán realizar operativos externos de control en las salidas de la ciudad o en sitios acordados con dicha entidad.</p>
5	Registrar Novedades de turno	<p>Técnico Operativo</p> <p>Auxiliar Administrativo Operativo</p> <p>Profesional Universitario Coordinador Operativo</p>	Operativo de Control a la ilegalidad		
6	Informar Operación	<p>Técnico Operativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	Formulario de Comunicación (Sugerencias y	Sistema Operativo HERM	<p>Informar llegadas, destinos y empresas transportadoras</p> <p>Recepción del formularios de comunicaciones</p>

		Operativo	Quejas) Destinos	ES: Reporte de llegadas a HERMES	
--	--	-----------	---------------------	---	--

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todo tipo de vehículo de transporte intermunicipal y/o interdepartamental que ingrese a las instalaciones de Terminales Medellín.

#### DEFINICIONES

- **Plataforma:** Espacio identificado y demarcado, destinado al estacionamiento de un vehículo, donde pueden estacionarse los vehículos de transporte terrestre de pasajeros por carretera.
- **Capacidad de estacionamiento:** Máximo número de vehículos que se pueden estacionar en un área determinada y en una forma específica.
- **Capacidad de Tránsito:** Número máximo de vehículos que pueden atravesar una sección transversal de vía en una unidad de tiempo en las condiciones imperantes.
- **Capacidad de Transporte:** Número máximo de bienes y personas que pueden atravesar una sección transversal de vía en una unidad de tiempo en las condiciones imperantes
- **Casetas de control de ingreso, llegada y salida de vehículos:** Puntos destinados a controlar el ingreso de vehículos al patio de operación, el ingreso de vehículos Intermunicipales e Interdepartamentales y a verificar la documentación y condiciones de obligatorio cumplimiento que debe presentar el conductor del vehículo en el momento de la salida del terminal; respectivamente.
- **Congestión de tránsito:** Situación que se origina cuando la demanda de tránsito en una vía excede el volumen máximo que puede circular por un punto de esta.
- **Demanda de estacionamiento:** Necesidad de espacios para estacionar que existe en cierta área durante un intervalo de tiempo dado.
- **Demanda de transporte:** Número de personas que necesitan ser transportadas de un punto a otro en un período de tiempo.
- **Parqueadero de reserva:** Es el área destinada al parqueo de los vehículos de transporte público intermunicipal e interdepartamental, que se encuentran próximos a iniciar la operación de salida de los terminales o que son estacionados allí, después de llegar de viaje.
- **Patios de operaciones:** Áreas del terminal de transporte conformadas por: las plataformas de ascenso, descenso, áreas de reserva, áreas de crujía, las vías y zonas verdes, las casetas de control, andenes, vías internas.
- **Plataforma de Descenso:** Áreas donde se estacionan los vehículos que ingresan al terminal a descargar pasajeros.

- **Salas de Espera:** Áreas cercanas a las plataformas, con un número de sillas disponible, donde los usuarios esperan la instrucción para el abordaje de los vehículos en condiciones de orden, comodidad y seguridad.
- **Señalización de evacuación (punto de encuentro):** Es un lugar plenamente determinado donde se pueda reunir las personas que se encuentran en el Terminal en caso de suceder un hecho que altere gravemente su normal funcionamiento (Eje., Temblor de tierra, incendio, actos de terrorismo etc.)
- **Señalización horizontal:** Conjunto de rayas, marcas, símbolos y letras que se hacen con pintura o un material similar sobre el pavimento con el fin de regular el tránsito vehicular y de peatones.
- **Señalización vertical:** Conjunto de tableros de señalización vial fijados a postes, a estructuras o construcciones, con símbolos o leyendas y que se instalan en la vía pública para regular el tránsito de vehículos y peatones. En cuanto a su función, la señalización vertical generalmente se clasifica en tres tipos: informativas, preventivas y reglamentarias.
- **Taquillas de tiquetes y/o despacho:** Módulos destinados al despacho y a la venta exclusiva de tiquetes de viaje por parte de las empresas transportadoras debidamente autorizadas.
- **Terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera:** Conjunto de instalaciones que funcionan como una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas de transporte y a su parque automotor, donde se concentran las empresas autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tienen como origen, destino o tránsito el respectivo municipio o localidad.
- **Salida de viaje:** Cuando el vehículo se reporta en la correspondiente caseta y entrega la información y documentos que le sean exigidos como obligatorios para el correspondiente viaje, una vez verificada la misma se autoriza la salida del vehículo.
- **Salida de Reporte:** Cuando el vehículo ha ingresado como de reporte, en la salida se verifica el tiempo de permanencia en patios y en caso de haber superado el autorizado en el Manual Operativo se hará acreedor a las sanciones correspondientes.

### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.6	2019/01/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se ajusta el procedimiento eliminando la imposición de las infracciones.	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo Maria Paula Botero Villa Profesional Universitario Coordinación	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo	2019/01/28

				Operativa Diana Sofia Anaya Acevedo Profesional Universitario Coordinación Técnica		
1.0. 6	2017/05/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica el procedimiento cambiando de "procedimiento de ingresos, llegadas y salidas a procedimiento "seguimiento y control operativo"  Se suprimen y unifican actividades	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo  Maria Paula Botero Villa Profesional Universitario Coordinación Operativa  Diana Sofia Anaya Acevedo Profesional Universitario Coordinación Técnica	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo	2017/05/15
1.0. 5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	En la actividad "Garantizar la seguridad", se adiciona la observación: En la Terminal Sur el control de la seguridad se realiza por medio de un auxiliar administrativo operativo en el centro de monitoreo.  La caseta 5 en la terminal del sur "ingresos de taxis intermunicipales", ya no está en funcionamiento, es por esto que se elimina del procedimiento.	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa  Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica  Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental  León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento  Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16

				Operativa		
1.0. 4	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se realiza modificación sobre las denominaciones de los cargos	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa  Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica  Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental  León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2013/07/05
1.0. 3	2011/04/28	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Por el cambio del sistema de la operación SEVEN por HERMES, se modifican los registros de ingresos, llegadas y salidas de los vehículos.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Liliana Maria Sucerquia Auxiliar Operativo  Ever Maya Guerra Controlador  Lucero Socorro Maya	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/02/23

				Auxiliar Operativo  Luz Adriana Rios D Auxiliar Operativo  Luz Estella Gutierrez Auxiliar Operativo  Erica Milena Torres Informadora		
1.0. 2	2010/09/14	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad "realizan control operativo", se especifica cual es la función de los auxiliares operativos, controladores y entidades de tránsito</p> <p>Se eliminar registros que ya no se llevan a cabo o pueden estar registrados en un Software o programa especializado</p> <p>Se corrige ortografía y redacción</p> <p>En la actividad Número 6 "Garantizar la seguridad", se modifica los responsables de efectuarla porque ya no lo hace los auxiliares operativos sino una empresa de vigilancia</p> <p>Se adiciona en la actividad "Realizar control Operativo" los controles de tiquetera y documentación exigida al momento de abordar el vehículo</p>	María Fernanda Galeano Rojo Unidad Operativa	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/15
1.0. 1	2010/04/30	Leidy Ramírez Auxiliar	Se modifica la actividad "Monitoreo de Cámaras" por "Garantizar la	María Fernanda Galeano Rojo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad	2010/05/31

		de Procesos	seguridad". En la actividad "registrar novedades de turno, se especifica cual es la función del Jefe de la UO, controlador y auxiliar operativo Se eliminan registros de la actividad "Verificar prueba de alcoholimetría."	Unidad Operativa	de Desarrollo Organizacional	
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Carlos I. Uribe Jefe Unidad Operativa Controladores Auxiliares Operativos Informadoras	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

### 4.3.3 Procedimiento Control del Servicio No conforme

**PROPÓSITO:** Identificar el servicio no conforme según las definiciones establecidas, con el fin de prevenir y/o corregir una inadecuada prestación del servicio que afecte la satisfacción de los clientes.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar y Clasificar el servicio no conforme	Técnicos Operativos Supervisores contratos de aseo y vigilancia e infraestructura. Todos los funcionarios		Reporte de novedades y condiciones de servicio por Qf Document	Se identifica y define el alcance del servicio no conforme teniendo en cuenta la infraestructura, plan estratégico de la entidad y necesidades de los clientes, novedades y condiciones de servicio, listas de chequeo por cada una de las categorías cada mes.  <i>Novedades y condiciones de servicio:</i> Se registran cada uno de los servicios no conformes identificados teniendo en las diferentes áreas operativas Estas son enviadas por medio del qfdocument a los responsables que gestionan la solución por medio de qfdocument. El responsable realiza cierre de la novedad reportada
2	Gestiona	Profesio		Reporte de	En cada turno los técnicos operativos, realizan la



r servicios no conformes y definir acciones	nal Universitario Coordinación Operativa  Profesional Especializado Ambiental  Profesional Universitario Coordinación Técnica		novedades y condiciones de servicio por qf Document (adaptar el flujo)	supervisión de las diferentes áreas, identificando los servicios no conformes: <table border="1" data-bbox="808 296 1451 375"> <tr> <td data-bbox="808 296 1133 375">SERVICIOS CONFORMES</td> <td data-bbox="1133 296 1451 375">NO CONFORMES</td> </tr> </table>	SERVICIOS CONFORMES	NO CONFORMES
SERVICIOS CONFORMES	NO CONFORMES					

				<p><b><u>Comodidad:</u></b></p> <p>➤ Terminales aseadas, pisos libres de obstáculos y barridos, con cubrimiento por el personal de aseo las 24 horas, en la terminal norte: 25 y en la terminal sur: 14. El proceso los respalda un coordinador.</p> <p><b><u>Terminal Norte:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turno 1: 7 operarios y un supervisor de 6 a.m a 2 p.m</li> <li>• Turno 2: 7 operarios y un supervisor de 2 p.m. a 10 p.m</li> <li>• Turno 3: 7 operarios de 7 a.m. a 5 p.m</li> <li>• Turno 4: 2 operarios de 10 p.m a 6 a.m</li> </ul> <p><b><u>Terminal Sur:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turno 1: 4 operarios 6 a. m. a 2 p.m. y un supervisor de 7 a.m. a 5 p.m.</li> <li>• Turno 2: 4 operarios 2 p. m a 10 p.m.</li> <li>• Turno 3: 4 operarios 7 a. m a 5 p.m.</li> <li>• Turno 4: 1 operarios de 10 p.m. a 6 a.m.</li> </ul> <p><b><u>Para ambas terminales</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 coordinador operarios de 7 a 5</li> </ul> <p>➤ Silletería adecuada limpieza (sin mugre, sin basuras y sin manchas que se puedan sacar, óptimas condiciones (sin averías, que no estén quebradas y no representen ningún peligro para quienes las</p>	<p>➤ Terminales no aseadas, pisos sucios, sin barrer, sin cubrimiento por personal de aseo.</p> <p>➤ Silletería sucia, averiadas y con manchas</p> <p>➤ Iluminación deficiente que el 10% de las luminarias estén en mal estado</p> <p>➤ Salas de conductores con servicios conexos, sin funcionamiento en 10%.</p> <p>➤ Patios operativos, plataforma de ascenso y descenso, en mal estado y sin condiciones de operatividad ( sin señalización, sin topellantas, sin iluminación, sin bahías de abordaje, con fisuras en pisos)</p> <p>➤ Salas de espera y abordaje, sin dotación de silletería y en mal estado</p> <p>➤ Pantallas informativas en mal estado y sin información actualizada</p>
--	--	--	--	--	---

				<p>utilicen). Ubicada en sitio correspondiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Iluminación adecuada, que funcionen el 90% de la luminarias instaladas.</li> <li>➤ Salas de conductores con servicios conexos, en funcionamiento del 90% .</li> <li>➤ Patios operativos, plataforma de ascenso y descenso, en buen estado y condiciones de operatividad. (señalizados, con topellantas, iluminación, bahías de abordaje por empresa, pisos sin fisuras)</li> <li>➤ Salas de espera y abordaje, dotadas con silletería y en buen estado</li> <li>➤ Pantallas informativas en buen estado y funcionamiento.</li> <li>➤ Baños públicos en condiciones de aseo, higiene e infraestructura adecuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Baños públicos en malas condiciones de aseo, higiene e infraestructura</li> </ul>
--	--	--	--	---	--

				<p><b>Seguridad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vigilantes cubriendo las zonas de las terminales las 24 horas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminal norte:41+ 3 supervisores</li> <li>• Terminal sur:16</li> </ul> </li> <li>➤ 1 coordinador de los vigilantes</li> <li>➤ Centro de monitoreo, con cobertura en ambas terminales, en la terminal norte:120 y en la terminal sur:53</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vigilantes que no cubran las zonas de las terminales, que no cumpla con las consignas asignadas.</li> <li>➤ Centro de monitoreo sin cobertura y funcionalidad</li> </ul>
				<p><b>Servicio:</b></p> <p>Atención Oportuna al cliente brindando información de las llegadas y salidas de los vehículos y números telefónico de las empresas transportadoras, en los horarios de 5:30 a.m. a 9:30 pm</p> <p>Atención al usuario con cordialidad y respeto por parte de los auxiliares administrativos de procesos.</p>	<p>Brindar información errada de llegadas y salidas de los vehículos, así como también los números telefónicos de la empresas transportadoras.</p> <p>novedades de mala atención en cuanto a cordialidad y respeto a los clientes, reportadas por los técnicos operativos.</p>
<p>La profesional universitario coordinación operativa enviará de manera mensual a la técnico administrativo de procesos el informe que se genera de los servicios no conformes para que se bajen acciones correctivas y preventivas, este informe se filtrará y se enviará a los proveedores de aseo y vigilancia, en caso que se requiera.</p> <p>La autoridad para definir el tratamiento del servicio está a cargo del Subgerente Técnico Operativo que a su vez designa los responsables de realizar las acciones.</p> <p>Se definen las acciones a implementar para evitar o corregir las deficiencias del servicio en el registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>					

				Los supervisores del contrato de aseo y vigilancia realizan inspecciones referentes al cumplimiento del contrato, al momento de presentarse alguna anomalía se notifica al proveedor dicha novedad para que tome acciones.
3	Realizar Seguimiento a las acciones	Profesional Universitario Coordinación Operativa Profesional Especializado Ambiental Profesional Universitario Coordinación Técnica	Reporte de novedades y condiciones de servicio por Qf Document (adaptar el flujo)	Se realiza seguimiento a la realización y cumplimiento de las acciones definidas para verificar la conformidad.  Los criterios a tener en cuenta para tomar una acción correctiva es que el servicio no conforme se presente más de tres veces durante el mes, la gravedad o el impacto del mismo.

**ALCANCE:** Desde la Identificación de los servicios no conformes, hasta su corrección y eliminación de la causa de la no conformidad. Este procedimiento aplica para todos los productos y/o servicios no conformes que se identifiquen en la Entidad en su Proceso Misional

**DEFINICIONES**

**PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso o conjunto de procesos<sup>1</sup>

**1. Conformidad:** Cumplimiento de un requisito

**2. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito inconformidad detectada u otra situación indeseable.

**3. Servicio no conforme:** Es todo producto o servicio prestado por la entidad a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos

**4. Acción correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**NOTA 1:** Puede haber más de una causa para una no conformidad.

**NOTA 2:** La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

**5. Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

### Control de Cambios Procedimiento

Ver sión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0. 2	2019/ 01/28	Leidy Ramírez A Técnico Administrat ivo Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina de la actividad 1 " listas de chequeo por cada una de las categorías cada mes: las listas de chequeo se diligenciaran de manera mensual registrando las condiciones del servicio no conforme. Esta información se consolida y clasifica como servicio no conforme para iniciar gestión y cierre. De lo registrado en las listas de chequeo, aquellas novedades que requieran gestión y tratamiento.</li> <li>Se ajusta el procedimiento en la cantidad de personal de aseo y vigilancia ubicado en cada uno de los puestos operativos</li> </ul>	Leidy Ramírez A- Técnico Administrativo Procesos	Subgerente Planeacion y Desarrollo - Ximena Ramirez Muñoz	2019/01/ 28
2.0. 1	2017/ 05/15	Leidy Ramírez A- Técnico Administrat ivo Procesos	Se modifican responsabilidades y actualizan actividades	Nelson Martinez Escobar-Subgerente Técnico y Operativo Sorany Andrea Marin Marin-Profesional Especializado Ambiental Julian Pino Tovar- Profesional Coordinación Operativa Diana Sofia Anaya Acevedo- Profesional Universitario Coordinación Técnica	Subgerente Técnico y Operativo - Nelson Martinez Escobar	2017/05/ 15

2.0.0	2015/06/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se actualiza el procedimiento nuevas actividades</p> <p>Se elimina el documento Listas verificación servicio</p> <p>NO conforme, con el cual se realizan las inspecciones de servicio</p> <p>Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta la dos herramientas que permiten el registro a tiempo de los servicios no conformes: Hermes y QfDocument</p>	<p>Edier de Jesus Velásquez Lopez-Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benítez-Profesional Universitario</p> <p>Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño-Profesional Especializado Ambiental</p> <p>Laura Perdomo-Profesional Universitario</p> <p>Coordinación Operativa</p>	Raul Gilberto Salazar - Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/06/16
1.0.2	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>En la actividad " Clasificar servicio No conforme" , se elimina en el campo de observaciones las siguientes formas detectar el servicio no conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los requisitos de infraestructura de la NTC5454 y las áreas operativas que ofrece actualmente la entidad.</li> <li>• Comunicaciones de los clientes</li> </ul> <p>Se establece que las inspección del servicio No conforme se realizará dos veces al año, 1 cada semestre.</p> <p>Los supervisores del contrato de aseo y vigilancia realizan inspecciones referentes al cumplimiento del contrato.</p>	<p>Edier de Jesus Velásquez Lopez-Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez-Profesional Universitario</p> <p>Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño-Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz- Inspector de Mantenimiento</p> <p>Laura Perdomo-Profesional-Universitario</p> <p>Coordinación Operativa</p>	Raul Gilberto Salazar-Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16
1.0.1	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se redefinen responsables, la técnica administrativa de procesos no es la encargada de realizar estas mediciones, directamente es responsabilidad de la Subgerencia Técnica Operativa.</p>	<p>Edier de Jesus Velásquez Lopez-Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Felipe Gonzales Bedoya- Profesional Universitario</p> <p>Coordinación Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez- Profesional</p>	Raul Gilberto Salazar-Subgerente Planeacion y Desarrollo	2013/07/05

				Universitario Coordinación Técnica Wilmar Mosquera Castaño- Profesional Especializado Ambiental León Alberto Correa Ruiz-Inspector de Mantenimiento		
1.0. 0	2011/ 04/28	Leidy Ramírez- Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Ramírez- Auxiliar de Procesos Alexandra Gaviria J- Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J-Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion al	2011/05/ 23

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.3.4 Procedimiento Activación Plataforma Viajera

**PROPÓSITO:** Brindar solución a las solicitudes reportadas por los clientes para la instalación del chip y tarjeta viajera

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Atender solicitudes de instalación	Auxiliar Administrativo Operativo		Oficio	Se atienden las solicitudes de instalación del TAG y Tarjeta Viajera, solicitadas por las empresas transportadoras por medio de oficio radicado en el archivo de gestión de la Entidad.
2	Programar instalación del chip y tarjeta viajera	Auxiliar Administrativo Operativo		Oficio	Al momento de recibir la solicitud de instalación, se registra la fecha, hora y responsable para realizar la instalación y se envía respuesta de aceptación firmada por el Subgerente Técnico y Operativo al peticionario
3	Realizar instalación del chip	Auxiliar Administrativo Operativo		Formato instalación y enrolada del tag y tarjeta viajera	Se efectúa la instalación del chip y se relaciona en un consolidado los equipos que fueron instalados y que se otorgan en calidad de préstamo.
4	Entregar políticas de	Auxiliar Administrativo		Formato instalación	Se hace entrega de las políticas de manejo de los equipos. Se establecen las siguientes:



manejo	rativo Operativo		ón y enrolada del tag y tarjeta viajera	<p>TAG:</p> <p>Características Físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dimensiones: largo 110 mm x ancho 25 mm x grosor 12,85 mm</li> <li>➤ Peso: 26 gramos</li> <li>➤ Material: Plástico ABS rígido</li> <li>➤ Color: Gris</li> </ul> <p>Características Mecánicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Protección: IP68</li> <li>➤ Temperatura de operación: -40° C a +85° C</li> <li>➤ Certificación de golpes y vibraciones: MIL STD 810-F</li> <li>➤ Impacto: 10 kg desde 1 metro.</li> </ul> <p>Este dispositivo es para uso exclusivo al ingreso, salida y llegada de los terminales norte y sur de la ciudad de Medellín, no es válido para su uso en otros sistemas o para otra actividad diferente a la definida por Terminales de Transporte de Medellín S.A.</p> <p>Recomendaciones:</p> <p>Si su empresa solicita un dispositivo (TAG) para su vehículo debe ser con 3 días hábiles de anterioridad, debido a que este dispositivo debe configurarse por computador con información requerida para su operación.</p> <p>El servicio de soporte técnico se prestará en el sitio (terminal norte o terminal sur), siempre y cuando el TAG se encuentre en el sitio original donde se dejó instalado de acuerdo a este registro fotográfico del vehículo, el servicio de soporte técnico se prestara, previa solicitud de la empresa transportadora. Los días de atención será en la terminal del norte de lunes a jueves y en la terminal del sur los viernes. Es importante se cuente con la disposición y disponibilidad del vehículo en los patios para la instalación del TAG, la instalación se realizará de acuerdo a las especificaciones técnicas otorgadas por el fabricante.</p> <p>En caso de solicitar retiro definitivo del TAG o cambio del mismo, su empresa deberá asumir los costos que terminales tenga definidos para ello al momento de esta actividad. Terminales de Transporte de Medellín S.A no se hace responsable</p>
--------	------------------	--	---	---

				<p>por pérdidas del dispositivo (TAG) y la información contenida en el mismo. Teniendo en cuenta que estos elementos se entregan a la empresa transportadora para su buen uso y cuidado. En caso de desvinculación del vehículo los dispositivos deben ser devueltos a Terminales Medellín, para evitar los respectivos cobros.</p> <p>El dispositivo instalado en su vehículo está diseñado para funcionar únicamente sobre la plataforma de operación de Terminales Medellín, permitiéndole ingresar y salir de los terminales norte y sur de una forma rápida y segura.</p> <p>El dispositivo que hará parte de su vehículo es un TAG pasivo (no posee alimentación eléctrica) que le permitirá al sistema reconocer de forma inequívoca el tipo de vehículo matriculado y autorizado por la empresa transportadora a la que pertenece. Con este dispositivo se mejoraría el ingreso a los terminales, en cuanto a los tiempos en cada punto de control siempre y cuando se respeten las distancias entre un vehículo y otro.</p> <p>El dispositivo deberá permanecer en el sitio de instalación recomendado por Terminales Medellín, sólo el personal calificado que Terminales Medellín autorice, podrá manipular el dispositivo, entendiéndose por el término manipulación a la instalación, calibración y retiro del dispositivo del vehículo.</p> <p>Si presenta alguno de los siguientes eventos por favor informe inmediatamente al personal operativo de Terminales Medellín en la taquilla de recaudos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconvenientes para ingresar y salir de los terminales norte y sur.</li> <li>• Pérdida del dispositivo.</li> <li>• Afectación física en la zona de instalación, por ejemplo, una colisión sufrida por el vehículo.</li> <li>• Daño por agentes externos del dispositivo.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Advertencias</b></p> <p>Absténgase de realizar las siguientes actividades que afectarán el funcionamiento del dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar el dispositivo con líquidos corrosivos de su material protector plástico.</li> <li>• No obstaculice la línea de vista entre la antena y el TAG con objetos. El término línea de vista le ha</li> </ul>
--	--	--	--	---

				<p>sido explicado durante el proceso de instalación y forma parte de la aceptación de este documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No remueva el dispositivo (TAG) del lugar de instalación.</li> <li>• Exponer el dispositivo a condiciones de temperatura fuera de los rangos indicados en las características mecánicas.</li> <li>• Exponer el dispositivo a campos electromagnéticos.</li> <li>• Con este dispositivo usted cuenta con políticas de seguridad que permiten, prohíben, o registran el flujo de información de su empresa.</li> <li>• Contamos con tecnología de vanguardia para garantizar una excelente continuidad del servicio.</li> <li>• Soporte durante todo el año, con personal de terminales y tiempos de respuesta adecuados a las necesidades de las empresas, a través de nuestra línea de atención: 444 8020.</li> <li>• La plataforma de Terminales de Transporte de Medellín le permitirá estar al tanto del movimiento de sus vehículos y pasajeros, con estadísticas de tráfico.</li> </ul> <p>En caso de robo o pérdida del Tag y/o Tarjeta Viajera, Debe asumir los costos que terminales Medellín tenga definidos para ello al momento de esta actividad, valor que incluye la instalación y enrolada del TAG y/o entrega de la Tarjeta Viajera Tenga en cuenta las siguientes políticas de manejo de la Tarjeta Viajera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evite dejarla cerca de elementos electrónicos.</li> <li>• Evite guardarla en la billetera, manténgala en una porta carnet.</li> <li>• Evite mojarla y doblarla.</li> <li>• En caso de pérdida repórtela inmediatamente en la taquilla de recaudos de la Terminal Norte o Sur.</li> </ul> <p>Reiteramos que la Tarjeta Viajera es personal e intransferible, por esta razón no se permite el préstamo.</p>
5	Atender novedades de turno	Auxiliar Administrativo Operativo	<p>Respuesta de la revisión del dispositivo o cambio</p> <p>Formato</p>	<p>Luego de la instalación de los equipos, la novedades que ocurren se reportan al auxiliar para que sean atendidas, gestionadas y resueltas</p> <p>El formato de entrega de tarjetas viajeras, se diligencia al momento de presentarse una novedad respecto al funcionamiento de la tarjeta viajera expresado por el cliente, al revisar la tarjeta nuevamente se hace entrega al cliente con los respectivos ajustes. La devolución de la tarjeta queda registrada en un consolidado de Excel que</p>

				de entrega tarjetas viajeras	maneja el auxiliar operativo.
--	--	--	--	------------------------------	-------------------------------

#### Control de Cambios Procedimiento

Ver sión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2019/01/28	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	Versión inicial	Subgerente Técnico y Operativo-Nelson Martinez Escobar	Subgerente Técnico y Operativo-Nelson Martinez Escobar	2019-02-07

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

## 4.4 Gestión Jurídica

<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Asegurar el orden jurídico, brindar asesoría y defender los intereses de TTM a partir de la normatividad vigente. Así como garantizar la respuesta oportuna a las comunicaciones de los clientes.
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Secretario General
<b>CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:</b>  <a href="#">Documentos</a> <a href="#">Formatos</a> <a href="#">Métricas</a> <a href="#">Registros</a>

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<a href="#">Estatutos de TTM</a> ? Legislación Colom	? Asamblea de accionistas ? Junta Directiva ? <a href="http://www.presidencia.gov.co">www.presidencia.gov.co</a> ? <a href="http://www.notinet.com">www.notinet.com</a>	<b>PLANEAR</b> ? Agendar las diligencias prácticas de prueba disciplinarios ? Agendar y preparar las diferentes actua	<b>ACTUAR</b> • Comité institucional de gestión y desempeño ? Evaluación	Todos los procesos Funcionarios de TTM Clientes indirectos y

<p>biana</p> <p>Políticas Institucionales</p> <p>Plan Estratégico</p> <p>Manual de Contratación</p> <p>Manual Operativo</p> <p>Reglamento Interno de Trabajo</p>	<p>? <a href="http://www.secretariassenado.gov.co">www.secretariassenado.gov.co</a></p> <p>? Compañía de seguros</p> <p>? Todos los procesos</p> <p>? <a href="http://www.litigiovirtual.com">www.litigiovirtual.com</a></p> <p>? <a href="http://www.ramajudicial.gov.co">www.ramajudicial.gov.co</a></p> <p>? Ministerio de Transporte</p> <p>? Superintendencia de Puertos y Transportes</p> <p>? Conalter (Corporación Nacional de Terminales)</p>	<p><b>HACER</b></p> <p>Gestionar procesos judiciales</p> <p>Proyectar y asesorar en la elaboración de actos administrativos</p> <p><a href="#">Elaborar Contratos</a> de arrendamiento, comodatos, personal y aprendices</p> <p><a href="#">Atender comunicaciones de los clientes.</a></p> <p>Gestionar Procesos Disciplinarios</p> <p>Actualizar marco normativo según la normatividad aplicable a TTM</p> <p>Administrar programa de seguros</p> <p>Participar en Comités</p> <p>Brindar asesoría Jurídica</p> <p><a href="#">Realizar el Cobro Prejurídico y Jurídico</a></p> <p>Apoyar el impulso de la etapa precontactual</p> <p>? Proyectar respuesta a quejas</p>	<p>eño, creado por medio de la resolución 201905126</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comite Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</li> <li>Comite de conciliación</li> <li>Planes de Mejoramiento</li> <li>Gestión de Riesgos</li> </ul>	<p>Actos Administrativos e informes</p> <p>Marco Normativo actualizado</p> <p>Contratos de bienes, servicios, personal, comodatos y convenios</p> <p>Actuaciones Judiciales</p> <p>Actuaciones Disciplinarias</p> <p>Respuesta a derechos de petición y quejas</p> <p>Programa amparo (Póliza cumplimiento, manejo, de daños materiales con de transporte de responsabilidad directores, col automóbiles, cumplimiento</p> <p>Resoluciones al manual operativo</p> <p>Emisión de conceptos jurídicos y asesorías</p> <p>Demandas, cartas de</p>	<p>directos.</p> <p>? Proveedores</p> <p>? Organos de</p> <p>? Ramas del</p>
--	--	--	---	---	--

		<p>y derechos de petición</p> <p>? Revisión jurídica solicitud de cont condiciones, con pago, actas de li</p> <p>? Efectuar evaluac propuestas</p> <p>? Revisión y aprobación de pólizas</p> <p><b>VERIFICAR</b></p> <p>Comunicación de incumplimiento</p> <p>? de normatividad</p> <p>Seguimiento a los procesos judiciales por pagina Web y en</p> <p>? juzgados</p> <p>Quejas y</p> <p>? reclamos</p> <p>Derechos de</p> <p>? petición</p> <p>Hallazgos entidades de</p> <p>? control</p>		<p>cobro y acuerdos de pago</p>	
--	--	--	--	---------------------------------	--

RECURSOS		INDICADORES
<p>? <b>Humanos</b>            Secretario General            Profesional Especializado Abogado (3)            Auxiliar Administrativa</p> <p>? <b>Físicos</b>            Salón de Capacitaciones            Auditorio</p>	<p>? <b>Hardware</b>            Computadores            Impresora departamental</p> <p>? <b>Software</b></p> <p>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</p> <p>2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p>	<p><a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a></p>

<p>Sala de Juntas Oficinas Administrativas Áreas operativas de TTM</p>	<p>3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>11. QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>14. PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>15. ENETEC: SW del CCTV</p> <p>16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE GESTION.</p> <p>17. SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>19. COMMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>21. AROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet</p>	<p><b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las respuestas a comunicaciones recibidas, se envían en los términos legales respectivos.</li> <li>• Las quejas de los clientes relacionadas con mal servicio, trato, negligencia de un servidor de la entidad, deberán ser analizadas por el jefe directo para determinar si son causales de inicio de proceso disciplinario</li> <li>• El manejo de todas pólizas que amparen los diferentes riesgos a los cuales está sujeta la entidad (responsabilidad civil, daños materiales combinados) están a cargo de la Secretaria General</li> <li>• El cajero general de la entidad y los cajeros de los convenios, deben reportar por escrito (en el formato destinado para tal fin) cada 2 meses a la Secretaria General el informe relacionado con el transporte de valores y estos a su vez envían este reporte a la compañía aseguradora.</li> <li>• Todo bien adquirido cuyo valor supere 1 SMLV debe asegurarse</li> </ul> <p><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>• <a href="#">Código Buen Gobierno</a></li> <li>• <a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a></li> <li>• <a href="#">Estatutos de TTM</a></li> <li>• <b>Resolucion 2016050513</b> por la cual se reglamenta del procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos</li> </ul>
--	---	---

	<p>por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueadero P2</p> <p>30. C- CURE: Sw para administrar la automatización</p> <p>31. OFFICE: Sw de escritorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resolución 2017050042</b> por medio de la cual se reglamenta el procedimiento relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.</li> </ul>
--	--	---

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.7	2019/05/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se agrega el Comité de conciliación</li> <li>➤ Se ajusta el Software</li> <li>➤ Se elimina del campo de indicadores Métricas del Proceso</li> <li>➤ Se ajusta el Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, en versión 2.0.1 con fecha 2019/02/20</li> <li>➤ Se registra el comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</li> </ul>	Secretario General. Fernando Cardona	Secretario General. Francisco Ramirez	2019/05/20



1.0.6	2017/02/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se adiciona al objetivo del proceso el alcance para garantizar la atención y respuesta de las comunicaciones de los clientes que llegan a TTM (PQRS). EL objetivo queda así:</p> <p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Asegurar el orden jurídico, brindar asesoría y defender los intereses de TTM a partir de la normatividad vigente. <b>Así como también garantizar la respuesta oportuna a las comunicaciones de los clientes.</b></p> <p><b>Se adiciona nueva actividad dentro del hacer del proceso, documentada a nivel de procedimiento: <a href="#">Atender comunicaciones de los clientes.</a></b></p>	<p>Secretario General. Fernando Cardona</p> <p>Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz</p>	<p>Secretario General. Fernando Cardona</p>	2017/02/28
1.0.5	2015/06/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se adiciona nuevo "procedimiento actualización normatividad por proceso", versión 1</p>	<p>Profesional Especializado Abogado Luisa Fernanda Marquez</p>	<p>Carolina Hurtado Angel-Subgerente de Planeación y Desarrollo-encargado</p>	2015/06/26
1.0.4	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p><b>Se adicionan lo siguiente:</b></p> <p><b>En Entradas:</b> Legislación Colombiana.</p> <p><b>En Proveedor:</b> ? <a href="http://www.litigiovirtual.com">www.litigiovirtual.com</a> ? <a href="http://www.ramajudicial.gov.co">www.ramajudicial.gov.co</a> ? Conalter (Corporación Nacional de Terminales) ? Asamblea de accionistas</p> <p><b>En Actividades:</b></p> <p>? Agendar y preparar las diligencias de las diferentes actuaciones judiciales</p> <p>? Revisión jurídica de Estudios p solicitud de contratación, , pliego condiciones, contratos certificaci</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Chiquinquirá</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2013/07/05

			<p>pago, actas de liquidación.  ? Efectuar evaluación jurídica de l  propuestas  ? Revisión y aprobación de  pólizas</p> <p><b>En Salida</b></p> <p>? Actuaciones Judiciales  ? Actuaciones Disciplinarios  ? Pólizas de cumplimiento y  seriedad</p> <p><b>En Clientes:</b>  ? Organos de control  ? Ramas del poder público</p> <p>En general se modifica la  redacción y modifica la ortografía.</p> <p>Modificación del Procedimiento  Reclamaciones y Apelaciones  Manual Operativo, pasó a versión  1.0.2</p> <p>Se actualizan los nuevos  sistemas de información, se  eliminan, los siguientes: <a href="#">Solicitud  de Servicio a UDO</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a>  <a href="#">Sistema de Gestión</a>  <a href="#">Comunicaciones de los Clientes</a>  <a href="#">TTM</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio</a>  <a href="#">Comunicaciones y Publicidad</a>  <a href="#">Reporte de Novedades Unidad  Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos  y humanos, teniendo en cuenta la  nueva estructura administrativa  aprobada por la Resolución  2013050001 "Por medio de la cual  se modifica la Estructura  Administrativa de las Terminales  de Transporte de Medellin S.A. y  se dictan otras disposiciones".</p>	<p>de la Cruz  Arboleda  García  Profesional  Especializa  do  Recursos  Humanos</p> <p>Lina Marcela  Oquendo  García  Profesional  Universitario  Nomina</p> <p>Luis Felipe  Villanueva  Patiño  Profesional  Especializa  do Abogado</p> <p>Deisy  Marloy  Espinosa  Profesional  Especializad  o Abogado</p> <p>Liyan  Janneth  Garcés  Pareja  Técnico  Administrati  vo Salud  Ocupacional</p> <p>Carlos  Arturo  Paternina  Moreno  Asesor  Control  Interno</p>		
1.0.3	2012/05/ 28	Leidy Viviana Ramirez	Se modifica la política:" El cajero general de la entidad y los cajeros de los convenios, deben	Leidy Viviana Ramirez	Raul Gilberto Salazar	2012/0 5/28

		Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>reportar por escrito (en el formato destinado para tal fin) cada 3 meses a la Secretaría General el informe relacionado con el transporte de valores y estos a su vez envían este reporte a la compañía aseguradora" porque ya no se generan informes cada 3 meses sino cada 2 meses.</p> <p>Se adiciona nueva politica al proceso, de acuerdo con la directriz del Jefe de la Unidad de Desarrollo Orgaizacional, que propone el traslado de la Politica del Proceso Gestión Estrategica a Gestión Juridica: "Las quejas de los clientes relacionadas con mal servicio, trato, negligencia de un servidor de la entidad, deberán ser analizadas por el jefe directo para determinar si son causales de inicio de proceso disciplinario"</p>	<p>Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p>	Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
1.0.2	2011/12/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se adicionan nuevos proveedores: Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Puertos y Transportes. Nuevas salidas: Respuesta a derechos de petición.</p> <p>Se adicionan dos nuevas actividades del hacer: Apoyar el impulso de la etapa precontractual y Proyectar respuesta a quejas.</p> <p>Se actualiza el procedimiento: Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Gomez Profesional Especializado Abogado</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/12/16

1.0.1	2011/04/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se adicionan nuevos comités: Comité de Cartera, Adquisiciones, Sostenibilidad Contable Conciliación, Archivo  Se corrige ortografía y redacción  En el verificar se adiciona actividad "Seguimiento a los procesos judiciales por pagina Web y en juzgados"  En las salidas se adiciona todas las clases de Pólizas	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Ana Beatriz Hoyos Gomez Profesional Especializado Abogado	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

### Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.4.1 Procedimiento Actualización Normatividad por procesos

**PROPÓSITO:** Mantener actualizado el marco normativo institucional asegurando se utilice la normatividad vigente

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Recolectar normatividad de cada área o subgerencia	Profesional Especializado Abogado		Correo electrónico	Trimestralmente los profesionales abogados enviarán un correo electrónico donde solicitarán la actualización normativa por cada proceso.  Cada profesional cuenta con un área

					<p>asignada para la recolección y actualización de la normatividad</p> <p>Cada líder de proceso contará con cinco días hábiles después de la solicitud jurídica para generar respuesta ante la solicitud</p>
2	Registrar normatividad dentro del marco normativo	Profesional Especializado Abogado		Marco normativo por procesos	Cada uno de los profesionales especializados abogados registrará en el marco normativo las normas, contara con cinco días hábiles para dicho registro
3	Solicitar divulgación de la normatividad	Profesional Especializado Abogado		Correo electrónico	Cada uno de los profesionales especializados divulgará la actualización del marco normativo a todo el personal. Principalmente a la técnico administrativo de procesos para el registro en el sistema de gestión y a la profesional universitario en redes sociales para que actualice la página web.
4	Publicar normatividad	Técnico Administrativo de Procesos  Profesional universitario en redes sociales		Carpeta corporativa gestión jurídica  Página web	La técnico administrativo de procesos registra en el sistema de gestión el marco normativo actualizado y a la profesional universitario en redes sociales publica noticia sobre el marco normativo actualizado en la página web.

**ALCANCE:** Inicia desde que se elabora el informe de infracción y termina cuando se emite la Resolución.

**DEFINICIONES:**

- **Apelación:** La Apelación es un recurso ordinario por el que unas actuaciones judiciales se remiten a la Secretaría General con la posibilidad de practicar nuevas pruebas para que revoque la infracción dictada por otro inferior.
- **Infracción:** Tránsito o violación al Decreto No. 2762 de 2001 y a las prohibiciones contenidas en el Manual Operativo
- **Resolución:** Es una moción legal que expresa el arrobamiento o desaprobamiento de una situación presentada

-----  
**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.0	2015/06/26	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Nuevo	Luisa Fernanda Marquez Ruiz Profesional Especializado Abogado	Carolina Hurtado Angel-Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Encargado	2015/06/ 26

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

**4.4.2 Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones**

**PROPÓSITO:** Recibir y responder comunicaciones de los clientes y otras partes interesadas (peticiones, quejas, sugerencias y reclamos) e identificar las necesidades y expectativas para mejorar el servicio.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES

1	Recibir comunicación	Funcionarios Terminales de Transporte de Medellín (TTM)	Formulario de Comunicación (Quejas, reclamos, Sugerencias, solicitudes de información y felicitación y otros).		<p>Es responsabilidad de todos los servidores públicos de la Entidad recibir las comunicaciones de los clientes y partes interesadas. Estas pueden llegar en el formato físico de comunicación, por medio telefónico, verbal, por buzón de sugerencias, por correo electrónico, redes sociales (Facebook, twitter) y pagina web (<a href="http://www.terminalesmedellin.com">www,terminalesmedellin.com</a>)</p> <p>Condiciones de recibo de la comunicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando la comunicación se recibe físicamente y por buzón: se debe diligenciar el formulario de comunicación y se remite al archivo para su radicación</li> <li>2. Las comunicaciones verbales son aquellas que se reciben por medio telefónico y cuando el usuario describe lo sucedido de manera oral y no escrito.</li> <li>3. Los servidores públicos que reciben las peticiones verbales (oral), se encargan de diligenciar la información del formulario registrado en el sistema de información establecido por la Entidad para realizar la radicación, gestión y respuesta de las peticiones. El número del radicado se informa al quejoso luego de registrar la información en el sistema.</li> <li>4. Cuando la comunicación es telefónica, es recibida por la recepcionista en horario de oficina en el área administrativa de 7:00 am a 5:00 pm . en horario diferente al de oficina la comunicación es recibida por los Auxiliares administrativos Operativos, de 5:00 pm a 9:00 pm, se recibe en taquilla de Información Terminal del Sur, de 9:00 pm a 7: am. Se diligencia la información que se solicita en el sistema de Gestión Documental (QfDocument).</li> <li>5. Cuando la comunicación llega por correo electrónico: <a href="mailto:informacion@terminalesmedellin.com">informacion@terminalesmedellin.com</a> el funcionario que la recibe imprime el correo electrónico y la radica en archivo</li> <li>6. Cuando la comunicación llega por redes sociales, el funcionario que la recibe toma el pantallazo la imprime y la lleva al archivo</li> </ol>
---	----------------------	---	--	--	---

					<p>para radicación</p> <p>7. Cuando la comunicación llega a través de la página Web, inmediatamente se genera un radicado y llega al Sistema de Gestión Documental (Qfdocument) de la persona encargada de darle trazabilidad a la comunicación.</p> <p>8. Cuando se recibe la comunicación por buzón de sugerencias instalado en sitios estratégicos, tales como: oficina de recaudos, caseta de información, Parqueadero P2, Escaleras Eléctricas, sistemas de bicicletas públicas del área metropolitana del Valle de Aburra (Encicla), Parque vial del río Medellín (Soterrado), Parqueadero Plaza Mayor; cada administrador del convenio realiza la recolección de las comunicaciones para luego radicarlas en el archivo.</p> <p>9. Cuando la comunicación va dirigida al proyecto Zonas de Estacionamiento Regulado, estas se radican en sus oficinas de operación y se remiten directamente a la persona encargada de darle trazabilidad a la comunicación.</p> <p>10. Las comunicaciones que no sean de competencia de Terminales Medellín, serán enviadas a quien corresponda (copropiedad, policía, tránsito, empresas transportadoras y otros), y se le informará al interesado.</p> <p>11. Cuando el formulario de comunicación o la queja por buzón están incompletas, se debe llamar al usuario quejoso para completar todos los campos.</p> <p>12. Cuando se solicitan videos por parte de terceros o personas relacionadas con los hechos la persona que recibe la comunicación la remite a Secretaría General y ellos se encargan de darle respuesta. Solo se entregan videos cuando la autoridad competente lo solicite y exista una orden por escrito (policía o fiscalía).</p>
--	--	--	--	--	---



2	Radicar y Direccionar la comunicación	<p>Técnico Administrativo Documentos</p> <p>Personal Parqueadero Patio los colores.</p> <p>Auxiliares Administrativos Operativos</p>		Archivo de Gestión TTM	<p>Todas las comunicaciones que se generen en las instalaciones de TTM se entregarán en el archivo de la entidad para su radicación y registro en el sistema de Gestión Documental (QfDocument). El Técnico Administrativo Documentos, personal de convenios o personal del proyecto ZER-AVI, matriculan todos los datos registrados en el formulario de comunicación.</p> <p>Según el tipo de comunicación se remiten al servidor que le compete dar respuesta y hacer seguimiento y control, de acuerdo a lo contemplado en la Resolución 2016050513 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia.</p> <p>Las comunicaciones reportadas en la taquilla de información, caseta de recaudos y buzones de sugerencias ubicados en la Terminal del Sur y Terminal Norte, se recogen diariamente por el técnico operativo y se envían a las oficinas administrativas de TTM .</p> <p>Al radicar la comunicación se matricula con un número identificador por medio del cual se realiza el seguimiento a través del Sistema de Gestión Documental (QfDocument).</p>
4	Elaborar respuesta a la comunicación	<p>Gerente General</p> <p>Asesor de Convenios y Proyectos</p> <p>Subgerente Financiero y Comercial</p> <p>Subgerente Técnico y Operativo</p> <p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p>		Comunicación con la respuesta proyectada	<p>Las respuestas a las comunicaciones deberán ser proyectadas por los responsables competentes que están definidos en la Resolución 2016050513.</p> <p>Las comunicaciones son firmadas por los responsables de dar respuesta a la queja tales como: Subgerentes, Asesor de Convenios y Proyectos, Asesor de Control Interno, Secretario General y Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>

		Subgerente Financiero y Comercial  Asesor Control Interno  Secretaria General  Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones			
5	Radical respuesta a la comunicación en el archivo de gestión	Técnico Admón. Documental.		Archivo de Gestión TTM	Se genera consecutivo de respuesta y se enlaza con la comunicación permitiendo así cruzar información y registrar trazabilidad.
6	Enviar respuesta la comunicación	Gerente General  Asesor de Convenios y Proyectos  Subgerente Financiero y Comercial  Subgerente Técnico y Operativo  Subgerente de Planeación y Desarrollo  Subgerente Financiero y Comercial  Asesor Control Interno  Secretaria General		Formato notificación por aviso	Se envía por correo certificando y/o correo electrónico la respuesta a la comunicación al usuario remitente. En caso que el destinatario no se encuentre en la dirección de correspondencia que reporta, la información personal este incompleta o se niegue a dar la información personal o rebote su correo electrónico el responsable de proyectar la respuesta envía al área de comunicaciones para que se publique la respuesta por la página web y/o cartelera de la entidad con el formato "Aviso de Notificación Terminales de Transporte de Medellín". El responsable de proyectar la respuesta debe remitir este formato luego de desfijarse la respuesta de la cartelera o página web al Técnico Administrativo Documental para que éste lo adjunte a la comunicación y se actualice el documento en el flujo del Sistema de Gestión Documental (QfDocument) y se archive en la carpeta física.  Si la queja es responsabilidad de TTM, se remite la respuesta directamente al usuario. Si no es responsabilidad de TTM, se remite a la entidad competente o al responsable de su respuesta, igualmente se le informa al interesado dicho trámite.

		Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones			El funcionario encargado de proyectar la respuesta realiza la verificación de los datos de correspondencia del cliente que interpone la comunicación, para su oportuno envío.  Para darle cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la Ley, le llega al Técnico Administrativo Documental alertas que permitirán realizar seguimiento.
7	Cerrar la comunicación en el sistema	Técnico Admón. Documental		Sistema Gestión Documental (QfDocument).	El Técnico Administrativo Documentos, anexa la respuesta y cierra la comunicación.
8	Realizar Informe	Asesor de Control Interno		Informe PQR	De conformidad con el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011. La oficina de control interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

**ALCANCE:** Aplica para todas las comunicaciones que llegan a la entidad a través del formato físico de comunicación, buzón de sugerencias, telefónicamente, verbalmente, correo electrónico, redes sociales y página Web

#### DEFINICIONES

- Archivo de Gestión: Archivo físico donde se realiza la gestión documental de la entidad
- Comunicación: Quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones que llegan a la entidad a través del formato físico, la página WEB o telefónicamente
- QfDocument: sistema que permite por medio del registro en el flujo de comunicaciones iniciar y terminar la gestión de las comunicaciones internas y externas.
- TTM: Terminales de Transporte de Medellín

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.1	2019/02/20	Tecnico Administrativo de Procesos Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se elimina el proyecto Cable san de sebastian de palmitas en la actividad 1	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	Secretario General- Francisco Ramirez	2018-02-20
2.0.0	2017-02-28	Subgerente de Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz  Tecnico Administrativo de Procesos Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se ajusta el procedimiento teniendo en cuenta que se actualiza por medio de resoluciones el procedimiento de la (PQRS).  Todo esto de acuerdo a las resoluciones 2016050513 por la cual se reglamenta del procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos y la resolución 2017050042 por medio de la cual se reglamenta el procedimiento relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz  Asesora de Control Interno- Eneyda Elena Vellojin Diaz  Secretario General. Fernando Cardona  Tecnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo  Profesional Especializado Abogado- Francisco Javier Ramirez Gomez	Secretario General- Fernando Cardona	2017-02-28
1.0.8	2015/06/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico	Se actualiza incluyendo el componente ambiental  Se elimina la definición:	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente	2015/06/16

		Administrativo de Procesos	<p><b>MANTIS:</b> Sistema para el registro, asignación y seguimiento a las comunicaciones</p> <p>Se agrega definición del sistema qfdocument</p>	Desarrollo Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Planeación y Desarrollo	
1.0.7	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	<p>En general se modifica la redacción y ortografía del procedimiento, así como también se alinean a lo requerido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011</p> <p>Se definen nuevos responsables en las actividades "Radicalizar la comunicación", esta actividad se modifica por "Radicalizar y Direccionar la comunicación". La responsabilidad que antes estaba a cargo de los funcionarios de la oficina de control interno ahora esta asignada a la Asesora de Gerencia</p> <p>Se elimina la actividad "Registrar la comunicación en el sistema".</p> <p>La palabra "queja", se modifica por "comunicación".</p> <p>Se complementa el proceso de notificación de las respuestas a cada uno de las comunicaciones.</p> <p>Se adicionan nuevas condiciones de recibo de la comunicación</p> <p>Se modifica la actividad Generar informe por Realizar el informe</p> <p>Se registran anexos (fotos), del sistema qfdocument, donde se permite visualizar como es el</p>	<p>Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesora Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos</p> <p>Participantes del ETSIG mes de Mayo.</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			registro de cada una de los datos del cliente que impuso la queja.			
1.0.6	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	<p>Se acondiciona el Proceso a la realidad, se actualizan los responsables y denominaciones dle cargo.</p> <p>Se actualiza la ejecucion teniendo en cuenta el nuevo Sw para el registro de las PQRS.</p> <p>Se actualiza la asignacion de responsables.</p> <p>En la actividad 9 " Generar informe" se modifica donde se mencionaba que mensualmente se realizaba el informe de la comunicaciones, ya se realizará de manera semestral.</p> <p>Se elimina la resolucio <a href="#">Resolución N°367 2011 (Se reglamenta el Procedimiento de Quejas, sugerencias y reclamos ) y se modifica por la Resolucion</a></p> <p>Los responsables de realizar las actividades se modifican teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 2013050190 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la ley 1437 y 1474 de 2011 y se dictan <a href="#">otras disposiciones</a></p>	<p>Felipe Gonzales Bedoya Profesional Universitario Coordinación Operativa</p> <p>Carlos Arturo Patemina Asesor de Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09
1.0.5	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>Se amplia el alcance del procedimiento, porque la comunicaciones tambien se reciben por medio del buzón de sugerencias.</p> <p>En la actividad "Recibir comunicación", se adición</p>	<p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci	2012/05/28

			<p>todas las explicaciones necesarias para el recibo de las comunicaciones por medio del buzón de sugerencias. También se adiciona el nuevo registro "Formulario especial para buzón de sugerencias" En la actividad "Radicar en el archivo de gestión la comunicación", se adiciona la siguiente explicación "Las comunicaciones del buzón de sugerencias serán recogidas cada ocho días iniciando semana por la Oficina de Control Interno, luego se remiten al archivo para su radicación por medio del formato control entrega de documento"; <b>se elimina</b> como responsable a la Secretaria Asignada a la Recepción y <b>se adiciona</b> nuevo responsable Técnico Control Interno.</p> <p>En la actividad "Registrar la comunicación en el sistema" , se adiciona la siguiente explicación "Cuando la comunicación se recibe por medio del buzón, la Oficina de Control Interno, la clasifica, la escanea y la registra en mantis" y se adiciona dos responsables "Técnico de control interno y Asesor de control interno".</p> <p>En la actividad "Analizar y asignar queja", se adicionan dos responsables "Técnica de Control Interno y Asesor de Control Interno".</p> <p>Se adiciona nueva actividad 9 "Generar informe"</p>	<p>Auxiliar de Procesos</p> <p>Carlos Arturo Patemina Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>	<p>onal</p>	
1.0.4	2011/07/11	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>No se entregaran videos a terceros o personas relacionadas con los hechos, ya que esta facultad la tienen las autoridades de policía judicial. Además TTM no es un organismo de control jurisdiccional, y dentro de su actividad comercial no tiene la</p>	<p>Jose de Jesus Florez Hernandez Jefe Unidad Operativa</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Profesional</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2011/08/31

			<p>facultad ni constitucional, ni legal, de investigar delitos y coordinar funciones de policía judicial. Por el contrario es una empresa de economía mixta cuyo objeto social consiste en "proporcionar soluciones de movilidad, que contribuyan al desarrollo del transporte en los espacios públicos y servicios relacionados al mismo".</p> <p>Se elimina la atención a la solicitud de videos en todo de procedimiento</p> <p>Se modifican los responsables de generar respuestas a las comunicaciones de acuerdo con la Resolución N° 367 del 29 de Agosto de 2011</p> <p>Se Adiciona la Resolución N° 367 del 29 de Agosto de 2011 "Por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el Procedimiento de Quejas, sugerencias y Reclamos dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011</p>	<p>Especializado Abogado</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos</p>		
1.0.3	2011/06/23	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>Se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>Se cambia redacción y ortografía</p> <p>En la Actividad 3: "Escanear la comunicación y registrarla en el sistema", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador, porque la Aprendiz Unidad Operativa no es un funcionario vinculado en la Entidad</p> <p>Se cambia el nombre de la actividad antes "Escanear la comunicación y registrarla en el sistema" ahora " Registrar la comunicación en el sistema"</p> <p>En la Actividad 4 "Analizar queja y definir el trámite", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador y se</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p> <p>Jose de Jesus Florez Hernandez Jefe Unidad Operativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/06/23



			<p>elimina el Jefe Unidad Operativa, porque el profesional siempre ha sido el contacto directo con el cliente y el jefe de la Unidad Operativa solo se encargará de firmar las respuestas y apoyar en la toma de acciones de acuerdo a la criticidad de la queja Se cambia el nombre de la actividad antes: "Analizar queja y definir el trámite" ahora "Analizar y asignar queja"</p> <p>En la Actividad 5 "Elaborar respuesta a la comunicación", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador, porque al profesional se le asignan las quejas relacionadas con las Empresas Transportadoras para la proyección de la respuesta y se eliminan los demás funcionarios ya que son los que deben proyectar las respuestas Se adiciona la siguiente observación " Las respuestas a las comunicaciones deberán ser proyectadas por los responsables asignados en el sistema, y deberán ser firmadas por el jefe de la Unidad Operativa, en su ausencia firma el Gerente General"</p> <p>En la Actividad 6 "Radical respuesta a la comunicación en el archivo de gestión", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador, porque la Aprendiz Unidad Operativa no es un funcionario vinculado en la Entidad</p> <p>En la Actividad 6 "Cerrar la queja en el sistema", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador ,</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>porque la Aprendiz Unidad Operativa no es un funcionario vinculado en la Entidad y el profesional es quien recibe, analiza y genera respuesta a las comunicaciones relacionadas con las Empresas Transportadoras</p> <p>Se elimina la Aprendiz Unidad Operativa ya que es un apoyo al procedimiento no es la directa responsable del mismo</p>			
1.0.2	2011/05/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>En la Actividad 1 "Recibir Comunicación" se elimina que Cuando la comunicación se recibe por teléfono o por la página Web, (se debe diligenciar el formato físico porque ya se ingresan directamente al sistema de comunicaciones.</p> <p>Se adiciona párrafo que especifica las clases de comunicaciones se reciben en la Entidad y las personas que apoyan la ejecución de la actividad</p> <p>En la Actividad 2 "Radical Comunicación" se adicionan dos observaciones que especifican la recepción de las comunicaciones generadas en TTM.</p> <p>En la Actividad 3: "Escanear la comunicación" , se adiciona una observación donde se especifica la priorización de las comunicaciones en el sistema</p> <p>En la Actividad 4: "Analizar Queja y definir trámite", se elimina responsables como: Jefes de Unidad y Profesional Servicio al Transportador.</p> <p>La asignación por tipo de queja se pasa de la actividad 3 a la actividad 4, además las</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Venegas; Técnico Control Interno</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Profesional Especializado Abogado</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Profesional Especializado Abogado</p> <p>María Paulina Mora Velasquez Analista en Mercadeo y Comunicaciones</p> <p>Ana Milena Lasso Huertas Profesional de Servicio al Transportador</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>comunicaciones relacionadas con las Empresas Transportadoras, se asignan al Jefe de la Unidad Operativa</p> <p>En la Actividad 5: Se elimina el responsable Profesional "Servicio al Transportador" y se adicionan los responsables de generar las respuestas</p> <p>En la Actividad 8: Se elimina el responsable "Profesional Servicio al Transportador" y se adicionan los responsables de generar las respuestas</p>	<p>Jose Luis Zapata Gómez; Técnico Administración de Bienes</p> <p>Sara Elena Patiño; Secretaria Unidad Operativa</p> <p>Octavio Jose Ramirez Carvajal Controlador</p> <p>Sindy Zapata Aprendiz Unidad Operativa</p> <p>Laura Cardona Contratista Servicio al Transportador</p>		
1.0.1	2010/09/21	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>En la Actividad 2 "Radicar en el archivo de gestión la comunicación" se adiciona un responsable</p> <p>En la actividad 3 se elimina "Remitir comunicación para ingreso al sistema"</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p> <p>Profesional de Servicio al Transportador</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2010/09/22
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2009/09/24

## 4.5 Gestión Bienes y Servicios

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Celebrar los contratos de bienes, servicios y arrendamiento de inmuebles cumpliendo con la normatividad, principios de la contratación y planes de la entidad. Así como también mantener en condiciones de uso los bienes a través de su distribución, ubicación, conservación y protección.

**LÍDER DEL PROCESO:** Secretario General  
Subgerente de Planeación y Desarrollo  
Subgerente Técnico y Operativa

**CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:**

[Documentos](#)  
[Formatos](#)  
[Métricas](#)  
[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades de Bienes y Servicios</li> <li>▪ Necesidades de Mantenimiento</li> <li>▪ Plan Estratégico</li> <li>▪ Políticas Institucionales</li> <li>▪ <a href="#">Reglamento de Contratación</a></li> <li>▪ Oferentes de Bienes y Servicios</li> <li>▪ Solicitudes de Servicios de Mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión Estratégica</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ Empresas Proveedoras de Bienes y Servicios</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Plan de Acción</a></li> <li>▪ <a href="#">Planes de Compras</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Mantenimiento</a></li> <li>▪ Identificar las necesidades de Bienes, Servicios y Obra Pública de Terminales de Transporte</li> <li>▪ Consolidar plan de anual de adquisiciones y elaborar plan de contratación</li> <li>▪ Elaborar el Plan de Adquisiciones de bienes, servicios y obras de acuerdo con el plan estratégico y las normas contractuales aplicables</li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Adquisiciones y Venta de Bienes y Servicios</li> <li>▪ Comité de Baja de Bienes Muebles</li> <li>▪ Resolución 201905012 6- Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> <li>▪ Resolución 201905012 5 Comité Institucional de Control Interno.</li> <li>▪ <a href="#">Planes de Mejoramiento</a></li> <li>▪ <a href="#">Gestión de</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contratos Legalizados</li> <li>▪ Bienes y servicios adquiridos</li> <li>▪ Solicitudes de Servicio de Mantenimiento Atendidas</li> <li>▪ Estadísticas de Solicitudes de Mantenimiento</li> <li>▪ Mantenimientos Ejecutados</li> <li>▪ Contratos liquidados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos</li> <li>▪ Empresas Proveedoras de Bienes y Servicios</li> <li>▪ Funcionarios de TTM</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultar la normatividad referente a los bienes, servicios y obras requeridos en los procesos contractuales.</li> <li>▪ Compilar la información documental del Sistema Integrado de Gestión asociada al proceso, identificar los recursos necesarios para la gestión del proceso.</li> <li>▪ Realizar la liquidación de los contratos.</li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar etapa precontractual de todas las modalidades de selección</li> <li>▪ Registrar proveedores</li> <li>▪ Desarrollar la etapa contractual y poscontractual</li> <li>▪ Ejecutar las labores de supervisión e interventoría</li> <li>▪ Ejecutar plan de compras</li> <li>▪ <a href="#">Realizar Contratación de</a></li> </ul>	<p><a href="#">Riesgos</a></p>		
--	--	---	--------------------------------	--	--

		<p><a href="#">Bienes y Servicios</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Realizar Pedidos Internos</li><li>▪ Administrar la información de Proveedores</li><li>▪ Solicitar documentación para tramitar la contratación</li><li>▪ Formalizar y adjudicar Contratación</li><li>▪ Publicar contratación de Bienes y Servicios en la Web.</li><li>▪ Publicar las Licitaciones.</li><li>▪ <a href="#">Ejecutar plan de mantenimiento de Infraestructura Física</a></li><li>▪ <a href="#">Atender solicitudes de Servicio de Mantenimiento</a></li><li>▪ <a href="#">Efectuar contratación de arrendamiento de inmuebles nuevos y seguimiento a contratos de arrendamientos vigentes</a></li></ul>			
--	--	---	--	--	--

		<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar cumplimiento del Plan de Compras.</li> <li>▪ Inspección del Estado de los Bienes.</li> </ul>			
--	--	---	--	--	--

RECURSOS		INDICADORES
<p>➤ <b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretario General</li> <li>• Profesional Especializado Abogado</li> <li>• Técnico Administrativo de Adquisiciones</li> <li>• Técnico Administrativo Bienes</li> <li>• Profesional Universitario Coordinación Técnica</li> <li>• Subgerente Financiero y Comercial</li> <li>• Profesional Universitario Tesorero</li> <li>• Inspector de Mantenimiento</li> <li>• Operario Calificado Mantenimiento</li> <li>• Auxiliar de Servicios Generales de mantenimiento</li> <li>• Líderes, interventores y/o supervisores de Proyectos</li> <li>• Subgerentes de Unidad y/o área</li> <li>• Auxiliar Administrativa</li> </ul> <p>▪ <b>Físicos</b></p> <p>Oficinas Administrativas Áreas Operativas</p>	<p>➤ <b>Hardware</b></p> <p>Computadores Impresora departamental</p> <p>➤ <b>Software</b></p> <p>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</p> <p>2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>8. ORACLE: Software para manejo de</p>	<p><a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a> <a href="#">Métricas del Proceso</a></p>
		<p><b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para contratos de suministro que requieran entregas parciales durante todo el año (papelería, elementos de aseo y cafetería, entre otros). Las unidades solicitan a la Administradora de Adquisiciones a través de correo electrónico, la correspondiente solicitud de pedido dentro de los cinco (5) últimos días hábiles de cada mes; pasado este término las solicitudes quedarán para el mes siguiente.</li> <li>▪ Al inicio, liquidación, suspensión y reinicio de un contrato, debe informarse la fecha respectiva al auxiliar de adquisiciones, a través de correo electrónico de manera inmediata, para registrar dicha información en el sistema y se realicen los trámites respectivos. El interventor deberá solicitar los ajustes presupuestales que se requieran.</li> <li>▪ Todo traslado de un bien mueble debe ser informado al Técnico Administrador de Bienes a través del formato</li> </ul>

	<p>Base de datos SAFIX</p> <p>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>11. QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>14. PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>15. ENETEC: SW del CCTV</p> <p>16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE GESTION.</p> <p>17. SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>19. COMMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos</p>	<p>respectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los bienes que utilizan los contratistas se asignan bajo la responsabilidad del Interventor.</li> <li>▪ Habrá devolución del formato "Definición de Necesidad" cuando se encuentre mal diligenciado, le haga falta información, tenga errores o inconsistencias, no haga claridad en las condiciones contractuales, entre otros.</li> <li>▪ El solicitante de contratación debe ser muy claro en la definición de la necesidad sobre las especificaciones técnicas de los bienes o servicios que se deban adquirir.</li> <li>▪ El solicitante de contratación debe ser muy claros con los proveedores sobre las condiciones contractuales que los regirán en caso de ser escogidos como contratistas de la Entidad, tales como formas de pago, documentos que se les exigirá para legalizar el contrato, posibles pólizas que deban adquirir, pago de impuestos, etc.</li> <li>▪ Al proveedor escogido en una contratación se le deberá informar claramente los documentos que debe aportar para legalizar el contrato.</li> </ul> <p><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b></p>
--	--	--



<p>generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueadero P2</p> <p>30. C- CURE: Sw para administrar la automatización</p> <p>31. OFFICE: Sw de escritorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Reglamento de Contratacion</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución No. 195 de 2009 - Política de Transparencia Administrativa y Probidad</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución No. 181 de 2008 Baja de bienes</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera</a></li> </ul>
---	---

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
4.0.0	2019/10/29	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se adiciona el procedimiento Archivo de Expedientes Contractuales por pérdida de competencia para liquidación en version 1.</p> <p>Se adiciona como actividad del HACER "Realizar la liquidación de los contratos." Adicionalmente se registra como salida de la actividad " Contratos liquidados".</p>	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz	<p>Secretario General - Francisco Javier Ramirez</p> <p>Profesional Especializado Abogado Sonia Gonzales Quiceno</p>	2019/10/29

3.0.0	2019/04/04	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>➤ <b><u>Se modifica:</u></b></p> <p><b>El Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios</b>, pasa a versión 3.0.0, con fecha 2019/03/18</p> <p>➤ <b><u>Se crean:</u></b></p> <p>El procedimiento <b>Procedimiento para Suscripciones y/o Afiliaciones</b> versión inicial con fecha de aprobación 2019/04/04</p> <p>➤ Se ajusta el Software</p> <p>➤ Se elimina el Comité de Planeación</p> <p>➤ Se registra el comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz	Secretario General - Francisco Javier Ramirez	2019/04/04
2.0.0	2017/02/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p><b>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios:</b> Se modifica el procedimiento de adquisición de bienes y servicios, teniendo en cuenta lo estipulado en el Reglamento de contratación de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., expedido por medio de la resolución número 2016050001 del 29 de julio de 2016.</p> <p>El procedimiento detalla las actividades del proceso de contratación en las tres modalidades de contratación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contratación con una Oferta</li> <li>2. Solicitud Privada de Oferta</li> <li>3. Solicitud Pública de Oferta</li> </ol> <p>El procedimiento cambia de versión 1.0.8 con fecha</p>	Carlos Mario Henao Velez - Subgerente Financiero y Comercial.  Fernando Cardona Secretario General  Liceth Luna Rincon-Asesora de Gerencia.	Fernando Cardona Secretario General  Carlos Mario Henao Velez - Subgerente Financiero y Comercial.	2017/02/28

		<p>2013/07/05 a versión 2.0.0 con fecha 01/08/2016</p> <p>De igual manera se realizan y ajustan los formatos de contratación, los cuales se adjuntan en la ruta:Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion de Bienes y Servicios\Formatos\Adq Bienes y Servicios</p> <p><b>Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles:</b> Se realiza ajustes al procedimiento de arrendamiento, cambia a versión 2.0.0 con fecha 2017/02/28, así:</p> <p>Se realizan mejoran en las actividades del procedimiento para contratos de arrendamientos nuevos y se mejora el procedimiento para contratos de arrendamientos ya arrendados.</p> <p>Se adiciona condiciones para la construcción y/o mejoras de un bien inmueble arrendado o que será arrendado.</p> <p>Se adicionan actividades y formatos enfocadas en la supervisión de los contratos de arrendamiento.</p> <p>Se adiciona el formato designación de supervisor arrendamientos</p> <p>Formato informe de supervisión arrendamientos</p> <p>Este proceso se adicionan tres líderes. Subgerente de Planeación y Desarrollo, el Secretario General y el Subgerente Técnico y Operativo, teniendo cuenta</p>			
--	--	---	--	--	--

			cuenta que se articulas tres procedimientos, adquisición de bienes, mantenimiento y arrendamiento.			
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se realiza modificaciones al Procedimiento de Mantenimiento de Bienes, queda registrado en versión 1.0.4, 2014/05/16</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del actuar el Comité de Planeación</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Profesional Universitario TIC</p> <p>Claudia Marcela Palacio Naranjo, Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Jaime Alberto Vergara Jaller</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica,</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.0.4	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se realiza modificaciones al Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios.</p> <p>Se actualiza las denominaciones de los cargos en el <a href="#">Procedimiento Mantenimiento de Bienes</a></p> <p>Se realizan modificaciones en las actividades del <a href="#">Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</a></p>	<p>Esther Elena Osorio Florez Secretaria General</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño; Profesional Especializado Abogado</p> <p>Deisy Marloy</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/07/05

			<p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes:  <a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a>  <a href="#">Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes</a>  <a href="#">TTM</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad</a>  <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>	<p>Espinosa Vera Profesional Especializado Abogado</p> <p>Luisa Fernanda Marquez Ruiz Profesional Especializado Abogado</p> <p>Beatriz Elena Lobo Técnico Administrativo Adquisiciones</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Dora Astrid Restrepo Osorio Profesional Universitario TIC (Dora)</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>		
1.0.3	2012/0 5/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica el procedimiento Realizar Contratación de Bienes y Servicios, se genera versión 1.0.7 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el procedimiento <a href="#">Efectuar contratación de arrendamiento de inmuebles nuevos y seguimiento a contratos de arrendamientos vigentes</a>, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el procedimiento</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Profesional Especializado Abogado</p> <p>Wilson Hernandez Auxiliar de Adquisiciones</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/0 5/28

			<p><a href="#">Ejecutar plan de mantenimiento de Infraestructura Física</a>, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p>	<p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Abogado</p> <p>Carlos Arturo Patemina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Duràn Secretaria Unidad Financiera</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretaria</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>General</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Abogado</p> <p>Jose Luis Zapata Gómez Técnico Administración de Bienes</p>		
1.0.2	2011/1 2/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se actualiza el Procedimiento de:</p> <p>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios <a href="#">Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</a></p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Beatriz Elena Lobo Administradora de Adquisiciones</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/1 2/15
1.0.1	2011/0 4/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se adiciona en el actuar el Comité de Baja de Bienes Muebles, Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión, Comité de Adquisiciones y Venta de Bienes y Servicios	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/0 5/23

			<p>Se elimina el "Procedimiento Solicitud Servicios de Mantenimiento" se unifica con el "Procedimiento Solicitud de Servicios"</p> <p>Se modifica el objetivo dando cumplimiento a la oportunidad de mejora registrada en la auditoria de seguimiento de nov 10 y 11, estableciendo con precisión cual es el propósito del proceso desde el punto de vista de la administración de arrendamientos</p> <p>Se adicionan el "Auxiliar de Adquisiciones", en el campo de Recursos humanos</p>	<p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Beatriz Elena Lobo Administradora de Adquisiciones</p> <p>Wilson Hernandez Auxiliar de Adquisiciones</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Leon Correa Inspector de Mantenimiento</p>		
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.5.1 Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios

**PROPÓSITO:** Estandarizar las actividades necesarias para solicitar y celebrar negocios jurídicos.

TIPO DE CONTRATACIÓN (TC)	REFERENCIA MANUAL Resolución 20160500001 del 29 de Julio de 2016	CAUSALES	AUTORIZACIÓN PROCESO CONTRACTUAL
1. Contratación con una Oferta	Artículo 16, numeral 16.3	Igual o inferior a 100 SMLMV antes de impuestos	Comité de Contratación



2. Solicitud Privada de Oferta	Artículo 16, numeral 16.2	Superior a 100 SMLMV antes de impuestos y hasta 1000 SMLMV antes de impuestos	Comité de Contratación
3. Solicitud Pública de Oferta	Artículo 16 , numeral 16.1	Superior a 1000 SMLMV antes de impuestos	Autorización de la Junta Directiva TTM y pronunciamiento de Comité de Contratación

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	OBSERVACIONES
<b>ETAPA PRECONTRACTUAL</b>				
1	1,2,3	Solicitud inicio del proceso contractual	Subgerente, Asesor de Convenios o Jefe de Comunicaciones  Secretaría General	Formato solicitud inicio del proceso contractual  El interesado en la contratación solicitará a la Secretaría General el inicio del proceso contractual para lo cual remitirá el "Formato solicitud inicio del proceso contractual" en el cual se indica la necesidad, las especificaciones técnicas, análisis del valor del bien o servicio a contratar (estudio de mercado) y las demás condiciones que se estipulen en dicho formato.  Igualmente, en este documento se deberá indicar la información relacionada con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, del cual debe solicitarse su expedición a la Subgerencia Financiera y comercial a través del Qfdocument.  Dicha solicitud se remitirá por el interesado al correo electrónico <a href="mailto:gestioncontractual@terminalesmedellin.com">gestioncontractual@terminalesmedellin.com</a>
2	1,2,3	Realizar Estudios Previos	Subgerente, Asesor de Convenios o Jefe de Comunicaciones  Secretaría General  Subgerencia Financiera y Comercial	Estudios Previos  Documento que debe cumplir con los requisitos indicados en el Artículo 17.1. Estudios y documentos previos y diligenciar el respectivo formato.  Éste será elaborado en conjunto por, el abogado designado por la Secretaría General, el interesado en la contratación (Subgerente, Asesor de Convenios o Jefe de Comunicaciones, Secretario General) y un funcionario de la Subgerencia Financiera y Comercial, dando cuenta de los aspectos jurídicos, técnicos y financieros, respectivamente.  En dichos estudios previos se deberá indicar de forma sustentada el presupuesto oficial de la contratación según el estudio de mercado realizado previamente por el interesado en la contratación, soportando debidamente la forma de calcular dicho valor, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8° del Reglamento de Contratación, en cuanto a las fuentes de información.  El proceso de elaboración del estudio previo será liderado por la Secretaria General a través del abogado designado para el efecto, para lo cual, podrá solicitar a las demás

	TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
					<p>dependencias de la entidad, la gestión de las actividades que sean de su competencia y que sean necesarias dentro de dicho trámite.</p> <p>Una vez se tenga estructurado el Estudio previo en debida forma y acorde con lo requerido por el procedimiento y el reglamento de contratación, el abogado que hizo parte del equipo encargado de su realización, lo remitirá al Secretario (a) General, para que, como Secretario (a) del comité de contratación, lo incorpore al orden del día del Comité de Contratación, para lo de su competencia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del reglamento de contratación.</p>
3	1,2,3	Autorización del Comité de Contratación	Comité de Contratación	Acta del Comité de Contratación	<p>Según lo establece el Artículo 17.2. "Formalidades" del reglamento de Contratación, se requerirá "Acta del Comité de Contratación para la adquisición de obras, bienes y servicios, en todos los procesos de contratación de la Empresa"; por lo tanto, previa solicitud inicio del proceso contractual y remisión del estudio previo, El Secretario (a) General, en su condición de Secretario (a) del Comité de Contratación, pondrá en consideración de dicho Comité la información relacionada en los Estudios Previos, a fin de viabilizar y conceptuar respecto la iniciación de los procesos de contratación según la modalidad y procedimiento respectivo. Dicho pronunciamiento hará parte integral del contenido del acta del comité de contratación.</p> <p>Tratándose de contratación por Solicitud Pública de Ofertas, la autorización de la contratación deberá ser dada por la Junta Directiva, tal y como lo establece el reglamento de contratación para cuantías superiores a 1000 SMMLV, y el Comité de Contratación, conceptuará específicamente sobre las particularidades del proceso contractual según el objeto contractual y su pertinencia.</p>
4	3	Solicitar autorización de la Junta Directiva	Secretaría General	Acta de Junta Directiva	<p>Respecto a la contratación de aquellos proyectos que su cuantía sea superior a 1000 SMMLV y de conformidad con el Artículo 17.2. "Formalidades" del reglamento de Contratación, se requerirá "Acta del Comité de Junta Directiva donde conste la autorización para iniciar el proceso contractual, en aquellos casos de contratación por solicitud pública de ofertas", por lo tanto, se pone en consideración de la Junta Directiva, a fin de que estas se pronuncien sobre la pertinencia de iniciar el proceso de contratación bajo la modalidad solicitud pública de ofertas. En caso que la Junta Directiva apruebe el inicio, el Comité de Contratación, conceptuará específicamente sobre las particularidades del proceso contractual.</p> <p>De igual forma, y en concordancia con el numeral 15 del Artículo 16.3, los contratos de empréstito requerirán autorización de la Junta Directiva; igualmente, los contratos que tengan por objeto la venta de inmuebles de propiedad</p>

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
				de la Entidad, según lo indica el Parágrafo Único del Artículo 5 del Reglamento de Contratación.  El pronunciamiento de la Junta Directiva quedará incluido en la respectiva acta y será el soporte del inicio del respectivo proceso contractual junto con el acta del respectivo Comité de Contratación.
<b>ETAPA PRECONTRACTUAL PARA CONTRATACIÓN CON UNA OFERTA</b>				
Se entiende por dicha modalidad de contratación aquella en la cual no será necesario realizar ningún tipo de confrontación de varias propuestas, por lo que, como su nombre lo indica, bastará con la realización del trámite que, a continuación se describe, para seleccionar un contratista que cumpla con las condiciones establecidas en los estudios previos, con quien se ejecute el respectivo objeto contractual.				
Según lo establece el numeral 3 del Artículo 17.1, del reglamento de contratación en cuanto a Estudios y documentos previos es obligación que dentro de dicho documento se establezca claramente la modalidad de selección del contratista y su justificación, incluyendo los fundamentos jurídicos. En virtud de lo anterior, se establece claramente el procedimiento a contemplar, dependiendo de la causal de que se trate, la naturaleza del objeto contractual, su alcance o las particularidades propias que le asisten, en concordancia con las diferentes modalidades que establece el Artículo 16.3 del reglamento de Contratación; por tanto el procedimiento luego de contar con la viabilidad para el inicio del proceso por parte del Comité de Contratación será el siguiente:				
No	CAUSAL	TRÁMITE		
1	Cuando el valor estimado del contrato sea igual o inferior a la cuantía de cien salarios mínimos legales mensuales (100 SMLMV).	<p>De conformidad con el Parágrafo 1° del Artículo 16.3. esta contratación podrá constar en un documento firmado por las partes, o mediante intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, o mediante la factura presentada por el proveedor de bienes o servicios aceptada por la Empresa, o en órdenes de trabajo, compra o de servicio, o en cualquier otro instrumento que reúna las condiciones de existencia y validez del negocio jurídico.</p> <p>En concordancia con lo establecido en el reglamento de contratación en el parágrafo 1° del Artículo 16.3, el procedimiento será el siguiente:</p> <p>A. Documento firmado por las partes: Éste trámite debe surtir para la suscripción de un contrato, en el cual deberá realizar los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Previa aprobación del Comité de Contratación, el Secretario (a) General procederá a darle traslado del trámite a uno de los abogados o técnicos de su dependencia para que proceda con la elaboración de la minuta del contrato.</li> <li>2. El interesado en la contratación, solicitará por el medio más idóneo (correo electrónico, teléfono, etc.) al contratista la entrega de la documentación requerida para la elaboración del contrato (el interesado podrá indagar en la Secretaría General la totalidad de la documentación que se debe aportar, según el caso.), la cual una vez recibida, será entregada inmediatamente al abogado o técnico designado, acompañado del expediente contractual, para la elaboración del respectivo contrato.</li> </ol> <p>El interesado en la contratación deberá ingresar, entre otras cosas, la consulta de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales del futuro contratista, que den cuenta de la no presencia de inhabilidades e incompatibilidades de que trata el artículo 10 del reglamento de contratación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Una vez verificada y aprobada la integralidad de los documentos que hacen parte</li> </ol>		

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
				<p>del expediente contractual y su pertinencia, el abogado o técnico designado, elaborará la minuta del contrato, el formulario de designación de supervisión a la persona que se informe por parte de la Gerencia General y realizará la solicitud de expedición del compromiso presupuestal. Posteriormente procederá a remitir el expediente contractual al Gerente General para su respectiva suscripción.</p> <p>4. Suscrito el contrato y firmada la designación de supervisión por parte del Gerente General, se devolverá el expediente a la Secretaría General para que éste, en ejercicio de sus competencias, remita el expediente contractual al respectivo Supervisor, y se encargue de comunicar la designación que como supervisor se le hizo.</p> <p>5. Una vez el Supervisor reciba el expediente, deberá proceder a gestionar las firmas requeridas por parte del contratista y la entrega de los demás documentos que sean necesarios de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual.</p> <p>6. En todo caso el Supervisor deberá tener en cuenta que este trámite tendrá que hacerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Gerente General, término dentro del cual deberá remitir el expediente a la Secretaría General para la respectiva publicación respectiva de los documentos, la cual, por estipulación legal debe hacerse en dicho plazo.</p> <p>7. La ejecución de dicho contrato dependerá de las formalidades indicadas en él para el efecto, y será responsabilidad del supervisor su gestión y cumplimiento.</p> <p>8. En caso de que sea exigibles la constitución de las garantías por parte del contratista, será obligación del Supervisor gestionar su entrega por parte del contratista y su aprobación por parte de la Secretaría General.</p> <p>9. Cumplidos dichos trámites, y todos los demás que le sean propios, el respectivo Supervisor elaborará el acta de inicio y antes de la suscripción de la misma, gestionará la respectiva revisión y aprobación por parte de la Secretaria General. Una vez esté avalado dicho documento, procederá con la remisión y firma por parte del respectivo contratista.</p> <p>B. Intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, factura presentada por el proveedor, órdenes de trabajo, compra o de servicio: Éste trámite debe surtir para la suscripción de Una orden de compra, en el cual deberá realizar los siguientes pasos:</p> <p>1. Previa aprobación del Comité de Contratación, el interesado en la contratación deberá solicitar al proveedor de bienes y/o servicios, la manifestación de ofertar (cotización formal, oficio, correo electrónico, o cualquier otro medio legítimo y verificable) la cual deberá obedecer a todos los lineamientos establecidos en el Estudio previo que fue aprobado por el Comité de Contratación y la entrega de los documentos requeridos para la elaboración del contrato (el interesado podrá indagar en la Secretaría General la totalidad de la documentación que se debe aportar, según el caso). Igualmente, el interesado en la contratación realizará la consulta de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales del futuro contratista, que den cuenta de la no presencia de inhabilidades e incompatibilidades de que trata el artículo 10 del reglamento de contratación, de cuyo trámite dejará constancia en el expediente contractual.</p> <p>2. Realizado lo anterior el interesado en la contratación remitirá el expediente contractual a la Secretaría General para que se proceda a verificar, aprobar la integralidad y pertinencia de los documentos que hacen parte del expediente contractual, y a realizar la respectiva minuta de la orden de compra, el formulario de designación de supervisión a la persona que se informe por parte de la</p>

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
				<p>Gerencia General y la solicitud de expedición del compromiso presupuestal.</p> <p>3. Una vez elaborada la orden de compra y el formato de designación de supervisión, el abogado o técnico designado por la Secretaría General remitirá el expediente contractual al Gerente General para su respectiva suscripción.</p> <p>4. Suscrita la orden de compra y firmada la designación de supervisión por parte del Gerente General, se devolverá el expediente a la Secretaría General para que éste, en ejercicio de sus competencias, remita el expediente contractual al respectivo Supervisor, y se encargue de comunicar la designación que como supervisor se le hizo.</p> <p>5. Una vez el Supervisor reciba el expediente, deberá proceder a gestionar otras firmas en caso que sean requeridas y demás documentos que sean necesarios de acuerdo con la naturaleza del objeto referido en la orden de compra.</p> <p>6. En todo caso el Supervisor deberá tener en cuenta que este trámite tendrá que hacerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Gerente General, término dentro del cual deberá remitir el expediente a la Secretaría General para la respectiva publicación respectiva, la cual, por estipulación legal debe hacerse en dicho plazo.</p> <p>7. Cumplidos todos estos pasos se entiende configurado el negocio jurídico y se procederá con su ejecución y pago, sin embargo, la ejecución de la orden de compra dependerá de las formalidades indicadas en él para el efecto. En caso que se requiera la suscripción de un acta de inicio el respectivo Supervisor elaborará el acta de inicio y antes de la suscripción de la misma, gestionará la respectiva revisión y aprobación por parte de la Secretaria General. Una vez esté avalado dicho documento, procederá con la remisión y firma por parte del respectivo contratista.</p> <p>En todo caso, el Secretario (a) General, como Secretario (a) del Comité de Contratación o el abogado de su equipo a quien este designe, será el encargado de verificar que, las contrataciones aprobado en dicho Comité, tenga su respectivo trámite, según las etapas o pasos a seguir descritos tanto en este numeral, como en los demás numerales y causales indicadas en el presente procedimiento y en el Manual de contratación de la entidad.</p>
2	Cuando en la Solicitud Pública de Oferta o en la Solicitud Privada de Oferta no se presente propuesta o las recibidas no cumplan con las reglas establecidas por La Sociedad Terminales de Transporte			<p>Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos los detalles del proceso de Solicitud Pública de Oferta o Solicitud Privada de Oferta que resultó desierto (no se recibieron propuestas o ninguna cumplió con los requerimientos) e indicar las demás razones que justifiquen la contratación con una oferta.</p> <p>Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes".</p>
3	Prestación de			Una vez se cuente con la aprobación de la contratación según el Comité de

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
	servicios profesionales y de apoyo o para la realización de trabajos artísticos que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales o jurídicas.	Contratación se procederá con la suscripción del respectivo contrato en los términos indicados en los estudios previos para lo cual se seguirán los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes".		Para tal caso, del procedimiento establecido en "Documento firmado por las partes", no se hace necesario que el profesional presente una propuesta técnica y financiera, ya que es la entidad quien determina su necesidad, alcances y valor, de conformidad con las políticas internas de la entidad. Sin embargo, sí será necesario que el futuro contratista entregue los documentos que procedan para la acreditación del cumplimiento de las condiciones establecidas en el estudio previo, así como los demás que sean procedentes para acreditar asuntos como no estar incurso en inhabilidades o incompatibilidades, entre otros.
4	Contratos en los que la Terminal de Transporte como contratista deba cumplir las precisas instrucciones de los dueños de los recursos	Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen el hecho de que se esté actuando en cumplimiento de "precisas instrucciones de los dueños de los recursos" adjuntando los respectivos soportes, los cuales harán parte del expediente contractual.		Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes" o, con los trámites descritos para el Intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, factura presentada por el proveedor, órdenes de trabajo, compra o de servicio, en caso que el presupuesto de dicha contratación sea la indicada en el numeral 1 de este artículo, es decir, sea menor o igual a la cuantía de 100 SMLMV
5	Cuando se adquiera bienes o servicios en establecimientos que correspondan a la definición de "gran almacén" señalada por la Superintendencia de Industria y Comercio,	Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, el interesado en la contratación podrá proceder con la adquisición del bien o servicio en el "gran almacén" según las instrucciones que se indiquen en el procedimiento específico que se expida para el efecto.		Según concepto con RAD: 13-225984- -00002-0000 del 18 de noviembre de 2013 expedido por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO se entiende gran almacén los siguientes: "Todo establecimiento de comercio que venda bienes de consumo masivo al detal y cuyos ingresos brutos bimestrales sean iguales o mayores a tres mil (3.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, tales como almacenes de cadena, almacenes por departamentos, supermercados e hipermercados." Lo anterior nos indica que se deben cumplir dos requisitos para ser considerado "gran almacén", acorde con la instrucción de la Superintendencia. Por un lado, debe ser un establecimiento de comercio que venda bienes de consumo masivo al por menor y, por otro, que sus ingresos sean iguales o superiores a tres mil salarios mínimos en un periodo de dos meses. Quienes cumplan estos requisitos, serán considerados "gran almacén".  De cualquier forma, debe tenerse en cuenta que cada establecimiento debe examinar si cumple con los requisitos citados. En consecuencia, para la verificación de tales requisitos se podrá solicitar los documentos que acrediten que el establecimiento "venda bienes de consumo masivo al detal" y que demuestren que tenga "ingresos brutos bimestrales sean iguales o mayores a tres mil (3.000) salarios mínimos

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
				legales mensuales vigentes”.
6	Los convenios o contratos interadministrativos.	Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes”.		Para tal caso, del procedimiento establecido en “Documento firmado por las partes”, deberá analizarse por parte del comité de contratación y/o el interesado en la contratación la necesidad de que medie una propuesta técnica y financiera, de acuerdo a la naturaleza del objeto y su alcance.
7	Cuando no exista pluralidad de oferentes, es decir, cuando el contratista sea propietario de los derechos de autor o propiedad industrial; o cuando de acuerdo con la información que se pueda obtener, solo existe una persona que pueda proveer los bienes o servicios en el mercado local;	Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (derechos de autor, propiedad industrial o que no exista pluralidad de oferentes), lo cual deberá quedar suficientemente sustentado y soportado.		Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes” o, con los trámites descritos para el Intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, factura presentada por el proveedor, órdenes de trabajo, compra o de servicio, en caso que el presupuesto de dicha contratación sea la indicada en el numeral 1 de este artículo , es decir, sea menor o igual a la cuantía de 100 SMLMV
8	Cuando se trate de adquisición de bienes y/o servicios cuyos precios estén fijados y/o regulados por autoridad competente	Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (precios regulados), acompañado de los debidos soportes que así lo acrediten (ejemplo Resolución de la entidad reguladora).		Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes” o, con los trámites descritos para el Intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, factura presentada por el proveedor, órdenes de trabajo, compra o de servicio, en caso que el presupuesto de dicha contratación sea la indicada en el numeral 1 de este artículo , es decir, sea menor o igual a la cuantía de 100 SMLMV
9	Cuando el proveedor sea único o exclusivo del bien y/o servicio a	Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (proveedor único exclusivo)		Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
	adquirir.			firmado por las partes” o, con los trámites descritos para el Intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, factura presentada por el proveedor, órdenes de trabajo, compra o de servicio, en caso que el presupuesto de dicha contratación sea la indicada en el numeral 1 de este artículo , es decir, sea menor o igual a la cuantía de 100 SMLMV
10	Cuando tenga por objeto adquirir nuevas tecnologías (know how).			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (nuevas tecnologías).  Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes”.
11	Contratos para la actualización, ampliación o modificación de software o la adquisición de licencias de uso.			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (software).  Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes”.
12	Cuando sean bienes y/o servicios de socios estratégicos.			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (socio estratégico), teniendo en cuenta que el artículo 14 del Reglamento de Contratación exige además que:  “La Sociedad podrá contratar directamente, independientemente de la cuantía, con personas naturales o jurídicas, que busquen potencializar los nuevos negocios que se realicen en cumplimiento de su objeto social y plan de negocios.  Parágrafo 1°. La selección se hará en función de la calidad del socio, para tal efecto se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes factores: 1. Reconocimiento empresarial traducido en credibilidad y prestigio en el medio local, nacional e internacional. 2. Conocimiento tecnológico y estratégico del negocio. 3. Solidez financiera.  Parágrafo 2°. La elección del socio estratégico debe ser aprobada por el Comité de Gerencia, previo análisis de los aspectos anteriormente indicados.”  Así, una vez se cuente con la aprobación tanto del Comité de Contratación como del Comité de Gerencia, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes”.
13	Los contratos de encargo fiduciario.			Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites propios de este tipo de contratos, los cuales serán gestionados por el interesado en la contratación y por la Secretaría General.
14	De empréstito, previa autorización de			Se deberá contar con la solicitud de aprobación por parte de la Junta Directiva de la entidad y una vez se cuente con ella se procederán con los trámites respectivos ante el Comité de Contratación y de acuerdo con la entidad con quien se vaya a suscribir



TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
	la Junta Directiva.			contrato de empréstito. En todo caso, será el interesado en la contratación y la Secretaría General, los encargados de adelantar estos trámites.
15	Los contratos de seguros y su intermediación.			Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites propios de este tipo de contratos, los cuales serán gestionados por el interesado en la contratación y por la Secretaría General.
16	Contrato de Consultoría o interventoría			Una vez se cuente con la aprobación de la contratación según el Comité de Contratación se procederá con la suscripción del respectivo contrato en los términos indicados en los estudios previos para lo cual se seguirán los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes”.
17	Cuando se trate de contratos de adhesión			Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites propios de este tipo de contratos, los cuales serán gestionados por el interesado en la contratación y por la Secretaría General.
18	Adquisición de bienes que deben ser importados y no tengan distribución nacional.			Una vez se cuente con la aprobación de la contratación según el Comité de Contratación se procederá con la suscripción del respectivo contrato en los términos indicados en los estudios previos para lo cual se seguirán los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes”.
19	Contratos que se requieran para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, que garanticen la continuidad de uno ya existente y que el mismo proveedor esté en capacidad de ofrecer y represente la mejor relación costo – beneficio para la Empresa			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (continuidad de bien o servicio).  Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes”.
20	En los casos en los que la competencia, las circunstancias especiales de oportunidad del mercado, la confidencialida			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (competencia, oportunidad del mercado, la confidencialidad o las estrategias de negocios).  Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes”.

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
	d o las estrategias de negocios lo hagan necesario.			
<b>ETAPA PRECONTRACTUAL PARA CONTRATACIÓN POR SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS</b>				
PASO	ENCARGADO	ACTIVIDAD		
1	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)  Secretaría General	<p>ENVÍO DE LA INVITACIÓN PRIVADA:</p> <p>Una vez surtido el trámite respecto de la solicitud de inicio del proceso contractual, disponibilidad presupuestal, elaboración del estudio previo y la aprobación del inicio del proceso por parte del Comité de Contratación bajo la modalidad de solicitud privada de ofertas por tratarse de cuantías que sean superiores a 100 SMLMV antes de impuestos, y hasta 1000 SMLMV antes de impuestos, se realizarán el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Basados en la información técnica, jurídica y financiera de los estudios previos aprobados previamente por el Comité de Contratación, el interesado en la contratación diligenciará la invitación privada de ofertas en la cual se establecerán las condiciones en cuanto a requisitos habilitantes, criterios de ponderación y demás criterios necesarios de conformidad con la naturaleza del objeto contractual y su alcance.</li> <li>2. Elaborada la invitación privada por parte del interesado en la contratación, dicho documento se remitirá a la Secretaria General, al correo <a href="mailto:gestioncontractual@terminalesmedellin.com">gestioncontractual@terminalesmedellin.com</a>, para su respectivo estudio y análisis jurídico.</li> <li>3. Establecidas las condiciones de modo, tiempo, lugar, requisitos habilitantes y de ponderación de la invitación privada y previa aprobación jurídica, la Secretaria General, a través del correo <a href="mailto:gestioncontractual@terminalesmedellin.com">gestioncontractual@terminalesmedellin.com</a> invitará a mínimo (3) proponentes a participar del proceso de selección para ejecutar el alcance del objeto contractual, bajo los lineamientos técnicos y financieros propuestos por la entidad en los diferentes documentos del proceso. En el expediente contractual se deberá dejar constancia del envío de las respectivas invitaciones.</li> </ol> <p>Cabe destacar que en la invitación privada se establecerán las condiciones de modo, tiempo y lugar que deben tener en cuenta los oferentes para presentar las ofertas a la entidad y hacer parte del proceso de selección mediante solicitud privada de ofertas.</p>		
2	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)  Secretaría General  Subgerencia	<p>CIERRE DEL PROCESO Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS</p> <p>Radicadas las propuestas a la entidad y de conformidad con el cronograma del proceso contractual y las condiciones de modo, tiempo y lugar de la selección privada de ofertas se procederá en concordancia con el literal c del artículo 9 del reglamento de Contratación, con la evaluación jurídica, técnica y financiera de las mismas por los profesional encargado de la Secretaría General, quien designe la subgerencia financiera y Comercial y la Subgerencia o Dependencia interesada en la contratación, respectivamente.</p>		

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
	Financiera			El proceso de evaluación será liderado por la Secretaria General a través del abogado designado para el efecto, verificando que los plazos establecidos en el respectivo cronograma del proceso contractual sean cumplidos, para lo cual, podrá solicitar a las demás dependencias de la entidad, la gestión de las actividades que sean de su competencia y que sean necesarias dentro de dicho trámite.
3	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)			<p><b>TRASLADO DE LA EVALUACIÓN AL COMITÉ DE CONTRATACIÓN</b></p> <p>Una vez surtido el procedimiento de evaluación por parte de los participantes en el proceso de contratación, el abogado designado por la Secretaría General para el impulso del proceso, remitirá el informe final de evaluación al Secretario del Comité de Contratación para que se ponga a consideración de dicho Comité el informe de evaluación, a fin de que conceptúen sobre la evaluación de las propuestas presentadas por los proponentes e indicará, en la respectiva acta, la recomendación al Gerente General respecto de la adjudicación de los contratos o la declaratoria de desierta.</p>
4	Secretaría General Gerencia General			<p><b>ADJUDICACIÓN O DECLARATORIA DE DESIERTA</b></p> <p>La adjudicación del proceso de selección se realizará con arreglo a lo establecido en el Artículo 9 - Parágrafo 1° del Reglamento de contratación que establece "El Gerente General procederá con la adjudicación del contrato según recomendación dada por el Comité de Contratación, la cual se surtirá con la comunicación que al respecto se envíe al proponente seleccionado." (Subrayas nuestras).</p> <p>Una vez se cuente con la recomendación de la adjudicación o la declaratoria de desierta, según lo dispuesto por el Comité de Contratación, la Secretaría General procederá con la elaboración de la respectiva comunicación, a través de la persona a la que le asigne dicha tarea, y remitirá dicha comunicación a la Gerencia General para su firma o rechazo, la cual una vez suscriba el documento, lo remitirá nuevamente a la Secretaría General para que ésta se encargue de i) la remisión del documento de adjudicación al respectivo contratista por medio del correo electrónico <a href="mailto:gestioncontractual@terminalesmedellin.com">gestioncontractual@terminalesmedellin.com</a> o ii) del archivo del documento que declara desierta la contratación.</p>
5	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios) Secretaría General Subgerencia Financiera			<p><b>SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO</b></p> <p>Posterior a la adjudicación del contrato, la Secretaría General procederá con la elaboración del contrato, siguiendo estos pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El abogado o técnico designado, elaborará la minuta del contrato, el formulario de designación de supervisión a la persona que se informe por parte de la Gerencia General y la solicitud de expedición del compromiso presupuestal. Posteriormente procederá a remitir el expediente contractual al Gerente General para su respectiva suscripción.</li> <li>2. Suscrito el contrato y firmada la designación de supervisión por parte del</li> </ol>

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	OBSERVACIONES
	Gerencia General			<p>Gerente General, se remitirá el expediente contractual a la Secretaría General para que ésta, en ejercicio de sus competencias, remita el expediente al respectivo Supervisor, con lo que se entenderá como notificada su designación, y se procederá por su parte a gestionar las firmas requeridas y demás documentos que sean necesarios de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual. En todo caso el Supervisor deberá tener en cuenta que este trámite tendrá que hacerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Gerente General, término dentro del cual deberá remitir el expediente a la Secretaría General para la respectiva publicación, la cual, por estipulación legal debe hacerse en dicho plazo.</p> <p>3. La ejecución de dicho contrato dependerá de las formalidades indicadas en él para el efecto, y será responsabilidad del supervisor su gestión y cumplimiento.</p> <p>4. En caso de que sean exigibles la constitución de garantías por parte del contratista, será obligación del Supervisor gestionar su entrega por parte del contratista y su aprobación por parte de la Secretaría General.</p> <p>5. Cumplidos dichos trámites, y todos los demás que le sean propios, el respectivo Supervisor elaborará el acta de inicio y antes de la suscripción de la misma, gestionará la respectiva revisión y aprobación por parte de la Secretaria General. Una vez esté avalado dicho documento, procederá con la remisión y firma por parte del respectivo contratista.</p>
<b>ETAPA PRECONTRACTUAL PARA CONTRATACIÓN POR SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS</b>				
	<b>PASO</b>	<b>ENCARGADO</b>		<b>ACTIVIDAD</b>
	1	<p>Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)</p> <p>Secretaría General</p>		<p><b>PUBLICACIÓN DE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES Y ADENDAS</b></p> <p>Una vez surtido el trámite de la aprobación por la Junta Directiva, y se cuenten con la solicitud de contratación, el estudio previo, disponibilidad presupuestal y pronunciamiento del Comité de Contratación, para la modalidad de solicitud publica de ofertas por tratarse de cuantías que superan los 1000 SMLMV antes de impuestos, se realizará el siguiente procedimiento:</p> <p>1. Basados en la información técnica, jurídica y financiera de los estudios previos aprobados previamente por el Comité de Contratación, el interesado en la contratación estructurará el pliego de condiciones en cuanto a las condiciones generales que para tal fin disponga el Comité de Contratación en la cual se establecerán las condiciones en cuanto a requisitos habilitantes, criterios de ponderación y demás criterios necesarios de conformidad con la naturaleza del objeto contractual y su alcance.</p> <p>2. Elaborado el pliego de condiciones por parte del interesado en la contratación, dicho documento se remitirá a la Secretaria General para su respectivo estudio, análisis jurídico, aprobación, y publicación en la página web de la entidad, acompañado de los demás documentos del proceso contractual.</p> <p>Cabe destacar que en el pliego de condiciones establecerá las condiciones particulares de modo, tiempo y lugar que deben tener en cuenta los</p>

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
				oferentes para presentar las ofertas a la entidad y hacer parte del proceso de selección mediante solicitud pública de ofertas.
2	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)	Secretaría General Subgerencia Financiera		<p><b>CIERRE DEL PROCESO Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS</b></p> <p>Radicadas las propuestas a la entidad y de conformidad con el cronograma del proceso contractual y las condiciones de modo, tiempo y lugar de la selección pública de ofertas se procederá en concordancia con el literal c del artículo 9 del reglamento de Contratación con la evaluación jurídica, técnica y financiera de las mismas por los profesional encargado de la Secretaría General, quien designe la Subgerencia financiera y Comercial y la Subgerencia o Dependencia interesada en la contratación, respectivamente.</p> <p>El proceso de evaluación será liderado por la Secretaria General a través del abogado designado para el efecto, verificando que los plazos establecidos en el respectivo cronograma del proceso contractual sean cumplidos, para lo cual, podrá solicitar a las demás dependencias de la entidad, la gestión de las actividades que sean de su competencia y que sean necesarias dentro de dicho trámite.</p>
3	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)			<p><b>TRASLADO DE LA EVALUACIÓN AL COMITÉ DE CONTRATACIÓN</b></p> <p>Una vez surtido el procedimiento de evaluación por parte de los participantes en el proceso de contratación, el abogado designado por la Secretaría General para el impulso del proceso, remitirá el informe final de evaluación al Secretario del Comité de Contratación para que se ponga a consideración de dicho Comité el informe de evaluación, a fin de que conceptúen sobre la evaluación de las propuestas presentadas por los proponentes e indicará, en la respectiva acta, la recomendación al Gerente General respecto de la adjudicación de los contratos o la declaratoria de desierta.</p>
4	Secretaría General Gerencia General Interesado en la Contratación.			<p><b>ADJUDICACIÓN O DECLARATORIA DE DESIERTA.</b></p> <p>La adjudicación del proceso de selección se realizará con arreglo a lo establecido en el Artículo 9 - Parágrafo 1° del Reglamento de contratación que establece "El Gerente General procederá con la adjudicación del contrato según recomendación dada por el Comité de Contratación, la cual se surtirá con la comunicación que al respecto se envíe al proponente seleccionado." (Subrayas nuestras).</p> <p>Una vez se cuente con la recomendación de la adjudicación según lo dispuesto por el Comité de Contratación, la Secretaría General procederá con la elaboración de la comunicación de adjudicación, a través de la persona a la que le asigne dicha tarea, y remitirá dicha comunicación a la Gerencia General para su firma, la cual una vez suscriba el documento, lo remitirá nuevamente a la Secretaría General para que ésta se encargue de la remisión del documento al respectivo contratista por medio del correo electrónico <a href="mailto:gestioncontractual@terminalesmedellin.com">gestioncontractual@terminalesmedellin.com</a> y se realice la publicación de dicho documento en la página web de la entidad.</p>

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
				Si el resultado es la declaratoria de desierta, una vez suscrito dicho documento por parte del Gerente General, se remite a la Secretaria General, para que se realice la publicación de dicho documento en la página web de la entidad.
5	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)	Secretaría General Subgerencia Financiera		<p>SUSCRIPCIÓN, PUBLICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO</p> <p>Posterior a la adjudicación del contrato, la Secretaría General procederá con la elaboración del contrato, siguiendo estos pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El abogado o técnico designado, elaborará la minuta del contrato, el formulario de designación de supervisión a la persona que se informe por parte de la Gerencia General y la solicitud de expedición del compromiso presupuestal. Posteriormente procederá a remitir el expediente contractual al Gerente General para su respectiva suscripción.</li> <li>2. Suscrito el contrato y firmada la designación de supervisión por parte del Gerente General, se remitirá el expediente contractual a la Secretaría General para que ésta, en ejercicio de sus competencias, remita el expediente al respectivo Supervisor, con lo que se entenderá como notificada su designación, y se procederá por su parte a gestionar las firmas requeridas y demás documentos que sean necesarios de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual. En todo caso el Supervisor deberá tener en cuenta que este trámite tendrá que hacerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Gerente General, término dentro del cual deberá remitir el expediente a la Secretaría General para la respectiva publicación, la cual, por estipulación legal debe hacerse en dicho plazo.</li> <li>3. La ejecución de dicho contrato dependerá de las formalidades indicadas en él para el efecto, y será responsabilidad del supervisor su gestión y cumplimiento.</li> <li>4. En caso de que sean exigibles la constitución de garantías por parte del contratista, será obligación del Supervisor gestionar su entrega por parte del contratista y su aprobación por parte de la Secretaría General.</li> <li>5. Cumplidos dichos trámites, y todos los demás que le sean propios, el respectivo Supervisor elaborará el acta de inicio y antes de la suscripción de la misma, gestionará la respectiva revisión y aprobación por parte de la Secretaria General. Una vez esté avalado dicho documento, procederá con la remisión y firma por parte del respectivo contratista.</li> </ol>

### CONTROL DE CAMBIOS PROCEDIMIENTO

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
3.0.0	2019/03/18	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p><b>Se modifica:</b></p> <p>1. Montos en las tres modalidades de contratación, de acuerdo a la resolución 2018050003 de 6 de noviembre de 2018,</p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz	Secretario General - Francisco Javier Ramirez	2019/03/18

			<p>disposiciones aprobadas por la junta directiva realizada el 31 de octubre de 2018, acta numero 346</p> <p>2. Se elimina la actividad 13 :</p> <p>De arrendamiento o adquisición de inmuebles cuando éstos se tomen o se den en venta o arrendamiento: Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites propios de este tipo de contratos, los cuales serán gestionados por el interesado en la contratación y por la Secretaría General.</p> <p>Para tal caso, y en concordancia con el numeral 15 del Artículo 16.3, los contratos que tengan por objeto la venta de inmuebles de propiedad de la Entidad, deberán ser aprobados por la Junta Directiva según lo indica el Parágrafo Único del Artículo 5 del Reglamento de Contratación.</p> <p>3. Se elimina la actividad 22: Los servicios bajo la modalidad de suscripción, afiliación o inscripción. Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites propios de la suscripción, afiliación o inscripción contratada. A partir de esta actividad se crea un procedimiento en version 1 para la modalidad de suscripcion, afiliacion o inscripción.</p>			
2.0.1	2017/04/03	<p>Fernando Cardona Secretario General</p> <p>Liceth Luna Rincon Asesora de Gerencia</p>	<p>Se modifica el procedimiento de adquisicon de bienes y servicios:</p> <p>1. cada uno de los responsables inician el proceso con el FORMATO SOLICITUD INICIO CONTRACTUAL, se realizará remision al correo electrónicogestioncontractual@terminalesmedellin.com</p> <p>2. Los estudios previos se elaboraran en conjunto por el abogado designado por la Secretaría General, el interesado en la contratación, y un funcionario de la Subgerencia Financiera y Comercial.</p>	<p>Fernando Cardona Secretario General</p> <p>Liceth Luna Rincon Asesora de Gerencia</p>	<p>Fernando Cardona Secretario General</p> <p>Liceth Luna Rincon Asesora de Gerencia</p>	2017/04/03
2.0.0	2016/08/01	Liceth Luna Rincon Asesora de Gerencia	<p>Se modifica el procedimiento de adquisición de bienes y servicios, teniendo en cuenta lo estipulado en el Reglamento de contratación de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., expedido por medio de la resolución número 2016050001 del 29 de julio de 2016.</p>	<p>Fernando Cardona Secretario General</p> <p>Carlos Mario Henao Subgerente</p>	<p>Fernando Cardona Secretario General</p>	2016/08/01

			<p>El procedimiento detalla las actividades del proceso de contratación en las tres modalidades de contratación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contratación con una Oferta</li> <li>2. Solicitud Privada de Oferta</li> <li>3. Solicitud Pública de Oferta</li> </ol> <p>El procedimiento cambia de versión 1.0.8 con fecha 2013/07/05 a versión 2.0.0 con fecha 01/08/2016</p> <p>De igual manera se realizan y ajustan los formatos de contratación, los cuales se adjuntan en la ruta:Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion de Bienes y Servicios\Formatos\Adq Bienes y Servicios</p>	Financiero y Comercial		
1.0.8	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se actualiza la documentación de cargos</p> <p>Se elimina la actividad 22 donde se realizaba la entrega del contrato copia al interventor</p> <p>Se adiciona que para todo tipo de contratación se debe realizar la Publicación Estudios previos Pagina Web.</p> <p>Se adiciona nueva columna "REFERENCIA MANUAL" por cada tipo de contratación</p> <p>En la columna llamada COMUNICACION Se adiciona que para cualquier tipo de contratación debe haber un Previo estudio de mercado.</p> <p>Se adiciona en el tipo de contratación privada y pública, el medio de recibo de ofertas es por medio de la presentación de propuestas en el centro documental</p> <p>La Contratación con una Oferta solo aprueba el Gerente General, ya no lo realiza la Secretaria General.</p> <p>Todas las actividades registradas en el Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios se alinean con los flujos del nuevo sistema QfDocument.</p> <p>En la primera actividad "Realizar Estudios de Mercado" se adiciona la observación "Los estudios de mercado se anexan al sistema QfDocument firmado antes de solicitar la disponibilidad presupuesta".</p> <p>En la segunda actividad "Solicitar Disponibilidad Presupuesta"</p> <p>Se adicionan las siguientes condiciones:</p>	<p>Esther Elena Osorio Florez Secretaria General</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño; Profesional Especializado Abogado</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Vera Profesional Especializado Abogado</p> <p>Luisa Fernanda Marquez Ruiz Profesional Especializado Abogado</p> <p>Beatriz Elena Lobo Técnico Administrativo Adquisiciones</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Dora Astrid Restrepo Osorio Profesional</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/07/05



		<p>Para generar la disponibilidad no se requiere anexar acta de comité de adquisiciones o Junta Directiva, simplemente se referencia el número y fecha de dicha acta. Al momento de solicitar la disponibilidad se debe referenciar el número del rubro, centro de costo y objeto a contratar.</p> <p>En la actividad 3 "Elaborar Disponibilidad", se alinea al Sw QfDocument y al Sw Safix, así como también se especifica lo siguiente: El presupuesto debe estar ajustado al estudio de mercado realizado y debe considerar los costos adicionales en los que pueda incurrir el contratista. Cabe anotar que no coincidirán el valor del compromiso y la disponibilidad presupuestal, por esto el supervisor y/o interventor una vez tenga conocimiento del compromiso deberá solicitarle al Técnico Administrativo Presupuesto que revierta el presupuesto sobrante de la disponibilidad realizada</p> <p>En la Actividad 4 "Realizar Estudios Previos", se adicionan términos para revisión financiera y jurídica, así como también los términos para la elaboración de los estudios por parte del Responsable. También se adiciona la siguiente aclaración "Los estudios previos deben ser publicados en la página Web, exceptuando la contratación con proveedor único, en la Solicitud Pública y en convenios interadministrativos se atiende a lo establecido en la normatividad vigente".</p> <p>En la Actividad 5 "Publicar Estudios previos en la Pagina Web" , se adiciona la siguientes observaciones "Término para remitir los estudios previos y ser publicados en la Web: mínimo un día antes de la fecha "hasta" de publicación definida dentro de los estudios previos". "Término de publicación estudios en la Web: mínimo 1 día hábil".</p> <p>En la Actividad 6 "Solicitar Cotización(es) Oficial(es)", se hacen aclaración por cada tipo de contratación, en especial se adiciona la siguiente observación "El funcionario solicitante enviará las solicitudes, teniendo en cuenta que de conformidad con el manual de contratación en la solicitud con una sola oferta mínimo debe hacerse una solicitud de oferta, en la solicitud privada de</p>	<p>Universitario TIC (Dora)</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p> <p>Técnico Administrativo Procesos</p>		
--	--	--	---	--	--

		<p>ofertas mínimo debe hacerse 3 solicitudes de ofertas y en la solicitud publica de oferta se realiza la convocatoria en la página Web. "</p> <p>En la Actividad 7 "Realizar solicitud de Contratación", se establecen nuevos términos de para las revisiones jurídicas y financieras, así como también los términos para realizar ajustes jurídicos y/o financieros y para la revisión de observaciones financieras o jurídicas.</p> <p>En la Actividad 8 "Aprobar Solicitud de Contratación", se adiciona especialmente la observación "Se debe anexar el acta del Comité de Adquisiciones o acta de junta, donde se aprueba la contratación respectiva o en su defecto se anexa la certificación de la Secretaria General".</p> <p>En la actividad 11 se adicionan responsables para realizar las Adendas Jurídicas, adendas Financieras y las Adendas Técnicas:</p> <p>En la Actividad 13 "apertura de propuestas", se modifica el nombre del formato Constancia de Recepción de Propuestas por Constancia de Recepción y apertura de Propuestas Se eliminan las actividades 15 y 16, "Realizar Comité de Adquisiciones" y "Elaborar Acta de Comité de Adquisiciones"</p> <p>La Etapa de interventoría se modifica pro ETAPA DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORIA</p> <p>En la actividad 23 "Realizar Interventoría y Seguimiento " se adiciona nuevo formato "Informe de Supervisión". Así como también se adiciona nueva observación "Es obligación del interventor o supervisor reportar las respectivas actas e informes de supervisión en formato PDF a la Secretaría General, inmediatamente se suscriba por las partes, facilitando la publicación en el SECOP".</p> <p>Se cambia de orden la actividad Liberar</p>			
--	--	---	--	--	--

			Presupuesto(actividad 26 antes actividad 27) y liquidar contrato (actividad 27 antes actividad 26)			
1.0.7	2012/05/24	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad "Elaborar Pliegos" no a</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. contratación, solamente aplica para la</li> <li>2. La actividad "Aprobar Solicitud de Cor Adquisiciones sino el Gerente General</li> <li>3. Se elimina el párrafo "El código SICE s nivel de ítem, si no se encuentra hasta aclaratoria de la consulta, como ejemplo requerido"</li> <li>4. de la actividad "Aprobar Solicitud de C</li> <li>5. En la actividad "Publicar Adendo en la cronograma de los pliegos se establece</li> <li>6. En la actividad "Recibir Propuestas", s de abrir la urna.</li> <li>7. En la actividad "Realizar Comité de Ad establece que la junta directiva es qui</li> <li>8. En la actividad 18 "Firmar Contrato", s adiciona el siguiente párrafo: "el acta</li> <li>9. En la actividad 22 se corrige la palabra párrafo donde relacionan los datos que adicionan los siguientes: Fecha del co</li> <li>10. si el contrato tiene acta de inicio se ac Legal; y se eliminan número del produ</li> <li>11. En la actividad de "Realizar interventor o la generación del compromiso presu que no requieran pólizas ni acta de ini correr a partir del perfeccionamiento d compromiso presupuestal"</li> </ol>	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos  Esther Elena Osorio Florez Profesional Especializado Abogado  Wilson Hernandez Auxiliar de Adquisiciones  Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno  Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Abogado Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/24
1.0.6	2011/09/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se realizan modificaciones de las actividades y formatos que se utilizan en la Etapa precontractual, algunas de las modificaciones son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El formato llamado "Definición de Neces formato llamado "Estudios Previos Cor</li> <li>2. Al momento de tomar la decisión con "Solicitud de Cotización"</li> <li>3. Se diligencia el formato "Solicitud de C</li> <li>4. El Formato "Definición Adición" ya es llamado "Solicitud Modificación Contra</li> </ol> <p>Se cambia el nombre de interventor por Supervisor</p> <p>Se actualizan las cuantías y las adiciones o modificaciones de los contratos, de acuerdo con la actualización del manual de contratación por medio de la Resolución N°01 del 22 de Julio de 2011</p>	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos  ETSIG	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/09/28

			<p>De acuerdo con el comunicado con fecha de Viernes 19/08/2011 se actualizan todos los formatos originados en los procesos contractuales, tales como acta de inicio, acta de recibo, certificaciones de pago, informes, actas de seguimiento, actas de liquidación, comunicaciones enviadas y requerimientos, en cuanto a la suscripción por los interventores o supervisores de los respectivos contratos, sean estos contratistas, trabajadores en misión o servidores</p> <p>En la etapa de Interventoría se define que para proceder con el pago de las facturas de todas las certificaciones de pago deberán ir acompañadas de un informe de supervisión</p> <p>Se actualizan las definiciones de acuerdo con los cambios del procedimiento</p> <p>Se adiciona como documento de apoyo el "Manual de Interventoría "Resolución N° 419 del 4 de Octubre de 2011</p>			
1.0.5	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica el objetivo</p> <p>En la actividad "Certificar Pagos" la observación "Las Facturas de los Contratos de Obra se le resta la AIU (Administración, imprevistos y utilidades", en la actividad certificar pagos"</p> <p>Se adiciona el porcentaje del impuesto de guerra (5%)</p> <p>La actividad "Generar Compromiso presupuestal" que estaba clasificado en la actividad 16 pasa a ser la actividad 19 ya que se genera después de Firmar Contrato, se asigna el responsable respectivo</p> <p>En la actividad "Firmar Contrato" se actualiza responsable</p> <p>En la actividad "Entregar contrato al interventor se deja al Auxiliar Adquisiciones y se elimina Secretario General y Administrador de Adquisiciones</p> <p>En la actividad "Realizar Interventoría y Seguimiento" se modifica el cargo "Administrador de Bienes y Servicios" por "Técnico administrador de bienes" y se cambia la redacción del párrafo "Recibir el bien o servicio contratado"</p> <p>En la actividad "Realizar Interventoría y Seguimiento" El interventor debe informar</p>	<p>Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Beatriz Elena Lobo Administradora de Adquisiciones</p> <p>Wilson Hernandez Auxiliar de Adquisiciones</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>la suspensión y reinicio del contrato a secretaria general, para actualizar el sistema y las pólizas (donde están todas las actas de interventoría)</p> <p>De la actividad "Elaborar modificaciones a contratos." Se eliminar el párrafo "Cuando se solicita por parte del interventor: Suspensión, Reinicio, Adición, Prórroga o cualquier tipo de modificación al contrato" y se adiciona el párrafo "El Secretario General o Profesional Especialista Abogado es quien revisa las modificaciones y las aprueba el Gerente General"</p>			
1.0.4	2010/10/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se modifican las actividades "Verificar Necesidad", "Elaborar Disponibilidad", "Solicitar Cotizaciones", según el memorando del 25 de octubre de 2010".</p> <p>En las etapas precontractual, contractual, interventoría y cierre se modifican el responsable "jefes de Unidad" por "Interventor"</p> <p>Se especifica en la actividad N° 3 "Solicitar Cotizaciones", que Cuando la solicitud se realice telefónicamente se debe dejar constancia física de lo establecido entre ambas partes</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Profesional Especializado Abogado</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2010/10/28
1.0.3	2010/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía, redacción y adicionan aclaraciones de las actividades</p> <p>La actividad 6 y 7 cambian de orden porque primero se verifica la necesidad y luego s aprueba</p> <p>Se elimina la actividad 17 "Elaborar solicitud de compromiso presupuestal"</p> <p>En la actividad Generar Compromiso presupuestal</p> <p>En la actividad 21 se elimina la Verificación del impuesto de timbre porque la ley 1616 del 2006 ya no existe.</p> <p>En la actividad 22 "Preparar Carpeta Contrato y/o Orden de Compra" se cambia de responsable de efectuar la actividad y se elimina el ingreso del proceso precontractual y contrato al sistema de información</p> <p>En la actividad 23 "Entregar Contrato al Interventor" se elimina en el campo de observaciones, registrar el nombre de la requisición porque ya no se realiza y se adiciona un nuevo responsable</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p> <p>Beatriz Elena Lobo Administrador de Adquisiciones</p> <p>Wilson Hernandez G Auxiliar de Adquisiciones</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2010/09/17

			(Auxiliar Adquisiciones)de efectuar la actividad			
1.0.2	2010/05/24	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se modifica actividad "Definir la Necesidad" y "Entregar la Necesidad", de acuerdo al Memorando con radicado 000202, realizado por el Secretario General el 20 de mayo de 2010.  Se modifica la actividad "certificar pagos" según circular expedida el 26 de Mayo de 2010  Se elimina la actividad Elaborar la Requisición el nuevo ERP SAFIX no la exige.	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2010/07/02
1.0.1	2010/03/23	Esther Osorio Profesional Especialista Abogado	Se modifica actividad 21 y 25. Cambia el manejo del acta de inicio	Equipo Técnico	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2009/03/23
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Equipo MECI	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.5.2 Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles

**PROPÓSITO:** Asegurar el adecuado arrendamiento de los inmuebles, administración de contratos, pago oportuno de la facturación y manejo de la relación con los Arrendatarios.

CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES					
	ACTIVIDAD	RESPON SABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTR OS	OBSERVACIONES
1	Determinar el valor de referencia del canon	Subgerente		Documento	Inicialmente el arrendatario prospecto realiza la solicitud de

	a pagar por el inmueble en el cual está interesado el posible arrendatario	Financiero y Comercial		suscrito por el Subgerente Financiero y Comercial .	arrendamiento a la Entidad por medio de una carta, correo electrónico, visita al gerente o subgerente financiero y comercial  Para determinar el valor de referencia del canon se acudirá a cualquiera de las siguientes variables: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor Metro cuadrado fijado por un evaluador acreditado por la Lonja, según el último informe con el que se cuente.</li> <li>- Promedio del valor de arriendo del metro cuadrado en el sector</li> <li>- Ubicación y estado del inmueble.</li> <li>- Demás condiciones del sector.</li> </ul>
2	Recibir Formulario Diligenciado y Documentos indicados en dicho formulario.	Técnico Administrativo Bienes y/o Profesional Comercial		Formulario o solicitud de arrendamiento.	La entidad recibe el Formato solicitud de arrendamiento, donde se registran la información y anexos a entregar
3	Revisión de documentos y elaboración de estudio previos	Técnico Administrativo Bienes y/o Profesional Comercial			Se revisa cada uno de los documentos presentados por el posible arrendatario, se evalúa su capacidad económica según los documentos que aporte anexos al formulario y diferenciado si se trata de persona natural o jurídica.
4	Remitir estudios previos y documentos para revisión jurídica e inclusión en el comité de contratación.	Subgerente Financiero y Comercial			Una vez se tengan estructurados los estudios previos en debida forma y acorde con lo requerido por el procedimiento y el reglamento de contratación, se deberán remitir por el interesado de la contratación a la Secretaría General, con una antelación de dos (2) días hábiles previo a la realización del Comité de Contratación; para que dicha Secretaría, se encargue de la revisión jurídica del documento y lo incorpore al orden del día del

					Comité de Contratación, para lo de su competencia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del reglamento de contratación.
5	Remitir documentos para elaboración de contrato	Profesional Comercial y/o Técnico Administrativo de Bienes			<p>Previa aprobación del Comité de Contratación del tipo de procedimiento a implementarse, El Secretario General procederá a darle traslado del trámite a uno de los abogados o técnicos de su dependencia para que proceda con la elaboración de la minuta del contrato.</p> <p>El interesado en la contratación entregará la documentación requerida para la elaboración del contrato al abogado o técnico designado, acompañado del expediente contractual, para la elaboración del respectivo contrato.</p>
6	Elaborar el contrato y designación de supervisión	Secretaría General Gerente General			<p>Una vez ratificada la integralidad de los documentos que hacen parte del expediente contractual y su pertinencia, el abogado o técnico designado, elaborará la minuta del contrato, diligenciará el formulario de designación de supervisión a la persona que se informe por parte de la Gerencia General. Posteriormente procederá a remitir el expediente contractual al Gerente General para su respectiva suscripción</p> <p>Dentro del texto del contrato se solicitan las pólizas hasta el 20% del valor del total del contrato de arrendamiento, cubriendo los riesgos que se puedan presentar (no pago del servicio público, daño al inmueble, del cumplimiento)</p>
7	Legalizar contrato	Profesional Especiali		Documentos firmados	Se hace la verificación y aprobación de Pólizas.



		zado Abogado		y pólizas aprobada s	
8	Acta de entrega y entrega física del Inmueble	Superviso r designado		Acta Entrega del inmueble incluye Inventario	El inmueble se entrega inventariado. El plazo y canon de arrendamiento se genera desde la fecha de entrega del inmueble  Se firma el acta de entrega
9	Ingresar contrato al sistema	Superviso r designado		Sistema SAFIX	Ingresar información del contrato y conceptos requeridos para la correcta facturación.
<b>SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO</b>					
1	Supervisión	Superviso r designado		Manual de Cobros y Pagos  Resolució n 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera	El supervisor designado por el Gerente General realizará sus funciones de conformidad con lo aplicable del manual de supervisión de la entidad, y realizará de forma específica las siguientes actividades:  - - Las labores de supervisión se realizarán de forma permanente y se rendirá un informe escrito como mínimo una vez al año, en donde se den cuenta de las condiciones de ejecución y demás situaciones que se consideren relevantes” - - - Gestionar la renovación o modificación de los contratos. - - - Se inspeccionan los inmuebles con el fin de verificar que el arrendatario no ha hecho modificaciones al inmueble arrendado, sin la debida autorización de la entidad.  - Si durante la visita al inmueble o mediante algún otro medio se detecta un incumplimiento al

					<p>contrato se debe notificar al Secretaría General para que adelante las acciones pertinentes.</p> <p>- Verificar que el arrendatario realice cumplidamente el pago del canon de arrendamiento y los servicios públicos del local arrendado.</p> <p>Si no se realiza el pago por parte del cliente se aplica el Manual de cobros y pagos.</p> <p>En el Comité de Cartera se definirá el procedimiento a seguir con el cliente o en su defecto el Secretario General tiene la facultad para la tomar decisiones en cuanto al cobro e inicio de proceso prejudicial y/o judicial.</p> <p>- Actualizar el Sistema SAFIX, en los casos que aplique.</p>
<b>PARA CONSTRUCCIÓN Y/O MEJORAS DE UN BIEN INMUEBLE ARRENDADO O QUE SERÁ ARRENDADO</b>					
1	Solicitud de autorización de construcción y/o mejora sobre el inmueble	Arrendatario o futuro arrendatario			<p>La persona con la que se suscribirá el contrato de arrendamiento o aquella con quien ya se tenga suscrito dicho contrato, procederá con la solicitud de autorización para realizar la construcción y/o mejora la cual deberá contener los requerimientos de la intervención.</p> <p>Se debe solicitar al arrendatario las especificaciones técnicas de la intervención que se pretende realizar, para Establecer si cumple con los requerimientos no solo de ley, sino los parámetros establecidos por terminales de transporte y/o la copropiedad.</p>
2	Aprobación de la intervención, el	Subgerencia		Concepto de la	La Subgerencia Técnica y Operativa será la encargada de

	presupuesto y de la forma de pago	Técnica y Operativa Subgerencia Financiera y Comercial Secretaría General		Subgerencia Técnica y Operativa.  Contrato o Modificación Contractual	verificar y validar el tipo de intervención y de definir el presupuesto oficial correspondiente a la construcción y/o mejora que se realizará en el inmueble, en caso que proceda su reconocimiento.
3	Autorización de intervención y suscripción del contrato incorporando estas condiciones o modificación contractual	Subgerencia Técnica y Operativa Subgerencia Financiera y Comercial Secretaría General			Una vez se tenga dicho concepto técnico se procederá a adelantar uno cualquier de los siguientes trámites:  - En caso de que sea un contrato de arrendamiento nuevo: Inclusión en la minuta del contractual a suscribir de las condiciones en las que se realizará dicha intervención (indicar tiempo, si se reconocerá alguna suma al arrendatario, especificaciones técnicas de la intervención, etc). - En caso que se trate de un contrato de arrendamiento en ejecución: Se procederá a realizar una modificación contractual en donde se indiquen las condiciones en las que se realizará dicha intervención (indicar tiempo, si se reconocerá alguna suma al arrendatario, especificaciones técnicas de la intervención, etc).
4	Realización de la construcción o mejora a cargo del arrendatario y acompañamiento a dicho procedimiento a cargo de Terminales.	Arrendatario Subgerencia Técnica y Operativa Supervisor del			En caso que la ejecución de la intervención esté a cargo del arrendatario, éste las adelantará y durante su ejecución la Subgerencia Técnica y Operativa y el Supervisor del contrato de arrendamiento realizarán el seguimiento verificando que dicha ejecución corresponda a lo aprobado.

		contrato			
5	Verificación de las condiciones finales de la construcción o mejora	Subgerencia Técnica y Operativa Supervisor del contrato			Una vez concluidas los trabajos de intervención la Subgerencia Técnica y Operativa y Supervisor suscribirán un acta de recibo o cumplimiento de todos los requerimientos de conformidad con los trabajos o intervenciones realizadas que fueron autorizados.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para los contratos de bienes inmuebles nuevos o desocupados y para contratos vigentes de bienes inmuebles ocupados

**DEFINICIONES:** No es necesario definir las.

-----  
Control de Cambios Procedimiento

Ver si ón	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0. 0	2017/ 02/28	Carlos Mario Henao Velez - Subgerente Financiero y Comercial.	Se realizan mejoras en las actividades del procedimiento para contratos de arrendamientos nuevos y se mejora el procedimiento para contratos de arrendamientos ya arrendados.  Se adiciona condiciones para la construcción y/ o mejoras de un bien inmueble arrendado o que será arrendado.  Se adicionan actividades y formatos enfocadas en la supervisión de los contratos de arrendamiento.  Se adiciona el formato designación de supervisor arrendamientos	Carlos Mario Henao Velez - Subgerente Financiero y Comercial.  Liceth Luna Rincon- Asesora de Gerencia.  Carlos Mario Orozco – Abogado externo	Carlos Mario Henao Velez -Subgerente Financiero y Comercial.	2017/02/ 28

			Formato informe de supervisión arrendamientos			
1.0.8	2014/12/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se eliminan las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Actividad 1 “Gestionar Arrendatarios”.</li> <li>Actividad 2 Consultar en centrales de Riesgo</li> <li>Actividad 3 “Realizar estudio de capacidad de pago”</li> </ol> <p>Se adicionan nuevas actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Actividad 2: “Recibir Formulario Diligenciado y Documentos”</li> <li>Actividad 3 “Realizar Estudios Financieros y Jurídicos de los Documentos”</li> <li>Actividad 4 “Preparar Precontrato y envío para su aprobación”</li> </ol> <p>El técnico administrativo de bienes registra el consecutivo del contrato de arrendamiento, esta actividad ya no la realizara la auxiliar administrativa de la subgerencia financiera y comercial</p> <p>Las demás actividades son modificadas en redacción.</p> <p>Se crea Formato “solicitud de arrendamiento”</p>	<p>Lina Maria Velez Restrepo Secretaria General</p> <p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Jose Luis Zapata Gómez Técnico Administración de Bienes</p> <p>Ayde Lillan Acevedo Velásquez Técnico Administrativo Documentos</p>	<p>Lina Maria Velez Restrepo Secretaria General</p> <p>Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2014/12/09

1.0. 7	2013/ 05/10	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se realizan modificaciones:</p> <p>En la actividad 1 "Conseguir Arrendatarios" por "Gestionar Arrendatarios"</p> <p>En la actividad 2: "Consultar en centrales de Riesgo", se elimina el párrafo donde se anuncia que el arrendatario por medio de una carta o correo electrónico autoriza la consulta e investigación en las centrales de riesgos.</p> <p>En la actividad 3 "Realizar estudio de capacidad de pago ", se elimina el formato "Lista de chequeo Estudio Capacidad de Pago Arrendamientos".</p> <p>En la actividad 13 "Administrar carpeta de contrato", se elimina Solo podrán tener acceso a estos documentos la tesorera y el profesional especializado abogado. Se adiciona nuevo registro "Carpeta de ingresos".</p> <p>En la actividad 15 "Informar actualización de pólizas", se elimina nuevo registro "Cuadro consolidado" y se adiciona nuevo registro "Safix y un oficio remisorio para solicitar pólizas"</p>	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Luis Fernando Cano Munoz Profesional Especializado Contador</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/ 10
-----------	----------------	--	--	--	---	----------------

			En la actividad "Informar Vencimiento de contratos" se elimina el registro Expediente de contrato			
--	--	--	---	--	--	--

1.0. 6	2012/ 05/10	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	<p>Se elimina la siguiente descripción de la actividad "Conseguir Arrendatarios": Cuando se hace convocatoria pública queda el proceso como registro. Se adiciona en los registros correo electrónico, contacto página web del arrendatario solicitando arrendamiento.</p> <p>Se adiciona una segunda actividad "Consultar en centrales de Riesgo" esta tarea la realizará la Tesorera.</p> <p>En la actividad "Elaborar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones" se elimina "Pagaré y Carta de Instrucciones porque ya no se realiza"</p> <p>Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente se elimina "Pagaré y Carta de Instrucciones" porque ya no se realiza.</p> <p>la actividad N° 8 "Suscribir contrato", se elimina ya que esta actividad se realiza al momento de Enviar Contrato para firma del cliente. Se elimina su registro y campo de observaciones: "Este paso consiste en enviar el contrato físicamente para la firma del cliente y recordarle que debe devolverlo a Terminales para continuar con el proceso. Se recuerda al</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Durán Secretaria Unidad Financiera</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretaria General</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Abogado</p> <p>Carlos Arturo</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion al	2012/05/ 10
-----------	----------------	---	---	---	---	----------------



			<p>cliente enviar la póliza de cumplimiento a Terminales para aprobación."</p> <p>La actividad 13 Entregar Inmueble pasa a ser la actividad número 10.</p> <p>Se modifica el nombre de la actividad "Informar a Tesorería para que inicie facturación " por "Efectuar Facturación", también se modifica el registro ya no se realiza por correo electrónico sino por Oficio.</p> <p>Se adiciona actividad "Informar actualización de pólizas", tendrá como responsable de ejecutarla el Técnico Administración de Bienes.</p> <p>En la actividad 1 "Inspeccionar físicamente los inmuebles" se adiciona observación "Esta inspección física de los inmuebles se realiza mínimo dos veces al año".</p> <p>La actividad "Tramitar modificaciones al contrato" ya no la realiza la Secretaria de la Unidad Financiera, la realiza el Técnico Administración de Bienes.</p>	<p>Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Jose Luis Zapata Gómez Técnico Administración de Bienes</p>		
--	--	--	---	---	--	--

1.0. 5	2011/ 12/12	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	<p>Se cambia los responsables de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente</li> <li>2. Suscribir el Contrato</li> <li>3. Elaborar carpeta de contrato</li> </ol> <p>Se asignará las actividades a la Secretaria de Unidad Financiera y Comercial</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesorería</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Duran Secretaria Unidad Financiera</p> <p>Liliana Maria Patiño Secretaria Secretaria General</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Edilson Emilio Castro Tabares Auxiliar Contabilidad</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion al	2011/12/ 12

				Victor Toro Auxiliar Presupuesto		
1.0. 4	2011/ 07/18	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Se cambia los responsables de las siguientes actividades:  1. Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente 2. Suscribir el Contrato 3. Elaborar carpeta de contrato Se asignará las actividades a la Secretaria de Secretaria General, inicialmente se asignó como responsable a la Secretaria de Secretaria General	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial  Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesorería  Alid Libeth Gutierrez Duran Secretaria Unidad Financiera	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/07/ 018
1.0. 3	2011/ 04/28	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO  ACTIVIDAD 1: Se cambia la redacción. Se adiciona nuevo documento "Contrato de arrendamiento " Se elimina el registro "Acta de visita con firma del cliente"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Diana Janeth la verde	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/ 23

			<p>ACTIVIDAD 2: Se cambia la redacción. Se adiciona la observación: "Las notificaciones que se realizan so por destinación, modificaciones de inmueble y servicios públicos"</p> <p>ACTIVIDAD 3 se actualizan responsables responsables Se adiciona nuevo registro "Oficio respuesta a la Solicitud"</p> <p>ACTIVIDAD 4 Se modifica el registro "Documentación Modificaciones al Contrato" por "Contrato nuevo u otro si"</p> <p>Se elimina la actividad Solicitar información actualizada</p>	<p>Tesorera</p> <p>Jose Luis Zapata Técnico Administración de Bienes</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Gomez Profesional Especializado Abogado</p>		
1.0. 2	2010/ 09/17	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía, redacción y adicionan aclaraciones de las actividades, nuevos formatos y documentos soporte</p> <p>Se excluye de la actividad N° 1"(INMUEBLE OCUPADO)" el responsable "Inspector de Mantenimiento"</p> <p>Se modifica el responsable de las siguiente actividades: 1. Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente 2. Suscribir el Contrato 3. Elaborar carpeta de</p>	<p>Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Diana Janeth la verde Tesorera</p> <p>Jose Luis Zapata Técnico Administración de Bienes</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/ 18

			<p>contrato Se documentó inicialmente como tarea de la secretaria Secretaria General pero en la realidad lo hace la Secretaria Unidad Financiera</p> <p>Se modifica el responsable de "Informar Vencimiento de contratos" antes lo hacía la "Analista de Gestión Nomina y Contratos" y ahora lo hará "Técnico Administración de Bienes"</p>			
1.0. 1	2010/ 06/06	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se incluye la Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion al	2010/06/ 28
1.0. 0	2009/ 06/26	<p>Jorge Eliecer Echeverri Secretario General</p> <p>Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Diana Janeth la verde Tesorera</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Profesional Especializado Abogado</p> <p>Ester Elena Osorio Profesional Especializado Abogado</p>	Nuevo	Equipo Técnico	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion al	2010/03/ 17

		Jose Luis Zapata Técnico Administración de Bienes				
		Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos				

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de <%FECHAVER%

### 4.5.3 Procedimiento Mantenimiento de Bienes

**PROPÓSITO:** Establecer las actividades necesarias para realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de los recursos físicos e Informáticos que soportan los procesos de TTM.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	ERVACIONES	OBS
1	Definir mantenimiento	Subgerente Técnico y Operativo  Subgerente Planeación y Desarrollo  Inspector de Mantenimiento  Auxiliar de Mantenimiento  Profesional Universitario TIC	<a href="#">Formatos Hojas de Vida</a>	<a href="#">Hojas de Vida Infraestructura Física y Tecnológica</a>  Plan de Desarrollo Mantenimiento preventivo y correctivo (Infraestructura física)	Anualmente identificar la infraestructura física, tecnológica y bienes nuevos que requieren mantenimiento y realizar el cronograma de mantenimiento respectivo  Elaborar hoja de vida de bienes nuevos adquiridos que requieren mantenimiento programado. Debe incluir las mejoras o modificaciones del bien.  La hoja de vida especifica los datos generales y características de los bienes con el fin de facilitar ala consulta y en caso de emergencia la información para solicitar soporte técnico.  Para los mantenimientos de la infraestructura tecnológica se programa con los funcionarios las fechas adecuadas para realizar los mantenimientos teniendo en cuenta la última fecha de su realización, la frecuencia, número	

					<p>de personas para realizar los mantenimientos, disponibilidad de los funcionarios y temporadas altas de la operación</p> <p>Se identifican las fechas estimadas y los mantenimientos preventivos que serán contratados. Especialmente los mantenimientos de servidores, impresoras, scanner y redes de datos los cuales deben ser al menos una vez al año.</p>
2	Ejecutar plan de mantenimiento	<p>Inspector de Mantenimiento</p> <p>Auxiliar de Mantenimiento</p> <p>Profesional Universitario TIC</p>		<p>Plan de Desarrollo Mantenimiento preventivo y correctivo (Infraestructura física)</p> <p>Carpetas físicas de contratos de mantenimiento</p>	<p>Cumplir las actividades programadas y realizar seguimientos</p> <p>Las actividades registradas en el Plan de mantenimiento son consideradas como mantenimiento preventivo a la infraestructura física y tecnológica</p> <p>Algunos mantenimientos se contratan externamente de acuerdo al tipo de mantenimiento que se requiere y se realiza seguimiento</p> <p>Esta actividad esta soportada por contratistas y aprendices</p>
3	Registrar detalle de los mantenimientos realizados	<p>Inspector de Mantenimiento</p> <p>Auxiliar de Mantenimiento</p> <p>Profesional Universitario TIC</p>	<p><a href="#">Formatos Hojas de Vida</a></p>	<p><a href="#">Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeación y Desarrollo</a></p> <p><a href="#">Serie: F02 - Solicitudes Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</a></p> <p>Plan de Desarrollo Mantenimiento preventivo y correctivo (Infraestructura</p>	<p>Registrar el detalle y novedades de las actividades de mantenimiento</p> <p>Esta actividad esta soportada por contratistas y aprendices</p>

				física)  <a href="#">Relación de Contratos</a> <a href="#">Recursos Informaticos</a>  Carpetas físicas de contratos de mantenimiento	
--	--	--	--	---	--

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura física y tecnológica que inciden directamente en la calidad del servicio como también el soporte de la gestión del SGC.

#### DEFINICIONES

- **Mantenimiento Preventivo:** Es aquel que es realizado a los Equipos con el fin de conservarlos en condiciones de operación, En este se puede detectar posibles fallas y defectos, (PROJECT)
- **Mantenimiento Correctivo:** Es aquel que se ejecuta a la infraestructura, Sistemas de Información y Vehículos, que están en operación después de detectar falla y que requiera de un reaparición para su buen funcionamiento ya sean forma urgente o planificado(MANTIS)
- **Hojas de Vida:** Documento donde se encuentran registrado la características generales del bien y mejoras relevantes que cambien las características
- **Hardware:** Se denomina Hardware o soporte físico al conjunto de elementos materiales que componen La computadora. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos.
- **Software:** se llama así a los programas y aplicaciones no físicas.
- **Sistemas de Información:** Hace referencia a todo lo relacionado con los equipos como computadores e impresoras utilizados en los procesos que hacen parte del servicio que ofrece la empresa para el procesamiento e impresión de datos y demás información
- **Instalaciones Físicas:** Es todo lo relacionado con :aire Acondicionado, Inversores, Planta Telefónica, Automatización, Cámaras, Subestación
- **Vehículos:** Se incluyen las Motocicletas
- **Bien:** Objeto material al cual se le realizan los mantenimientos



**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.4	2014/05 /16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>En la actividad Registrar detalle de los mantenimientos realizados: se elimina la observación "el registro del mantenimiento correctivo se realiza en Mantis"</p> <p>Se elimina los dos registros Reporte de Novedades Unidad Operativa y Solicitud de Servicio a UDO, ya se realiza por el sistema qfdocument</p> <p>Plan de Desarrollo Mantenimiento preventivo y correctivo (Infraestructura física</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Profesional Universitario TIC</p> <p>Claudia Marcela Palacio Naranjo, Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Jaime Alberto Vergara Jaller</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica,</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizac ional	2014/05 /16
1.0.3	2013/05 /10	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan las denominaciones de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizac ional	2013/05 /10

1.0.2	2012/05/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se ingresa nuevo registro "Relación de Contratos Recursos Informáticos", en la actividad "Registrar detalle de los mantenimientos realizados"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información  Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional  Carlos Arturo Patemina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28
1.0.1	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se modifica actividad 1 "Definir plan de mantenimiento" por "Definir mantenimiento". Se actualizan responsables  Se elimina "En lo posible imprimir la hoja de vida y tenerlas disponible en un lugar de fácil consulta" ,  Se elimina "Se elaboran 2 cronogramas de mantenimiento uno para los Recursos Físicos y otro para los Recursos Informáticos" Se elimina "Elaborar cronogramas Plan de mantenimiento según las hojas de vida, plan de mantenimiento y	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno  Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información  Leon Correa Inspector de Mantenimiento  Manuel Alejandro C	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>novedades de mantenimiento de la vigencia anterior y nuevos bienes adquiridos" Se adiciona párrafo de cómo se programan los mantenimientos para la infraestructura tecnológica</p> <p>Se modifica Actividad 2 "Ejecutar plan de mantenimiento" por "Ejecutar mantenimiento" Se actualizan responsables Se elimina la observación "Registrar el seguimiento y cumplimiento de las actividades programadas". Se adicionan observaciones como: "Las actividades registradas en el Plan de mantenimiento son consideradas como mantenimiento preventivo" y se hace la observación que algunos mantenimientos se contratan.</p> <p>Se modifica Actividad 3 : Se actualizan responsables.</p>	Contratista M		
1.0.0	2010/03/22	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Equipo Técnico	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/04/15

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de <%FECHAVER%

#### 4.5.4 Procedimiento para Suscripciones y/o Afiliaciones

**PROPÓSITO:** Determinar las actividades y los requisitos para la realización de las solicitudes de suscripción y/o afiliación presentadas en Terminales de Transporte de Medellín S.A

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENT O/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Solicitar Cotizaciones	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos		Solicitud cotizaciones por correo electrónico  Cotizaciones	Se solicitan cotizaciones requeridas para dar inicio al proceso de suscripción y afiliación, las solicitudes de las cotizaciones se realizan a través de correo electrónico
2	Solicitar CDP	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos		Solicitud por QF Document	Se solicita el certificado de disponibilidad presupuestal para verificar la existencia de recursos para la suscripción y afiliación. La solicitud se realiza por medio de QF Document al Técnico Administrativo Presupuestos.
3	Diligenciar formato de solicitud de suscripción y / o afiliación	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos	Formato de Solicitud de suscripción y / o Afiliación	Formato de Solicitud de suscripción y / o Afiliación	Se diligencia el formato de solicitud de suscripción y afiliación, se recogen las firmas.  Será suscrito por el Jefe de Unidad o encargado de área o por el Profesional Especializado Recursos Humanos cuando aplique, además deberá contar con el Vo.Bo. del Gerente General.  El gerente general designa la supervisión y/o seguimiento al pago de las afiliaciones y suscripciones dentro del mismo formato al Jefe de Unidad solicitante o Profesional Especializado Recursos Humanos.
4	Solicitar Compromiso Presupuestal	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos	Registro presupuestal	Registro presupuestal	Se solicita el Compromiso Presupuestal para garantizar el pago de recursos para la suscripción y afiliación.

		Humanos			
5	Solicitar documentos y factura	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos		Documentos solicitados	<p>Se solicitarán los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cotización o brochure.</li> <li>2. Copia de la cédula de ciudadanía del proveedor o representante legal.</li> <li>3. RUT.</li> <li>4. Certificado de Existencia y Representación Legal (Solo para persona jurídica).</li> <li>5. Factura o cuenta de cobro la cual debe contar con todos los requisitos legales.</li> <li>6. Certificado de pago de seguridad social: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona jurídica: certificado emitido por el Representante Legal, o el Revisor Fiscal (Este ultimo si esta obligado a tener revisoría).</li> <li>- Persona Natural: aportar certificado de afiliación a salud y pensiones emitido por la respectiva administradora, y planilla del último pago de seguridad social en calidad de independiente.</li> </ul> </li> <li>7. Si quien emite el certificado de seguridad social es un Revisor Fiscal, además se deberá aportar copia de la tarjeta profesional del Revisor y certificado de vigencia de la tarjeta expedido por la Junta Central de Contadores.</li> <li>8. Certificación de la cuenta bancaria.</li> </ol>
6	Verificar inhabilidades e incompatibilidades	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos		Documentos a verificar	<p>Se verifican, expiden e imprimen los certificados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procuraduría (Responsabilidad Disciplinaria).</li> <li>- Contraloría (Responsabilidad Fiscal).</li> <li>- Policía (Antecedentes Judiciales).</li> </ul>

					<p>- Policía (Antecedentes Medidas Correctivas).</p> <p>Debe expedirse tanto para el representante legal como para la persona jurídica proveedor.</p> <p>Si es persona natural, se expide igualmente para esta todos los documentos enunciados.</p>
7	Inscribir al proveedor	<p>Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos</p> <p>Técnico Administrativo Contable</p>	Procedimiento de Pagos		<p>Jefe Unidad de Área o quien este delegue remitirá por correo electrónico al Técnico Administrativo Contable los siguientes documentos a efectos de inscribir al proveedor en la base de datos de Terminales Medellín:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Copia de la cédula de ciudadanía del proveedor o representante legal.</li> <li>✓ RUT.</li> <li>✓ Certificado de Existencia y Representación Legal (Solo para persona jurídica).</li> <li>✓ Certificación de la cuenta bancaria.</li> </ul>
8	Certificar Pago	<p>Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos</p>	<p>Certificación de Pago</p> <p>Acta de recibo a satisfacción de la afiliación o suscripción realizada</p>	<p>Certificación de Pago</p> <p>Acta de recibo a satisfacción de la afiliación o suscripción realizada</p>	<p>Se ingresará la información requerida en el Formulario de Certificado de Pago Contratación de Bienes y Servicios</p> <p>Se diligencia El acta de recibo a satisfacción donde se evidenciará el cumplimiento de la afiliación o suscripción realizada</p>
9	Realizar el pago	<p>Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos</p> <p>Auxiliar Administrativo Contable</p>	Procedimiento de Pagos		<p>El Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos, remite la factura, el formato de Solicitud de suscripción y / o Afiliación, la certificación de pago, el acta de recibo a satisfacción y anexos que evidencien el cumplimiento la subgerencia financiera y comercial para efectuar el pago, donde es causada por la auxiliar administrativo contable donde</p>

	Profesional Universitario Contador			enlaza lo comprometido con lo factura, lo tramita al Profesional Universitario contador para revisión, al subgerente financiero y comercial para aprobación y a la Profesional Universitaria Tesorera para realizar el pago.
	Subgerente Financiero y Comercial			
	Profesional Universitaria Tesorera			Se realiza el pago en el respectivo, se imprime el soporte de pago exitoso y se adjunta a cada documento equivalente y anexos

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para las suscripciones y afiliaciones realizadas en la Entidad, inicia con la Solicitud de Cotizaciones y finaliza con la realización del pago de la afiliación y/o suscripción.

**DEFINICIONES:**

- **Suscripción:** procedimiento mediante el cual se cancela una cuota o un porcentaje de dinero para disfrutar de un servicio, bien o producto
- **Afiliación:** procedimiento a través del cual una persona ingresa a una corporación, una institución, una obra social, entre otros, como parte integrante de la misma, generándose además una constancia de la mencionada pertenencia.
- **Acta de recibo a satisfacción de las suscripciones y/o afiliaciones:** Es el documento mediante el cual el se hace entrega a la Entidad, y esta notifica que recibe a satisfacción los objetos de la suscripción y/o afiliación.

**Control de Cambios Procedimiento**

Ver sión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2019/01/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Versión inicial del procedimiento	Francisco Javier Ramirez Gomez Secretario General  Sonia Gonzalez Quiceno Profesional Especializada Abogado	Francisco Javier Ramirez Gomez Secretario General  Secretario general y Profesional Especializado Abogado.	2019/04/04

--	--	--	--	--	--	--

#### 4.5.5 Procedimiento Archivo de Expedientes Contractuales por pérdida de competencia para liquidación.

**PROPÓSITO:** Asegurar el adecuado Archivo de los expedientes contractuales respecto de los cuales la entidad perdió la competencia para realizar su liquidación.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENT O/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Clasificar los contratos respecto de los cuales ya no se tiene competencia para liquidar y remitir al encargado de los trámites de archivo.	Secretaría General			Se deberán determinar los contratos que se encuentren terminados y que no hubieran sido liquidados durante los 32 meses siguientes a su finalización. Dicho documento se deberá actualizar periódicamente. En el mismo documento se deberá informar la dependencia encargada del proceso. Una vez se levante esta información se deberá realizar el requerimiento del trámite a la dependencia encargada.
2	Proyectar la Orden de Archivo de Expediente Contractual	Supervisor o Dependencia encargada	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Formato de Orden de Archivo	Se deberá revisar todo el expediente con el fin de definir los elementos jurídicos y financieros del contrato y diligenciar la Orden de Archivo.
3	Revisar el contenido jurídico de la Orden de Archivo de Expediente Contractual	Secretaría General. Profesional Especializado - Abogado	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Visto Bueno y Firma de la Orden de Archivo.	Una vez el encargado del trámite de archivo, diligencia el documento denominado Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual, deberá solicitar a la Secretaría General que designe a un Profesional Especializado – Abogado para la revisión del contenido jurídico del mismo, así como que se cumplan efectivamente las condiciones para proceder al Archivo Definitivo del expediente.  Este documento deberá estar igualmente aprobado por el Secretario General.



4	Revisar el contenido Financiero de la Orden de Archivo de Expediente Contractual	Subgerencia Financiera y Comercial  Funcionario designado.	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Visto Bueno y Firma de la Orden de Archivo.	Una vez el encargado del trámite de archivo, diligencia el documento denominado Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual, deberá solicitar a la Subgerencia Financiera y Comercial que designe a un funcionario de su dependencia, para la revisión del contenido financiero del mismo, así como que se cumplan efectivamente las condiciones para proceder al Archivo Definitivo del expediente.  Este documento deberá estar igualmente aprobado por el Subgerente Financiero y Comercial.
5	Firma de la Orden de Archivo por parte del Gerente de la Entidad	Gerente General	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Una vez obtenidos las firmas de los responsables ya indicados, el encargado en el trámite de la liquidación, deberá remitir el documento denominado Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual, acompañado del expediente, a firmar del Gerente General de la entidad.
6	Publicación de la Orden de Archivo en el SECOP	Secretaría General  Funcionario designado	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Una vez firmada por el Gerente General, se remitirá el documento a la Secretaría General, para que proceda con la publicación del documento denominado Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual en el Sistema Electrónico de la Contratación Pública.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todos los contratos suscritos por la entidad y respecto de los cuales se haya perdido la competencia para liquidar, de acuerdo a la política de archivo de expedientes vigente.

**DEFINICIONES:**

- **Suscripción:** procedimiento mediante el cual se cancela una cuota o un porcentaje de dinero para disfrutar de un servicio, bien o producto

--

### Control de Cambios Procedimiento

Ver sión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0. 0	2019/ 01/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Versión inicial del procedimiento	Francisco Javier Ramirez Gomez Secretario General  Sonia Gonzalez Quiceno Profesional Especializada Abogado	Francisco Javier Ramirez Gomez Secretario General  Secretario general y Profesional Especializado Abogado.	2019/04/04

## 4.6 Gestión Humana

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Contribuir al desarrollo integral de los servidores, mediante el fortalecimiento de sus conocimientos, habilidades, actitudes y mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal, a fin de elevar los niveles de satisfacción y compromiso con la Entidad.

**LÍDER DEL PROCESO:** Secretario General

**CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:**

[Documentos](#)  
[Formatos](#)  
[Métricas](#)  
[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan estratégico</li> <li>▪ Documentación de cargos</li> <li>▪ <a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a></li> <li>▪ <a href="#">Código Buen Gobierno</a></li> <li>▪ Organigrama y plazas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión Estratégica</li> <li>▪ Gestión Procesos</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ Gestión de Bienes y Servicios .</li> <li>▪ Entidades educativas</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Plan de Capacitación</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Bienestar Laboral</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Acción</a></li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan anual de capacitaciones teniendo en cuenta autoevaluación</li> <li>▪ Comité de Convivencia Laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persona elegida para ocupar el cargo vacante</li> <li>▪ Entrenamiento de la persona elegida</li> <li>▪ Acto administrativo de vinculación</li> <li>▪ Personal afiliado al</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos</li> <li>▪ Todos los funcionarios</li> </ul>

<p>vacantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hojas de vida</li> <li>▪ Políticas Institucionales</li> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Cartera de Bienes</a></li> <li>▪ <a href="#">RESOLUCIÓN PLAN DE BIENESTAR SOCIAL 2015050337</a></li> <li>▪ Resolución comité de convivencia</li> <li>▪ Resolución fondo de Vivienda</li> <li>▪ Datos históricos Plan de Capacitación y bienestar</li> <li>▪ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>▪ <a href="#">Reglamento Higiene y Seguridad Industrial</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades de seguridad social</li> <li>▪ Cajas de Compensación</li> <li>▪ Sena</li> <li>▪ Gestión Tecnología e Información</li> <li>▪ Gestión Financiera</li> <li>▪ Gestión Operación</li> <li>▪ Gestión Control y Evaluación</li> </ul>	<p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Selección y vinculación</a></li> <li>▪ Afiliaciones, novedades y retiros al sistema de Seguridad Social</li> <li>▪ <a href="#">Capacitación y bienestar</a></li> <li>▪ Registro de empleados en el sistema</li> <li>▪ Generación de Nómina, novedades, deducciones y prestaciones sociales</li> <li>▪ Liquidación de Seguridad Social y Parafiscales</li> <li>▪ Bonos Pensionales</li> <li>▪ Certificaciones laborales</li> <li>▪ <a href="#">Creación y/o modificación de permisos de usuarios</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Capacitación, Estímulos y Bienestar Social</li> <li>▪ Comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126</li> <li>▪ Comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</li> <li>▪ <a href="#">Planes de Mejoramiento</a></li> <li>▪ <a href="#">Gestión de Riesgos</a></li> </ul>	<p>sistema de seguridad social y caja de compensación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal registrado en el sistema</li> <li>▪ Personal capacitado</li> <li>▪ Actividades de Bienestar Ejecutadas</li> <li>▪ Pago de nómina</li> <li>▪ Personal Evaluado</li> <li>▪ Certificaciones de ingresos y retenciones</li> <li>▪ <a href="#">Evaluación de la capacitación</a></li> <li>▪ <a href="#">Biblioteca de Conocimiento</a></li> <li>▪ Gestión del conocimiento</li> <li>▪ Evaluación riesgo sicosocial</li> <li>▪ Evaluación del clima organizacional</li> <li>▪ Nómina</li> </ul>	
<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación del clima organizacional</li> <li>▪ Evaluación riesgo sicosocial</li> <li>▪ Evaluación de la eficacia de la capacitación y bienestar</li> </ul>					

<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>
-----------------	--------------------

<p>▪ <b>Humanos</b>  Profesional Especializado Recursos Humanos  Profesional Universitario Nomina  Técnico Administrativo Salud Ocupacional  Auxiliar Administrativa</p> <p>▪ <b>Físicos</b>  Salón de Capacitaciones  Oficinas Administrativas  Contratación sitios estratégicos para realizar las capacitaciones o actividades de bienestar fuera de TTM</p>	<p>▪ <b>Hardware</b>  Computadores</p> <p>▪ <b>Software</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</li> <li>2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</li> <li>3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</li> <li>4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</li> <li>5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales</li> <li>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</li> <li>7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</li> <li>8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</li> <li>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</li> <li>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</li> <li>11. QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</li> <li>12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</li> <li>13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</li> <li>14. PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</li> <li>15. ENETEC: SW del CCTV</li> <li>16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE GESTION.</li> </ol>	<p><a href="#">Indicadores de Gestión</a>  <a href="#">Plan Estratégico</a>  <a href="#">Métricas del Proceso</a></p>
--	---	---

		POLÍTICAS Y CONTROLES
	<p>17. SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>19. COMMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>21. ADOBE READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueadero P2</p> <p>30. C- CURE: Sw para administrar la automatización</p> <p>31. OFFICE: Sw de escritorio</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los servidores pertenecientes al área administrativa si requieren ausentarse de la entidad dentro de la jornada laboral deben solicitarle a su jefe inmediato por cualquier medio (verbal o escrito) la respectiva autorización</li> <li>2. Para el ingreso de los servidores a las instalaciones administrativas de la entidad en días no laborales, se requiere autorización escrita (correo electrónico) del Jefe inmediato y el Subgerente Técnico Operativo.</li> <li>3. Es de obligatorio cumplimiento informar a la Profesional Universitario Nomina las incapacidades laborales, el mismo día o más tardar el día hábil siguiente y enviar el documento respectivo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la incapacidad, el incumplimiento dará sanciones disciplinarios</li> <li>4. Toda novedad que implique modificaciones de la nómina debe reportarse tan pronto se produzca, con el fin de que pueda ser incluida en la quincena siguiente.</li> <li>5. Se prohíbe fumar dentro de las oficinas y áreas operativas.</li> <li>6. Todo servidor que realice capacitaciones como diplomados,</li> </ol>

		<p>seminarios, cursos, talleres, entre otros, deberá hacer entrega de las memorias de los mismos si fuere el caso, con la finalidad de que sirva a otros funcionarios para consultar sobre el tema de su interés. Estos soportes deben entregarse a la Profesional Especializado Recursos Humanos, máximo 15 días hábiles después de finalizados los correspondientes cursos.</p> <p>7. Todo diploma que se adquiriera en estudios de educación formal, informal, para el trabajo y el desarrollo humano, deben ser entregados a la Profesional Especializado Recursos Humanos para ser anexados a la hoja de vida del funcionario. (Máximo 15 días hábiles después de la graduación)</p> <p>8. Cada Servidor es responsable de tramitar el paz y salvo y hacer seguimiento a los préstamos realizados con la empresa u otras entidades.</p> <p>9. Sin la autorización escrita del funcionario no se harán deducciones por concepto de préstamos.</p> <p>10. Los certificados laborales se entregan, máximo tres días hábiles después de su solicitud, La entrega del certificado laboral se hace al funcionario personalmente, si este</p>
--	--	---

		<p>solicita la entrega a un tercero debe estar autorizado por correo electrónico por el solicitante.</p> <p>11. Al momento de la desvinculación de un servidor y como requisito para su liquidación, debe hacer entrega de la cartera de bienes, del carnet, chaqueta, acta de entrega del puesto (informe), paz y salvos centro documental y biblioteca.</p> <p>12. Realizar a través de la entidad los cambios de fondos de pensiones, cesantías o EPS.</p> <p>13. Los servidores deben diligenciar anualmente el formato de rentas y bienes, formato único de hoja de vida e información personal.</p> <p>14. Para proceder con el reconocimiento y pago de las horas extras se debe reportar los días 5 y 20 de cada mes, el incumplimiento de esta obligación dará lugar a las sanciones disciplinarias y penales establecidas en la normatividad vigente.</p> <p>15. Al momento del retiro el funcionario debe tramitar el "formato de Ingreso y Retiro".</p> <p>16. Es obligación realizar el examen médico al momento de la vinculación y desvinculación.</p> <p>17. Las vacaciones se deben solicitar en un periodo mínimo de 15 días de anticipación.</p> <p>18. Los permisos, compensatorios,</p>
--	--	--

		<p>licencias remuneradas, licencias no remuneradas o días pendientes de vacaciones, deben solicitarse mínimo con dos días de anticipación.</p> <p>19. Cuando ingresa un contratista las auxiliares administrativas de cada subgerencia comunican a la Profesional Especializado Recursos Humanos, los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre del contratista</li> <li>2. Cédula</li> <li>3. Número del contrato</li> <li>4. Subgerencia o area</li> <li>Objeto del Contrato,</li> <li>5. para facilitar la solicitud</li> <li>6. Direccion y telefono</li> </ol> <p>Se realiza luego de que el funcionario, contratista o aprendiz firma el contrato</p> <p>20. Cuando se le termina el contrato con un contratista las auxiliares administrativas de cada subgerencia comunican al Profesional Universitario TIC, para retiro de permiso en los sistema y bloqueo de ingreso a las oficinas.</p>
		<p><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b></p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Código Buen Gobierno</a></li> <li>▪ <a href="#">Reglamento Interno de</a></li> </ul>



		<p><a href="#">Trabajo</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="#">Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares</a></li><li>▪ <a href="#">Resolucion 217 de 2011 Politicas Institucionales</a></li><li>▪ <a href="#">Resolución 009 -2009 "Por medio de la cual se corrige un yerro en el texto de la resolucion 338 de 2009, por medio de la cual se formalizan las politicas institucionales y en el texto de la resolucion 354 de 2009 por la cual se actualizan los requisitos y la experiencia para el ejercicio de los empleados de TTM.</a></li><li>▪ <a href="#">Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones.</a></li><li>▪ <a href="#">Resolucion del 2016050002 por medio de la cual se modifica la resolucion N°201305001 del 14 de marzo de 2013 "por medio d ela cual se modifica la estructura administrativa de las terminales de tranporte de medellin s.a y se dictan otras disposiciones</a></li><li>▪ <a href="#">Resolución 090 de 2010 "Por el cual se actualiza el Manual de Funciones de los Servidores de TTM"</a></li><li>▪ <a href="#">RESOLUCIÓN PLAN DE BIENESTAR SOCIAL 2015050337</a></li><li>▪ <a href="#">Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el</a></li></ul>
--	--	---

		<a href="#">otorgamiento de prestamos a traves del fondo de calamidad domestica y de solidaridad de la sociedad TTM".</a>
--	--	---

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.9	2019/01/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se actualiza el Software</li> <li>➤ Se registra el comite institucional de gestion y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comite Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</li> <li>➤ Procedimiento Selección y Vinculación, en version 2.0.0 con fecha 2019/02/15</li> <li>➤ Se crea el procedimiento Gestion del Conocimiento, en versión 1.0.0, con fecha 2018/07/30</li> </ul>	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado Recurso Humano	Francisco Javier Ramirez Secretario General	2019/01/28
1.0.8	2018/04/25	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>En proceso de ajuste teniendo en cuenta la normatividad vigente.</p> <p>Se adiciona la salida Gestion del conocimiento</p> <p>Se ajustan requisitos de ingreso verificables. Fotocopia de la cedula de ciudadanía ampliadas al 200%</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para aprendices solicitar autorización para realizar practicas por parte de la institución educativa.</li> <li>2. Fotocopia de la libreta militar</li> <li>3. Verificación de la libreta militar</li> <li>4. Certificado de</li> </ol>	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado Recurso Humano	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado Recurso Humano	2018/04/25

			<ol style="list-style-type: none"><li>5. Certificado de antecedentes de antecedentes disciplinarios expedido por la procuraduría general de la nación</li><li>6. Certificado de responsabilidad fiscal expedido por la contraloría general de la republica</li><li>7. Diligenciar formulario de declaración de bienes y rentas</li><li>8. Diligencia formato único de hoja de vida</li><li>9. Copia de los diplomas, títulos obtenidos y de todos los cursos o seminarios en los que ha participado</li><li>10. Copia de la matricula profesional</li><li>11. Certificados laborales (debe contener fecha de inicio y terminación, cargo ocupado y funciones desempeñadas)</li><li>12. Registros civiles de nacimiento hijos, fotocopias de tarjeta de identidad o cédula (según el caso).</li><li>13. Registro de matrimonio o certificado de declaración extra juicio y fotocopia de cédula del esposo(a)</li><li>14. Certificado de cuenta bancaria (en caso de no tener cuenta bancaria, se le debe hacer carta de autorización para apertura de cuenta de ahorros para depósito de nómina en Bancolombia).</li><li>15. Certificado de afiliación al fondo de pensiones, cesantías y</li></ol>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>eps.</p> <p>16. Si tiene padres mayores de 60 años, traer fotocopia de cédulas de los padres, supervivencia en notaría, registro civil de nacimiento del nuevo empleado y debe diligenciar formato de dependencia económica.</p> <p>17. Realizar examen médico de ingreso.</p> <p>Se ajusta el procedimiento de capacitación y bienestar.</p>			
1.0.7	2017/01/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>1. Se adiciona en el HACER una actividad nueva: Generación de Nómina, novedades, deducciones y prestaciones sociales</p> <p>2. Se adicionan entradas del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Cartera de Bienes</u></li> </ul> <p>3. Se adicionan salidas del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actas físicas de reuniones y actividades COPASS..</li> <li>▪ Nómina</li> </ul> <p>4. Se adiciona en el ACTUAR al COPASS</p> <p>4. Se realiza modificación al procedimiento Procedimiento Selección y Vinculación pasa a versión 1.0.8 con fecha 2017/01/15</p> <p>5. Se adiciona la <a href="#">Resolucion del 2016050002 por medio de la cual se modifica la</a></p>	Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Especializado Recurso Humano  Carolina Hurtado Angel- Profesional Universitario Nomina	Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Especializado Recurso Humano	2017/01/15

			<a href="#">resolucion N°201305001 del 14 de marzo de 2013 "por medio de la cual se modifica la estructura administrativa de las terminales de transporte de medellin s.a y se dictan otras disposiciones</a>			
1.0.6	2015/06/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se elimina el sw Project Server 2003 ya no se utiliza para dejar registro</p> <p>Se elimina de la caracterización la <a href="#">Resolución Normas y Politicas- Evaluación de Desempeño</a>, teniendo en cuenta que la alta dirección definió realizarla cada dos años</p> <p><a href="#">Se elimina de la caracterización Resolución 2013050068 "Por medio de la cual se modifica la Resolución N°297 de 2012, mediante la cual se actualizó la conformación del comité de convivencia laboral de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A</a> , se elige nuevo comité en el año 2015</p> <p><a href="#">Se elimina la Resolución 2013050127 COPASO</a>, se elige nuevo comité en el año 2015</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Kriss Sierra Escobar Profesional Especializado Recursos Humanos</p>	<p>Carolina Hurtado Angel-Subgerente de Planeación y Desarrollo-Encargado</p>	2015/06/26
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se modifica el Procedimiento Selección y Vinculación, se genera versión 1.0.6, con fecha 2014/05/16</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente de Planeación y Desarrollo</p>	2014/05/16

				Humanos  Liyanneth Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional		
1.0.4	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p><b>POLITICAS:</b></p> <p>Se elimina la política Las vacaciones por ley se deben generar 5 días antes del disfrute por parte del empleado.</p> <p><b>En las ENTRADAS:</b></p> <p>1. Se elimina la Resoluciones 129, 130, 131, 132 y 133, porque son modificadas por las resoluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución COPASO.</li> <li>▪ Resolución Préstamo de Vivienda.</li> <li>▪ Resolución Comité Convivencia Laboral.</li> <li>▪ <a href="#">Resolución Normas y Políticas- Evaluación de Desempeño.</a></li> <li>▪ <a href="#">Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares.</a></li> </ul> <p>2. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p><b>3. Se adiciona en el ACTUAR:</b></p> <p>El Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p><b>4. En documentos aplicables y controles:</b></p> <p>Se adiciona <a href="#">Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las</a></p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos Humanos</p> <p>Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Universitario Nomina</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24

			<p><a href="#">Terminales de Transporte de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones.</a></p> <p>Se elimina Resolución 449 del 30 de diciembre del fondo rotatorio para prestamos y se adiciona <a href="#">Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de prestamos a través del fondo de calamidad domestica y de solidaridad de la sociedad TTM".</a></p> <p><b>RECURSOS:</b> Se adiciona un nuevo recurso: Técnico Administrativo Salud Ocupacional así como también se asigna al área de Gestión Humana el recurso Profesional Universitario Nomina.</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Selección y vinculación</a>, pasa a versión 1.0.5.</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Capacitación y Bienestar</a>, pasa a versión 1.0.4.</p> <p>Se modifica el <a href="#">Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios</a>, pasa a versión 1.0.1.</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: <a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a> <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a> <a href="#">Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM</a> <a href="#">Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad</a> <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en</p>	<p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>		
--	--	--	---	---	--	--

			<p>cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>			
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se adiciona nuevas políticas:</p> <p>Al momento del retiro el funcionario debe tramitar el "formato de Ingreso y Retiro".</p> <p>Es obligación realizar el examen médico al momento de la vinculación y desvinculación del funcionario.</p> <p>Se adiciona el párrafo subrayado en la siguiente política: el incumplimiento dará sanciones disciplinarias. "Es de obligatorio cumplimiento informar a la Analista de Gestión Nómina y Contratos las incapacidades laborales, el mismo día o más tardar el día hábil siguiente y enviar el documento respectivo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la incapacidad, el incumplimiento dará sanciones disciplinarias"</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Selección y vinculación</a>, se genera versión 1.0.4 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Analista de Gestión, Nómina y Contratos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Lina Marcela Oquendo Garcia Analista Gestión Humana</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28
1.0.2	2012/02/14	Leidy Viviana	Se crea nuevo procedimiento <a href="#">Procedimiento Creación y/o</a>	Leidy Viviana Ramirez	Alexandra Gaviria J	2012/02/20



		Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<a href="#">modificación de permisos de usuarios</a>	Agudelo Auxiliar de Procesos  Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión	Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
1.0.1	2011/04/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se adiciona la "Resolución 449 del 30 de diciembre del fondo rotatorio para prestamos"</p> <p>Se adicionan nuevos comités: Comité de Convivencia Laboral, Comité Asesor para el Fondo de calamidad doméstica</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</b></p> <p>Se adiciona "Datos históricos Plan de Capacitación, bienestar y salud ocupacional" y se elimina Capacitación y recreación del empleado</p> <p>Se adiciona el <a href="#">Reglamento Higiene y Seguridad Industrial</a></p> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</b></p> <p>Se modifica "Administración de bienes y servicios" por "Gestión de Bienes y Servicios"</p> <p>Se elimina el Proveedor "Gerencia" ya esta el Proceso Gestión Estratégica</p> <p>Se desglosan todos los procesos proveedores: Gestión Procesos, Gestión Jurídica, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Tecnología e Información, Gestión Financiera, Gestión Operación, Gestión Control y Evaluación</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Lina Marcela Oquendo Analista Gestión Humana</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/25
1.0.0	2009/09/	Leidy	Nuevo	Alexandra	Alexandra	2009/09/

	16	Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos		Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	24
--	----	--	--	--	--	----

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.6.1 Procedimiento Selección y Vinculación

**PROPÓSITO:** Seleccionar y vincular personal competente para el desarrollo de las actividades de los procesos, de acuerdo con los perfiles establecidos para cada cargo

c	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar Vacantes	Profesional Especializado Recursos Humanos Subgerentes de cada Unidad o Area.		Documentación de cargos electrónica Archivo de Gestión: Carpeta Física de Documentación de Cargos Organigrama	Una vez esté disponible una vacante, ya sea por creación o liberación de la misma.
2	Recolectar hojas de vida	Profesional Especializado Recursos Humanos			Se solicitan a las entidades que tienen formación académica relacionada con el perfil del vacante. También se tienen en cuenta las hojas de vida que llegan a TTM.
3	Analizar perfil de la persona para ocupar	Profesional Especializado Recursos Humanos	Documentación de Cargos Resolución 2013050001 "Por medio de la cual		Revisar Documentación de Cargos e identificar el perfil del empleo requerido dando cumplimiento de los requisitos establecidos en la documentación de cargos.  Las formación del cargo (Adicional a la escolaridad) no se define como requisito de selección y del perfil, se pretende

	el cargo vacante	Humanos Secretario General	se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones.		que TTM desarrolle las formación dependiendo del perfil de cargo a través de las actividades de capacitación.
4	Entrevistar Candidatos	Gerente General Profesional Especializado Recursos Humanos Subgerente o jefe de área			Acordar y realizar entrevista con los candidatos que más se ajusten al perfil académico.
5	Realizar prueba técnica	Profesional Universitario TIC	Pruebas Técnicas	Archivo de Gestión: Carpeta Física Hoja de Vida	Los Profesionales Universitarios TIC, realizan el diseño de la prueba, dependiendo del requerimiento del cargo a desempeñar y/o formación académica
6	Seleccionar Candidato	Gerente General Profesional Especializado Recursos Humanos			Según resultados de la entrevista y/o prueba técnica, se selecciona el candidato.

7	Verificar validez	Profesional Especializado Recursos Humanos		<p>La Profesional Especializado Recursos Humanos verifica en las Entidades Educativas la validez de los documentos que soportan el nivel educativo de los candidatos.</p> <p>Se solicita y se verifica documentación para vinculación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopia de la cedula de ciudadanía ampliadas al 200%</li> <li>2. Para aprendices solicitar autorización para realizar prácticas por parte de la institución educativa.</li> <li>3. Fotocopia de la libreta militar</li> <li>4. Verificación de la libreta militar</li> <li>5. Certificado de antecedentes (Policía)</li> <li>6. Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la procuraduría general de la nación</li> <li>7. Certificado de responsabilidad fiscal expedido por la contraloría general de la republica</li> <li>8. Diligenciar formulario de declaración de bienes y rentas</li> <li>9. Diligencia formato único de hoja de vida</li> <li>10. Copia de los diplomas, títulos obtenidos y de todos los cursos o seminarios en los que ha participado</li> <li>11. Copia de la matricula profesional</li> <li>12. Certificados laborales (debe contener fecha de inicio y terminación, cargo ocupado y funciones desempeñadas)</li> <li>13. Registros civiles de nacimiento hijos, fotocopias de tarjeta de identidad o cédula (según el caso).</li> <li>14. Registro de matrimonio o certificado de declaración extra juicio y fotocopia de cédula del esposo(a)</li> <li>15. Certificado de cuenta bancaria (en caso de no tener cuenta bancaria, se le debe hacer carta de autorización para apertura de cuenta de ahorros para depósito de nómina en Bancolombia).</li> <li>16. Certificado de afiliación al fondo de pensiones, cesantías y eps.</li> <li>17. Si tiene padres mayores de 60 años, traer fotocopia de cédulas de los padres, supervivencia en notaría, registro civil de nacimiento del nuevo empleado y debe diligenciar formato de dependencia económica.</li> <li>18. Realizar examen médico de ingreso.</li> <li>19. Consulta en el RUNT y el SIMIT para cargos de conductores</li> </ol> <p>Dependiendo del cargo y/o profesión se solicita el soporte específico de la Entidad Competente.</p> <p>Se gestiona de manera segura el ingreso y vinculación, incluyendo temas como verificación de antecedentes y firmas de acuerdos de confidencialidad.</p>
8	Notificar al	Profesional	Formato Único Hoja de Vida	Se le informa que fue seleccionado y apto para ejecutar el cargo de manera telefónico o por correo electrónico

	candidato seleccionado	Especializado Recursos Humanos	Formato Bienes y Rentas		
9	firma contrato o resolución de nombramiento	Gerente General Persona a Vincular		Archivo de Gestión Carpeta Física Hoja de Vida ERP SAFIX Historias Laborales Acta de posesión	Para los Funcionarios de libre Nombramiento y Remoción se realiza resolución de nombramiento firmada por el gerente general. posterior a la resolución se firma acta de posesión firmada por el gerente general y el funcionario. Para los trabajadores oficiales se realiza contrato
10	Realizar exámenes médicos de ingreso	Profesional Especializado Recursos Humanos			La persona seleccionada se envía al centro médico para la realización de examen médico (evaluación médica de ingreso con énfasis osteomuscular y examen de visimetría). Si el profesional de la salud encargado certifica que la persona es apta para desempeñar las funciones se procede a la firma del contrato por parte del empleado.
10	Realizar afiliaciones	Profesional Universitaria Nomina			Profesional Universitaria Nomina realiza la afiliación al Sistema de seguridad social y a la Caja Compensación.
11	Realizar apertura de historia laboral	Profesional Especializado Recursos Humanos			Con la documentación entregada por el nuevo funcionario mas la recolectada durante el proceso de nombramiento y posesión, se abre y organiza el expediente. Se incluye al nuevo funcionario en el aplicativo de nómina.
12	Realizar entrenamiento	Profesional Especializado Recursos Humanos	Formato de Inducción Dotación Uniforme	Formato de Inducción Evaluación de la Inducción	Se interviene de manera individual o grupal: Se le brinda información general, amplia y suficiente que permite la ubicación del funcionario y de su rol dentro de la Entidad. Al funcionario vinculado se le asigna los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones dependiendo del cargo a desempeñar

	s		n	<p>El facilitador responsable del desarrollo de la temática de inducción diligencia el formato.</p> <p>La Profesional Especializado Recursos Humanos entrega la dotación al funcionario después de cuatro meses de su ingreso.</p> <p>Se entrega dotación a los siguientes cargos:</p> <p>Auxiliar Administrativo Operativo. Servicios Generales.(en actividades mantenimiento y oficios varios) Conductor de la Subgerencia Técnica y Operativa. Mensajero.</p> <p>Se entrega a los operarios calificados mantenimiento vestimenta como elementos de protección personal</p> <p>El nuevo funcionario evalúa la efectividad del proceso de inducción.</p>
--	---	--	---	---

**ALCANCE:** Inicia con la identificación de necesidades de personal, evaluación de candidatos hasta la inducción del funcionario. Aplica para la vinculación laboral de todos los cargos de la Entidad.

#### DEFINICIONES

- **Archivo de Gestión:** Archivo físico donde se realiza la gestión documental de la entidad
- **ARP:** Administradora de Riesgos Profesionales.
- **Competencias:** Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad.
- **Declaración de Bienes y Rentas: Formato** Declaración Juramentada de Bienes y Rentas DAFP-Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Hoja de Vida:** Formato único de hoja de vida DAFP-Departamento Administrativo de la Función Pública
- **Perfil:** Es una descripción de las competencias que un profesional o trabajador debe tener para ejercer eficientemente un puesto de trabajo.
- **Vacancia Definitiva:** Cuando se presentan los siguientes casos: Declaratoria de insubsistencia, Renuncia regularmente aceptada, Invalidez absoluta, Revocación de nombramiento, Nulidad de nombramiento, Traslado o ascenso, Mandato de la Ley, Destitución, desvinculación o remoción, Declaratoria de vacancia en el caso de abandono del mismo, Por retiro con derecho a jubilación, Por muerte del empleado, Reestructuración, Las demás que determine la ley o la constitución Nacional.
- **Vacancia Temporal:** Cambio de naturaleza de los empleos - Procedencia del encargo y de los nombramientos provisionales - Provisión de los empleos por vacancia temporal - Empleados de Carrera en Empleos de Libre Nombramiento y Remoción - Lista de elegibles - Período de prueba e

inscripción en la carrera administrativa - Concursos generales abiertos y utilización de sus listas de elegibles - Derechos del empleado de carrera administrativa en caso de supresión del cargo - Demanda de inconstitucionalidad en contra de los Artículos 6, 8, 9, 11, 16, 22, 23, 24, 39, parciales, de la Ley 443 de 1998.

- **Inducción** : Información general suministrada a un funcionario recién contratado para que conozca las metas organizacionales, las políticas y la metodología de trabajo de TTM

**Control de Cambios Procedimiento**

Ver sion	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0. 0	2019/02 /15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona en la actividad 7 <i>Verificar validez documentos</i> , el componente de confidencialidad.	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado Recurso Humano	Jorge Humberto Posada Marin -Profesional Especializado Recurso Humano	2019/02/1 5
1.0. 9	2018/04 /25	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan los documentos que se exige al momento de la vinculación	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado Recurso Humano	Jorge Humberto Posada Marin  Profesional Especializado Recurso Humano	2018/04/2 5
1.0. 8	2017/01 /15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina la actividad Preseleccionar candidatos, teniendo en cuenta que se establecen las condiciones para esta actividad en la actividad Analizar perfil de la persona para ocupar el cargo vacante.  Se generara orden cronologico al procedimiento.	Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Especializado Recurso Humano  Carolina Hurtado Angel- Profesional Universitario Nomina	Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Especializado Recurso Humano	2017/01/1 5
1.0. 7	2015/06 /26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se eliminan registros que ya no se solicitan al candidato como DAS Vigente SE GENERA INTERNAMENTE	<b>Kriss Sierra Escobar</b> Profesional Especializado Recursos Humanos	Carolina Hurtado Angel- Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Encargado	2015/06/2 6

			Se actualiza el procedimiento ortografía			
1.0.6	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se delimitan las dos formas de realizar el proceso de inducción: de manera individual y/o grupal.	Lina Maria Velez Restrepo Secretaria General  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos Humanos  Liyann Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2014/05/16
1.0.5	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualiza la resolución 354 de 2009 por la cual se actualizan los requisitos y la experiencia para el ejercicio de los empleados de TTM. por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S. A. y se dictan otras disposiciones.  En la actividad Entrevistar Candidatos: se elimina como responsable a los jefes de unidad vacante.  En la actividad	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Esther Elena Osorio Florez Secretario General  Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado  Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2013/05/24



			<p>Seleccionar Candidato: se elimina como responsable a los jefes de unidad vacante y se adiciona Profesional Especializado Recursos Humanos.</p> <p>En la actividad "Notificar al candidato seleccionado" se adiciona nuevos requisitos como: Certificados de afiliación a EPS y fondo de pensiones y cesantías. Así como también la observación "Dependiendo del cargo y/o profesión se solicita el soporte específico de la Entidad Competente."</p> <p>En la actividad "Generar acta y resolución de posesión", se elimina al responsable Secretario General.</p> <p>En la actividad realizar inducción, donde se habla del tema de dotación se elimina el Controlador ya que no se le realiza entrega de dotación por el aumento de salario, también se modifica el cargo oficios varios por servicios generales y se aclara que solamente se le otorga dotación al conductor de la Subgerencia Técnica Operativa.</p> <p>Se modifica la denominación de los cargos.</p>	<p>Especializado Recursos Humanos</p> <p>Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Universitario Nomina</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>		
1.0.4	2012/05/28	Leidy Ramírez A Auxiliar de	Se adiciona una nueva actividad "Verificar validez documentos", esta	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga	2012/05/28

		Procesos	actividad la realiza la Analista de Gestión Humana	<p>Auxiliar de Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Analista de Gestión, Nomina y Contratos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Lina Marcela Oquendo Garcia Analista Gestión Humana</p>	Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
1.0.3	2011/04/28	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad 1 "Identificar Vacantes se elimina el registro "ERP SAFIX -Gestion de Procesos\Estructuración Administrativa\Informes\Documentación de cargos" porque la documentación de cargos ya no se actualiza en el ERP SEVEN</p> <p>En la actividad 2 "Analizar perfil del cargo vacante"se adiciona la observación "dando</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>cumplimiento de los requisitos establecidos en la documentación de cargos"</p> <p>En la actividad 13 "Realizar Inducción" se adiciona responsable "Responsables designados para dicha actividad"</p> <p>En la Actividad 8 "Notificar al candidato seleccionado" se adicionan dos documentos: - Formato único de hoja de vida - Declaración de bienes y rentas</p> <p>En la actividad 9 "Realizar afiliaciones" se actualiza la observación.</p> <p>En la actividad 13 "Realizar inducción" se adiciona "El auxiliar de adquisiciones entrega la dotación al funcionario después de tres meses de su ingreso"</p>			
1.0. 2	2010/09 /20	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad "Identificar Vacantes" se adiciona un nuevo responsable "Jefes de Unidad"</p> <p>En la actividad 13 "Realizar Inducción" se adiciona responsable "Responsables designados para dicha actividad"</p> <p>En el campo de definiciones se adiciona el concepto de "Inducción"</p>	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaciona l	2010/09/2 1
1.0. 1	2010/05 /24	Leidy Ramírez A Auxiliar de	Se da una explicación mas detallada de la actividad "Realizar la	Lina M Jaramillo Analista de Gestión	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad	2010/05/2 6

		Procesos	Inducción"	Humana	de Desarrollo Organizacional	
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Nuevo	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

### Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.6.2 Procedimiento Capacitación y Bienestar

**PROPÓSITO:** Establecer los pasos a seguir para detectar las necesidades de capacitación de los funcionarios de Terminales de Transporte Medellín, de acuerdo con los criterios establecidos y ejecutados en coordinación con el Proveedor contratado por la Entidad, con el fin de proporcionar formación y bienestar laboral que permita mejorar su desarrollo, desempeño laboral y su calidad de vida.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar necesidades de capacitación y bienestar	Profesional Especializado o Recursos Humanos  Subgerentes de cada Unidad o Area.			Se Identifica las necesidades y actividades inherentes al desarrollo intelectual y personal de los funcionarios a partir de la autoevaluación del cargo, evaluación del clima organizacional, documentación de cargos y la retroalimentación de los Subgerentes y/o Jefes.  Cada que se evidencie un cambio se hace una socialización de manera general a todo el personal
2	Diseñar plan de Capacitación y Bienestar	Profesional Especializado o Recursos Humanos		<a href="#">Plan de Capacitación</a>  <a href="#">Plan de Bienestar Laboral</a>	Anualmente se diseña el plan según las estrategias del plan estratégico y presupuesto asignado
3	Validar y aprobar plan de Capacitación y	Gerente General		Registro en excel del plan de capacitaciones	Se revisa el cronograma y presupuesto para recibir aprobación por el Gerente General sobre los planes. en

	<p>Bienestar</p>			<p>Registro en excel del plan de bienestar</p>	<p>el mes de febrero se aprueban los planes.</p> <p>el pla se diseña en excel y luego de aprobado se registra en la ruta:</p> <p>Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Humana\Registros\Capacitacion y Bienestar\Plan de Capacitaciones</p> <p>Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Humana\Registros\Capacitacion y Bienestar\Plan de Bienestar Laboral</p> <p>El plan registrado en la carpeta coportativa SIG, debe ser el definitivo y aprobado.</p>
<p>4</p>	<p>Seleccionar actividades para capacitación y bienestar".</p>	<p>Profesional Especializado o Recursos Humanos</p> <p>Subgerentes de cada Unidad o Area.</p>		<p>Contratos de Capacitación y Bienestar</p>	<p>Se verifica y acuerda con el proveedor seleccionado, la metodología y la logística para el desarrollo de la las actividades de los planes.</p> <p>Algunas capacitaciones surgen de manera gratutita y de manera exptemporantea despues de la aprobacion del plan, es por esto que puede ser ajustado, notificando al Profesional Especializado en Recurso Humano para que efectue el cambio y se apruebe el registro dentro del plan por el Gerente General .</p> <p>En dicha notificacion se debe contemplar los siguientes items:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de la capacitación, formación o entrenamiento</li> <li>2. Objetivo de la capacitación</li> <li>3. Población objetivo</li> <li>4. Fecha programada</li> <li>5. Fecha de ejecución</li> </ol>

					<p>6. Intensidad horaria 7. Capacitador o entidad capacitadora 8. Evidencia de la capacitación 9. Competencia corporativa por desarrollar 10. Competencia específica por desarrollar esta se define teniendo en cuenta lo definido en la ficha de cada cargo y la población objetivo</p> <p>Las capacitaciones que no estén planeadas, registradas y aborbadas dentro del plan de capacitaciones unificado, no se pueden ejecutar en la Entidad.</p>
5	Ejecutar plan de Capacitación y Bienestar	Profesional Especializado o Recursos Humanos	<a href="#">Formato de Asistencia</a>	<a href="#">Formato de Asistencia</a> diligenciado	<p>Se Lleva a cabo la capacitación a los funcionarios en el lugar y fecha indicados si es una capacitación interna se realiza mediante invitación.</p> <p>Según el caso se publica la actividad y la convocatoria.</p> <p>Se Lleva a cabo control de asistencia a la capacitación solicitando la firma de los funcionarios al término de la misma en el formulario destinado para tal efecto.</p> <p>La capacitación puede consistir en el desarrollo de una actividad, entrenamiento calificado, experiencia o una combinación de las tres.</p>
6	Tramitar Solicitudes del programa de asistencia educativa y prestamos a los funcionarios	Profesional Especializado o Recursos Humanos  Subgerentes de cada Unidad o	Resolución 2015050337: por medio de la cual se reglamenta el programa de bienestar social a los servidores públicos de	<p>Archivo de Gestión: Actas Comité de capacitación estímulos y bienestar social</p> <p>Resoluciones carpeta física hoja</p>	<p>la solicitud enviada por el funcionario por medio de oficio se tramita y gestiona ante el comité de capacitación, Estímulos y Bienestar social, este evaluará y aprobará teniendo en cuenta las directrices</p>

		Area	Terminales de Transporte de Medellín	de vida	establecida en la resolución <a href="#">2015050337</a> :  El comité aprueba en cada caso los soportes necesarios, previos a la aprobación del crédito, esto quedará registrado en la resolución de otorgamiento de préstamo y en el acta de comité de capacitación, estímulos y bienestar.  El comité aprueba el otorgamiento del estímulo educativo con el cumplimiento del lleno de los requisitos según lo establecido en la norma, esto quedará registrado en la resolución de otorgamiento de préstamo y en el acta de comité de capacitación, estímulos y bienestar.
7	Evaluar actividades de capacitación y bienestar	Funcionarios TTM	<a href="#">Evaluación Satisfacción Programas de Bienestar Laboral</a>	Formato Físico de Evaluación Diligenciado	Aleatoriamente se califican las actividades de bienestar y capacitación
			<a href="#">Evaluación Satisfacción Programas de Capacitación</a>	Formato Físico de Evaluación Diligenciado	Se analizan los resultados para medir la efectividad y se realizan los correctivos y ajustes necesarios
8	Actualizar historia laboral	Profesional Especializado o Recursos Humanos		Archivo de Central Carpeta Física Capacitación y Entrenamiento	Se Archiva el certificado de asistencia a la actividad de capacitación/curso

**ALCANCE:** Inicia con la identificación de las necesidades de capacitación y bienestar y termina con la Reinducción de los funcionarios. Aplica para todas las Unidades Administrativas de Terminales de Transporte Medellín.

#### DEFINICIONES

- **Capacitación:** Proceso que suministra conocimientos complementarios que contribuyen a mejorar el desempeño en el empleo. Incluye todos los aspectos técnicos asociados con el cargo que se está desempeñando.
- **Entrenamiento:** Proceso que le permite al funcionario conocer las responsabilidades que asumirá en su nuevo cargo, cómo se desempeña (que hacer diario), qué resultados se esperan de él.

- **Capacitación/Entrenamiento formal** : Capacitación/Entrenamiento que requiere más que una simple instrucción en el trabajo.
- **Seguimiento de capacitación /entrenamiento:** Consiste en la observación del desempeño del empleado recién capacitado.

### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.7	2018/05/03	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p><b>Se elimina el termino:</b></p> <p><b>Reinducción:</b> Hace parte de un proceso progresivo de formación y aprendizaje de los funcionarios que actualmente hacen parte de la TTM, ya que es indispensable para su desarrollo humano en la entidad y para que ésta pueda cumplir adecuadamente sus funciones. Están dirigidos a actualizar a los servidores en relación con las políticas, normatividad, proyectos, planes, manual de gestión, procesos y a reorientar su integración a la cultura</p>	Profesional Especializado Abogado Jorge Humberto Posada	Profesional Especializado Abogado Jorge Humberto Posada	2019/05/03



			<p>organizacional.</p> <p>Se registra en la actividad 1 "Identificar necesidades de capacitación y bienestar", que se evidencie un cambio se hace una socialización de manera general a todo el personal.</p>			
1.0.6	2018/05/03	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se ajustan las actividades teniendo en cuenta la nuevas directrices establecidas por la entidad</p> <p>Se elimina la actividad de realizar reentrenamiento por ley 909, se realizara las capacitaciones para fortalecer el talento humano</p>	<p>Profesional Especializado Abogado Jorge Humberto Posada</p> <p>Asesor de Control Interno Juan Mario Bustamante</p>	<p>Profesional Especializado Abogado Jorge Humberto Posada</p>	2018/05/03
1.0.5	2015/06/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se elimina como registro el project ya este sw no se utiliza.</p>	<p><b>Kriss Sierra Escobar</b> Profesional Especializado Recursos Humanos</p>	<p>Carolina Hurtado -. Subgerente de Planeacion y Desarrollo-Encargado</p>	2015/06/26
1.0.4	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se modifica la actividad "seleccionar proveedores para Capacitación y Bienestar" por "Seleccionar actividades para</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2013/05/24

			<p>capacitacion y bienestar".</p> <p>De la actividad "Tramitar Solicitudes de Capacitación y Bienestar " se elimina observación: "Se envía oficio solicitando comprobante de pago que soporte el préstamo o auxilio generado por la Entidad".</p> <p>Se adiciona dos resoluciones <a href="#">Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares.</a></p> <p><a href="#">Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de prestamos a traves del fondo de calamidad domestica y de solidaridad de la sociedad TTM".</a></p>	<p>Secretario General</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos Humanos</p> <p>Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Universitario Nomina</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>		
1.0.3	2011/04/28	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	En la Actividad 6 "Tramitar Solicitudes de Capacitación y Bienestar" se	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			adiciona "Se envía oficio solicitando comprobante pago que soporten el préstamo o auxilio generado por la Entidad"	Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana		
1.0.2	2010/09/20	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	En el campo de definiciones se adiciona el concepto de "Reinducción"	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/21
1.0.1	2010/05/24	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Se da una explicación mas detallada de la actividad "Realizar la Reinducción"	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/05/26
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### 4.6.3 Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios

**PROPÓSITO:** Garantizar la asignación de permisos de manejo y claves de acceso a los usuarios autorizados por medio de una correcta comunicación entre los diferentes procesos

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Informar	Profesional	<a href="#">Formato</a>	<a href="#">Formato</a>	Se informa el ingreso del nuevo

	el ingreso nuevo funcionario o	Especializado Recursos Humanos	<p><a href="#">Ingreso,</a> <a href="#">Retiro,</a> <a href="#">Incapacidad y Licencias</a></p> <p><a href="#">Documentación de Cargos</a></p> <p><a href="#">Integrantes Equipo Técnico, Sistema de Pares</a></p>	<p><a href="#">Ingreso,</a> <a href="#">Retiro,</a> <a href="#">Incapacidad y Licencias</a></p> <p>Hoja de Vida cada funcionario</p>	<p>funcionario, se realiza la presentación personalizada en cada puesto de trabajo y correo electrónico. Al momento del proceso de inducción se diligencia el <a href="#">Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias</a>, con los vistos buenos de cada responsable.</p> <p>La Profesional Especializado Recursos Humanos, por medio del formato <a href="#">Formato Ingreso, Retiro</a>, informa notificación de ingreso de nuevo funcionario y aprendiz a la Profesional Universitario TIC'S, Profesional Universitario Nomina, Técnico Administrativo Bienes y Subgerente Técnico y Operativo, para la creación de los permisos requeridos de acuerdo al cargo a desempeñar o las funciones que realizará y la Unidad, área o subgerencia a la que pertenecerá.</p> <p>Para incluirlo en la nomina informar a la Profesional Universitario Tesorero y Profesional Universitario Nomina el número de cuenta del empleado.</p> <p>El reporte se realiza luego de que el funcionario, O aprendiz firma el contrato o para el caso de empleados públicos después que se realice el nombramiento y posesión.</p> <p>El formato físico de <a href="#">Formato Ingreso, Retiro</a>, se ingresará a la hoja de vida.</p>
2	Informar promoción de funcionarios	Profesional Especializado Recursos Humanos			<p>La Profesional Especializado Recursos Humanos y la Profesional Universitario Nomina, al momento de presentarse acciones de promoción de funcionarios, deben informar a los Profesionales Universitarios TIC'S que eliminen las cuentas, permisos y usuarios con el que inicialmente contaba el funcionario para el cargo y nuevamente realizar otra lista de chequeo con las condiciones que requiere el nuevo cargo.</p>

					<p>Se toma como base el formato de INGRESO, RETIRO Y PROMOCIÓN y el Manual de cargos</p> <p>Los subgerentes y/o jefes de Unidad, área o subgerencia del funcionario informan a la Profesional Especializado Recursos Humanos, los nuevos cambios del cargo y los requerimientos en cuanto a permisos y claves.</p> <p>Informar a la Profesional Universitario Nomina para el cambio de salario.</p> <p>El formato físico de ingreso, retiro, incapacidad y licencias se ingresará a la hoja de vida</p>
3	<p>Comunicar Encargos, vacaciones, suspensión o incapacidad de funcionarios, contratistas y aprendices</p>	<p>Profesional Especializado Recursos Humanos</p> <p>Profesional Universitario Nomina</p>			<p>Profesional Universitario Nomina, debe informar por correo electrónico a los Profesionales Universitarios TICS, el periodo inicial y final de vacaciones de cada funcionario para los tramites correspondientes.</p> <p>Todos los funcionarios informan la incapacidad o suspensión al Subgerente o jefe respectivo quienes comunicaran al Profesional Especializado Recursos Humanos, para tramites respectivos y al Profesional Universitario Nomina</p> <p>Para efectuar el proceso de encargo la incapacidad debe ser mayor a 5 días.</p>
4	<p>Anunciar retiros de funcionarios y aprendices</p>	<p>Profesional Especializado Recursos Humanos</p> <p>Auxiliares Administrativas</p> <p>Subgerentes de cada Unidad o Area.</p>			<p>La Profesional Especializado Recursos informa notificación de retiro del funcionario y aprendiz a la Profesional Universitario TICS, Profesional Universitario Nomina, Técnico Administrativo Bienes y Subgerente Técnico y Operativo, para la eliminación de los permisos y recursos asignados cuando ingreso. el formato de ingreso y retiro debe ser tramitado por el funcionario o aprendiz en proceso de retiro. El formato físico de ingreso, retiro, incapacidad y licencias se</p>

					ingresará a la hoja de vida.
--	--	--	--	--	------------------------------

**ALCANCE:** Inicia con la Notificar Ingreso de nuevo funcionario, Contratista o Aprendiz y termina con el anuncio del retiro de funcionarios, contratistas y aprendices. Aplica para todas las Unidades Administrativas de Terminales de Transporte Medellín.

#### DEFINICIONES

- [Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias](#): formato que servirá de soporte al momento de generar o eliminar permisos y recursos a funcionarios, contratistas y aprendices
- Vacaciones: Se denominan vacaciones a los días dentro de un año en que los funcionarios toman un descanso total o el receso de su actividad en un período determinado.
- Encargo o suplente: funcionario que desarrollara las funciones de otro cargo y que esta denominado como Par.
- [Solicitud de Servicio a UDO](#): MANTIS Software Gratuito para el manejo solicitudes de servicio de la Unidad Desarrollo Organizacional
- [Documentacion de Cargos](#): Documento que contiene todas las funciones por cargo, objetivo y nivel de autoridad.

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.1	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	La actividad "Notificar Ingreso de nuevo funcionario, Contratista o Aprendiz" se modifica por " Informar el ingreso nuevo funcionario".  Se modifica la redacción de cada una de las actividades y se adecua el procedimiento de acuerdo a lo que se realiza en la realidad.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Esther Elena Osorio Florez Secretario General  Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado  Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos Humanos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24

				<p>Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Universitario Nomina</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>		
1.0.0	2012/02/20	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/02/20

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

## 4.6.4 Procedimiento Gestion del Conocimiento

PROPÓSITO:

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar los conocimientos			Registros de la Biblioteca del conocimiento  Directorio de expertos  Registros del Miercoles de aprendizaje	<p>Se identifica, recoger y organizar el conocimiento existente. Se facilita la creación del nuevo conocimiento.</p> <p>La empresa se vincula a la gestión del conocimiento creando herramientas valiosas que requieren de la participación de todos nosotros para lograr el éxito, así:</p> <p><b>1. BIBLIOTECA DEL CONOCIMIENTO:</b> Nuestra biblioteca permitirá el almacenamiento del conocimiento para que este a disposición de todo aquel que quiera aprender.</p> <p><b>TRÁMITE:</b></p> <p>1. Entregar memorias magnéticas o físicas de la capacitación: ❖ Si se desea dejar archivo físico de las memorias magnéticas, se le hace entrega de la copia al profesional Especializado de Recursos Humanos, para su custodia</p> <p>2. Se diligencia y se firma el Formato "entrega de Memorias Capacitaciones" y se hace entrega Técnico Administrativo de Procesos</p> <p>3. Para consultar las memorias ya consignadas en la Biblioteca, se ingresa al Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Humana\Documentos\Capacitacion y Bienestar\Biblioteca de Conocimiento, "Biblioteca de Conocimiento"</p> <p><b>2. DIRECTORIO DE EXPERTOS:</b> El Directorio de Expertos y en general las bases de datos que informan sobre el conocimiento de las personas, el conocimiento de los equipos de trabajo y el conocimiento corporativo deben tener acceso por todos los miembros de la Compañía. Este es otro principio valido y generalizado dentro de la Gerencia del Conocimiento corporativo.</p> <p><b>TRÁMITE:</b></p>



				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza la inscripción diligenciando el formulario</li> <li>2. Se registra el conocimiento</li> <li>3. Disponibilidad para compartir el conocimiento y pertenecer al grupo de expertos</li> <li>4. Para consultar y registrarse se ingresa al z:\sig - sistema integrado de gestion\gestion humana\documentos\capacitacion y bienestar\biblioteca de conocimiento, "directorio del conocimiento</li> </ol> <p><b>3. MIERCOLES DE APRENDIZAJE:</b> Espacio utilizado para compartir conocimientos sobre habilidades, experiencias, cultura, educación, entre otros temas que sirven para la vida laboral y personal.</p> <p><b>TRÁMITE:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrarse como participante en la oficina de gestion humana</li> <li>2. El responsable que va a dirigir la capacitación se encargará de la logística</li> <li>3. Luego se dispone del conocimiento aprendido para que otros lo conozcan y aprovechen al máximo.</li> </ol>
2	Disponibilidad de los conocimientos			<p>Lograr que estos conocimientos necesarios estén disponibles para su uso, es decir que los poseen las personas de la propia organización o que pueden ser aportados por personas u entidades externas.</p> <p>Garantizar la permanente disponibilidad de estos conocimientos, para ello es necesario su protección. A través de la reutilización y apoyo de la habilidad de las personas se lograr un mejor desempeño en la empresa</p>
3	Hacer uso del conocimiento			<p>Hacer uso del conocimiento con el fin de llevar a cabo las actividades de la organización</p>

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todos los empleados de los diferentes centros de trabajo de la Entidad.

**DEFINICIONES:**

- Gestión del conocimiento (del inglés Knowledge Management) es un concepto aplicado en las organizaciones, que busca transferir el conocimiento y la experiencia existente entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros en la organización.

### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2018/07/30	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Ximena Ramirez Muñoz Subgerente de Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Muñoz Subgerente de Planeación y Desarrollo	2018/07/30

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

## 4.7 Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Promover y mantener las buenas prácticas de Seguridad y Salud en el Trabajo con la ejecución de campañas, planes, programas y eventos para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y así mejorar las condiciones de trabajo.

**LÍDER DEL PROCESO:** Secretario General

**CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:**

[Documentos](#)  
[Formatos](#)  
[Métricas](#)  
[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad y documentación aplicable</li> <li>• Plan estratégico</li> <li>• Plan de Acción.</li> <li>• Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismos de regulación, control y vigilancia</li> <li>• Gestión Jurídica</li> <li>• Gestión Estratégica</li> <li>• Gestión Procesos</li> </ul>	<p><b>PLANEAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación inicial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Identificación de riesgos y peligros</li> <li>• Planificación del SG-SST con base en los resultados de la Evaluación Inicial, cumplimiento legal y fortalecimiento de los componentes del</li> </ul>	<p><b>ACTUAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar acciones frente a las actividades que realice el COPASST, el comité gestión del riesgo, el comité convivencia laboral y del comité PESV</li> <li>• Emprendimi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico inicial SST</li> <li>• Matriz de riesgos y peligros</li> <li>• Plan anual de trabajo, el Plan de mejora y plan de formación y Capacitación</li> <li>• Políticas, objetivos, programas, instructivos e indicadores</li> <li>• Presupuesto para la gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores publicos, Contratistas, EPS, ARL Ministerio De La Protección Social, Ministerio del trabajo, Ministerio de transporte</li> <li>• COPASST, Comite para la gestion del riesgo, Comite del PESV.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos internos de los servidores publicos y Contratistas</li> <li>• Requerimientos entidades externas</li> <li>• Requerimientos internos</li> <li>• Reporte de Incapacidades</li> <li>• Diagnóstico de condiciones de salud</li> <li>• Necesidades de identificación de peligros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Bienes y servicios.</li> <li>• Gestión Humana</li> <li>• EPS, ARL, cajas de compensación, Ministerio de la Protección Social, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Transito y Transporte</li> <li>COPASST, Comité para la gestión del riesgo, Comité del PESV</li> <li>• ARL o la EPS</li> <li>• EPS y medico laboral</li> <li>• Servidores publicos o contratistas</li> </ul>	<p>sistema. Dejando como resultado el Plan anual de trabajo y el Plan de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir políticas, objetivos, directrices, Estrategias, metodologías e indicadores para fortalecer la Gestión del proceso.</li> <li>• Establecer las necesidades de recursos financieros, técnicos y de personal para el diseño, implementación, evaluación y mejora del SG-SST.</li> <li>• Agendar revisiones médicas ocupacionales</li> <li>• Programar entrenamiento y reentrenamiento, capacitaciones a nivel preventivo y correctivo, conformación COPASST, conformación comité, gestión del riesgo.</li> <li>• Agendar revisión por la dirección rindiendo cuentas del sistema de seguridad y salud.</li> </ul>	<p>ento de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.</p> <p>➤ Se registra el comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</p>	<p>del SST</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exámenes médicos</li> <li>• Entrenamiento y Reentrenamiento</li> <li>• Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li> <li>• Plan de riesgos y peligros</li> <li>• informes de Brigadas y simulacros</li> <li>• Actas del comité copasst, emergencia y convivencia laboral, PESV</li> <li>• Matriz legal</li> <li>• Acta de revisión por la dirección</li> <li>• Inspecciones de seguridad a maquinas, equipos, elementos y/o materiales</li> <li>• Necesidades de recursos físicos, financieros, y tecnológicos, bienes y servicios, infraestructura y necesidades de información.</li> <li>• Personas capacitadas y dotadas con elementos de protección</li> <li>• Comunicaciones PQRSD respondidas</li> </ul>	
--	---	---	---	--	--

		<p><b>HACER:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar actividades del plan anual de trabajo y plan de mejora del SST</li> <li>• Investigar accidentes de trabajo</li> <li>• Realizar seguimiento a la matriz de peligros y riesgos</li> <li>• Realizar brigadas de emergencias y simulacros</li> <li>• Realizar capacitación y seguimiento al copasst, brigadas de emergencias comité de seguridad vial y comité de convivencia</li> <li>• Identificar, evaluar, cumplir, comunicar y actualizar los requisitos legales y otros suscritos relacionados con SST</li> <li>• Actualizar la matriz de identificación de riesgo y peligros de manera anual o cada vez que ocurra un incidente, accidente de trabajo o se reporte una enfermedad laboral.</li> <li>• Realizar seguimiento a empleados en relación a las recomendaciones del médico laboral en la realización de los exámenes de ingreso y/o</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de auditorías internas</li> <li>• Informe de accidentalidad y ausentismo.</li> </ul>	
--	--	---	--	---	--

		<p>periódicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la política SST</li> <li>• Establecer e implementar los programas, controles operacionales y otras acciones requeridas para lograr los objetivos en SST controlando los peligros identificados.</li> <li>• Comunicar a los funcionarios, contratistas, visitantes y otras partes interesadas las políticas, los programas y los controles relacionados con los peligros y riesgos de SST de las actividades en las cuales participan</li> <li>• Recibir, documentar y responder las comunicaciones (PQRSD), pertinentes de las partes interesadas internas y externas en relación a los peligros y riesgos del SST</li> <li>• Registrar, investigar y analizar los incidentes y accidentes de trabajo y ejecutar su plan de acción o/y hacerle seguimiento al mismo.</li> <li>• Gestionar planes de intervención para el</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--

		<p>cumplimiento de los controles propuestos para la disminución del riesgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar capacitaciones anuales con un ente externo certificador para el personal que realice trabajo seguro en alturas</li> <li>• Gestionar permisos de alturas a los responsables que realizan este tipo de trabajos</li> <li>• Gestionar compra de elementos de protección personal</li> <li>• Gestionar compra elementos y equipos de emergencias y botiquines</li> <li>• Gestionar la compra y mantenimiento de extintores</li> <li>• Realizar las pausas activas a los funcionarios</li> <li>• Dotar y capacitar al personal sobre el correcto uso de los elementos de protección personal</li> <li>• Realizar las diferentes inspecciones de seguridad .</li> <li>• Gestion de las actividades establecidas para dar cumplimiento al PESV</li> </ul>			
--	--	---	--	--	--

		<p><b><u>VERIFICAR:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar inspecciones de seguridad y establecer medidas correctivas</li> <li>• Medir y analizar los indicadores de gestión</li> <li>• Evaluar los peligros, valorar los riesgos para las enfermedades profesionales y accidentes e incidentes de trabajo.</li> <li>• Evaluar el cumplimiento de los objetivos Y programas propuestos de SST</li> <li>• Verificación del cumplimiento del plan anual de trabajo y plan de mejora del SST</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento de los diversos componentes del SG-SST desde el punto de vista Gerencial (Revisión por la dirección).</li> <li>• Realizar auditoria interna realizada por un externo.</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--

<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>
-----------------	--------------------

<p>▪ <b>Humanos</b></p> <p>Secretario General Técnica Administrativa de Salud Ocupacional</p> <p>▪ <b>Físicos</b></p> <p>Centro de cómputo Bodega Repuestos (2) Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas Áreas operativas de TTM Auditorio</p> <p>▪ <b>Hardware</b></p> <p>Estaciones de trabajo</p> <p>Impresora Sistemas</p> <p>Servidores Físicos (14)</p> <p>Servidores Virtuales (11)</p> <p>Storage de almacenamiento HP para almacenamiento de información</p> <p>Storage de Almacenamiento DELL para solución de Virtualización</p> <p>Tape Backup Interno HP</p> <p>Tape Backup DELL</p> <p>Copiadora (1)</p> <p>Video Beam (7)</p> <p>Herramientas de mantenimiento</p> <p>Repuestos y partes de equipos</p> <p>Multifuncionales departamental arrendadas (5)</p> <p>Escaner (17)</p>	<p>▪ <b>Hardware</b></p> <p>Computadores</p> <p>▪ <b>Software</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</li> <li>2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</li> <li>3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</li> <li>4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</li> <li>5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales</li> <li>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</li> <li>7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</li> <li>8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</li> <li>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</li> <li>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</li> <li>11. QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</li> <li>12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</li> <li>13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</li> <li>14. PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</li> <li>15. ENETEC: SW del CCTV</li> <li>16. GESTION POSITIVA:</li> </ol>	<p>Indicadores del SST</p> <p><b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p>
--	---	--



	<p>(G+), SISTEMA DE GESTION.</p> <p>17. SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>19. COMMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueadero P2</p> <p>30. C- CURE: Sw para administrar la automatización</p> <p>31. OFFICE: Sw de escritorio</p>	<p><b><u>POLITICA DESEGURIDAD Y SALUD EN ELTRABAJO:</u></b></p> <p>TERMINALES DE TRANSPORTES DE MEDELLIN S.A, es una empresa dedicada a contribuir al desarrollo del transporte en los espacios públicos y servicios relacionados al mismo; mediante la construcción, organización, administración, explotación y operación de Terminales de Transporte terrestre automotor; en todos los centros donde opera. con el fin de tener ambientes sanos y seguros a sus colaboradores y visitantes.</p> <p>Es nuestro interés cumplir con la normatividad vigente y suministrar los recursos necesarios para implementar las medidas de seguridad acordes con las prioridades establecidas en el diagnóstico de las condiciones de trabajo y de salud. por eso:</p> <p>TERMINALES DE TRANSPORTES DE MEDELLIN S.A, establece los siguientes parámetros para lograr el compromiso de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.</li> <li>• Proteger la seguridad y salud de todos trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST en la empresa.</li> <li>• Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.</li> </ul>
--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar una medición permanente de los resultados propios del SG-SST con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos y propender por el mejoramiento continuo de este Sistema.</li></ul> <p><b>propuesta:</b></p> <p>POLITICA INTEGRADA DE GESTION SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLIN S.A</p> <p>La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., en cumplimiento de su misión, coherente con los criterios de actuación, la estructura organizacional, el direccionamiento estratégico, el ámbito de actuación y del contexto, está comprometida con:</p> <p>El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la Entidad, para la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>La protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, controlando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades desarrolladas en la Institución, mitigando los impactos ambientales asociados al consumo de recursos naturales y a la generación de residuos, y fomentando el desarrollo sostenible y la educación ambiental en la Entidad</p>
--	--	---

		<p>La promoción de la salud y la prevención de lesiones y enfermedades laborales del personal, identificando, mitigando y controlando los riesgos laborales que pueden generarse en el desarrollo de los procesos.</p> <p>La protección, preservación y soporte de la información almacenada en medio electrónico, salvaguardando la confidencialidad, integridad, seguridad y disponibilidad de esta.</p> <p>La operación de los servicios de infraestructura tecnológica, para la prestación eficaz del proceso misional de la Entidad.</p> <p>Administrar talento humano idóneo, mediante la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios para satisfacer las necesidades del cliente.</p> <p><b>SEGURIDAD VIAL:</b></p> <p>1. <b>POLITICA DE SEGURIDAD VIAL:</b> Es compromiso de la Sociedad Terminales De Transporte Medellín S.A., establecer acciones enfocadas en la prevención de incidentes y accidentes en vía pública y promover actividades dirigidas a la disminución de los mismos, con la participación y apoyo de los servidores públicos y/o contratistas, que ejercen labores con vehículos de la empresa o de terceros que puedan afectar la integridad física, mental y social. Para cumplir la política, la empresa se enmarca en los siguientes parámetros:</p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplir con la reglamentación establecida vigente aplicable.</li> <li>➤ Formación y capacitación en actividades de prevención de accidentes de tránsito y normatividad vigente en temas de seguridad vial a los servidores públicos y contratistas.</li> <li>➤ Supervisar a los servidores públicos y contratistas frente a la ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos de la compañía terceros suministrados para el ejercicio de su labor.</li> <li>➤ Asignar los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento a la política.</li> <li>➤ Desarrollar acciones para mejora de la infraestructura física operativa donde haya influencia de peatones y vehículos, zonas de parqueo cargue y descargue.</li> </ul> <p><b>2. POLITICA DE REGULACION DE HORAS DE CONDUCCION Y DESCANSO:</b> Todo servidor público y/o contratista que desempeñen actividades de conducción de vehículo automotor y no automotor de a la sociedad terminal de Transportes de Medellín S.A., no debe exceder un tiempo diario de 8 horas de trabajo continuo. Si se requiere hacer una movilización fuera del horario establecido ésta debe ser autorizado por la administración. Se debe de realizar pausas activas para promover la actividad física enfocada a mejorar</p>
--	--	--

		<p>movilidad articular que propicie cambios de posición y disminución de cargas osteomusculares por mantenimiento de posiciones prolongadas o movimientos repetitivos durante la jornada.</p> <p><b>3. POLITICA DE REGULACIÓN DE VELOCIDAD:</b> Los servidores públicos y/o contratistas que realicen labores de conducción deberán respetar y acatar los límites de velocidad de sus vehículos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Carreteras nacionales y departamentales: 80 km/h.</li><li>➤ Carreteras urbanas: 60 km/h.</li><li>➤ Vías rurales, residenciales o escolares: 30 km/h</li></ul> <p>El conductor deberá ajustar la velocidad a las condiciones del viaje y de la vía, respetando la señalización que presenten las rutas por donde se encuentra transitando.</p> <p><b>4. POLITICA DE USO DEL CINTURÓN DE SEGURIDAD:</b> Los servidores públicos y/o contratistas que realicen labores de conducción para Terminales de Transportes de Medellín y sus acompañantes, deberán hacer uso del cinturón de seguridad del vehículo en todo el desplazamiento sin importar la distancia del viaje. Además, todos los vehículos propios, arrendados y/o contratados deberán tener cinturones de seguridad de acuerdo a la</p>
--	--	--

		<p>reglamentación vigente.</p> <p>5. <b>POLITICA DE NO USO DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN MOVILES MIENTRAS SE CONDUCE:</b> Todos los servidores públicos y/o contratistas que realicen labores de conducción para la Terminales de Transportes de Medellín S. A. podrán hacer uso de sus equipos de comunicación con los accesorios pertinentes (manos libres) solamente para fines de su actividad. El conductor deberá estacionar el vehículo en un lugar seguro para poder hacer uso de su equipo de comunicaciones. Se prohíbe el uso de los equipos de comunicaciones para mensajes de texto y chat al momento de la conducción</p> <p>6. <b>POLITICA DE USO DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL:</b> La <b>Sociedad</b> Terminales de Transportes de Medellín S. A., establece que los servidores públicos que realicen labores de conducción deberán usar elementos de protección personal de acuerdo a la actividad que deban realizar y al tipo de vehiculo.</p> <p>7. En Terminales de Transporte de MEdeillin S. A, se tiene como proposito promover ambientes de trabajo saludables, exentos del consumo del alcohol, drogas y tabaco, que e puedn ver reflejadosen la</p>
--	--	--

		<p>salud y el bienes det todos nuestro servidores y aserguar la satisfaccion a nuestros clientes internos y externos . Para dar cumplimeinto a la politica se debe tener en cuenta las siguentes prohibiciones dentro y fuera de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uso, posesion y/o comercializacion de drogas ilicitas, bebidas embriagantes y tabaco tanto en las instalaciones de la empresa como en los puestos de trabajo.</li> <li>➤ Presentarse al sitio de trabajo bajo la influencia del alcohol y/o drogas</li> <li>➤ Incitar y/o consumir alcholo, drogas y tabaco en los puestos de trabajo</li> </ul> <p>Esta politica es de cumplimiento obligatorio por parte de todos los servidores de la empresa, y por su no cumplimiento se puede adptar medidas disciplinarias, inclusive dar por finalizado el contrato de trabajo por justa causa de aceuro con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabjo y la ley (Articulo 92, ProHIBICIONES A LOS TRABAJADORES N° 8)</p>
--	--	--

		<b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b>
		Matriz de requisitos legales SST Decreto 1072: 2015 Resolucion 0312:2019

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2018/12/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Mary Luz Jaramillo Tecnica Administrativa de Seguridad y Saludo en el Trabajo	Francisco Javier Ramirez Secretario General	2018/12/15

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

## 4.8 Gestión Procesos

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Implementar, administrar, y mejorar el Sistema Integrado de Gestión establecido en Entidad de acuerdo con los requisitos exigidos por las Normas técnicas con el fin de mejorar continuamente los procesos.

**LÍDER DEL PROCESO:** Subgerente de Planeación y Desarrollo

**CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:**

[Documentos](#)  
[Formatos](#)  
[Métricas](#)  
[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades de recursos del Sistema de Gestión</li> <li>▪ Expectativas de funcionarios TTM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funcionarios TTM</li> <li>▪ Entes de certificación y de control</li> <li>▪ Todos los procesos</li> <li>▪ Departame</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación de auditorías internas del sistema de Gestión"</li> <li>▪ Planificación de auditorías externas (otorgamiento, renovación y seguimiento) del sistema de Gestión</li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución</li> <li>➤ El comité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Gestión Actualizado, Controlado y divulgado</li> <li>▪ Procesos caracterizados</li> <li>▪ Procedimie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funcionarios TTM</li> <li>▪ Entes de Certificación y de Control</li> <li>▪ Departamento Administrativo de la</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Estratégico</li> <li>▪ Medición y evaluación de indicadores</li> <li>▪ No conformidades menores y mayores</li> <li>▪ Informes de auditorías internas y externas del Sistema de Gestión</li> <li>▪ Informes de auditorías internas de control</li> <li>▪ Acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> <li>▪ Requisitos de las normas internas y externas</li> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Normas Técnicas</a></li> </ul>	<p>nto Administrativo de la Función Pública</p>	<p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administración, actualización y mantenimiento del Manual de Gestión</li> <li>▪ <a href="#">Control de Documentos</a></li> <li>▪ <a href="#">Control de Registros</a></li> <li>▪ <a href="#">Ejecutar Auditorías Internas</a></li> <li>▪ Ejecutar auditorías de otorgamiento, renovación y seguimiento del Sistema de Gestión</li> <li>▪ Identificar y realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> <li>▪ Realizar análisis de causas, definir acciones y realizar seguimiento a las No conformidades detectadas</li> <li>▪ Actualizar la documentación de Cargos según cambios en los procesos y/o reformas de la estructura administrativa</li> <li>▪ Realizar Socializaciones y Divulgación del Manual de Gestión y cambios en las Normas Técnicas</li> </ul> <div style="background-color: #FFD700; text-align: center; padding: 2px; font-size: 8px;">GESTIÓN OPERACIÓN TERMINALES DE TRANSPORTE</div> <div style="background-color: #90EE90; text-align: center; padding: 2px; font-size: 8px;">GESTIÓN ESTRATÉGICA</div> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión por la dirección</li> <li>▪ <a href="#">Análisis de Datos</a></li> <li>▪ Evaluación del Modelo Entandar de Control Interno</li> <li>▪ Auditorías internas y externa al Sistema de Gestión</li> <li>▪ Procesos y procedimientos vigentes</li> </ul>	<p>Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Planes de Mejoramiento</a></li> <li>▪ <a href="#">Gestión de Riesgos</a></li> </ul>	<p>ntos e Instructivos documentados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos y registros controlados</li> <li>▪ Planes de Mejoramiento en seguimiento o Ejecutados</li> <li>▪ Acciones preventivas, correctivas y de mejora en seguimiento o ejecutadas</li> <li>▪ No conformidades gestionadas o en seguimiento</li> <li>▪ Documentación de Cargos</li> <li>▪ <a href="#">Acciones de Mejora por Proceso</a></li> <li>▪ <a href="#">Riesgos Gestionados</a></li> <li>▪ <a href="#">Auditorías al Sistema de Gestión de TTM</a></li> </ul>	<p>Función Pública - DAFP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos</li> </ul>
--	---	---	--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metodología administración de Riesgos TTM</li> <li>▪ <a href="#">Documentación de Cargos</a></li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Socializaciones del Sistema de Gestión y Normatividad</a></li> <li>▪ <a href="#">Análisis de los datos Auditorias al Sistema de Gestión</a></li> <li>▪ <a href="#">Certificaciones</a></li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

RECURSOS		INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Humanos</b> Tecnico Administrativo Procesos Representante de la Dirección Subgerente Planeación y Desarrollo Auxiliar Administrativa</li> <li>➤ <b>Físicos</b> Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Hardware</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores</li> <li>• Impresora departamental</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Software</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</li> <li>2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</li> <li>3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</li> <li>4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</li> <li>5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales</li> <li>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</li> <li>7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Totales Riesgos por Proceso</a></li> </ul>
		POLÍTICAS Y CONTROLES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El líder de proceso así como todos los participantes del mismo, deben asegurar que las actividades y políticas generen valor a la entidad, que su documentación esté vigente y sea consistente con la ejecución.</li> <li>▪ Cualquier cambio, mejora o restricciones de acceso a los componentes del Sistema Integrado de Gestión, deben reportarse a través de la herramienta tecnológica que soporta las solicitudes a la Unidad de Desarrollo Organizacional.</li> <li>▪ Siempre se debe utilizar la última versión vigente de los formatos del manual de gestión.</li> <li>▪ Los líderes de proceso miden, analizan los indicadores respectivos y definen acciones de mejora, según la metodología vigente y formalizada en la entidad.</li> </ul>

	<p>de datos QF DOCUMENT.</p> <p>8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>11. QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>14. PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>15. ENETEC: SW del CCTV</p> <p>16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE GESTION.</p> <p>17. SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>19. COMMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software</p>	<p><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos)</a></li> </ul>
--	--	--

	<p>Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueadero P2</p> <p>30. C- CURE: Sw para administrar la automatización</p> <p>31. OFFICE: Sw de escritorio</p>	
--	--	--

### Control de Cambios Proceso

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.7	2019/12/27	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se ajusta el procedimiento planes de mejoramiento a la versión 1.0.5 con fecha 2019/12/27</li> <li>➤ Se elimina de las salidas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Actas Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</a></li> </ul> </li> </ul>	Xímena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	Xímena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/12/27
1.0.6	2019/01/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se ajusta Software</li> <li>➤ Se registra el comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</li> <li>➤ Se elimina del ajuste del proceso el Sw Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación</li> <li>➤ Se elimina de los indicadores las <a href="#">Métricas del Proceso</a></li> <li>➤ Se elimina de los documentos y controles la <a href="#">Resolución 019 DE 2010-Por medio de la cual se integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad y se</a></li> </ul>	Xímena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	Xímena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/01/28

			<p><a href="#">crea el Sistema Integrado de Gestión</a> y el <a href="#">Decreto 4485 de 2009 (Actualiza norma de calidad-NTC GP 1000-2009)</a></p> <p>➤ Se ajusta el procedimiento Analisis de los datos, en versión 1.0.3, con fecha 2019/01/20</p> <p>➤ Se ajusta el procedimiento de auditorias internas, en version 1.0.5, con fecha 2019/01/20</p>			
1.0.5	2018/06/29	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 9001, la cual pasa de 2008 a 2015, en el procedimeinto de auditorias internas</p> <p>Se adiciona el componente de oportunidad en el procedimiento de gestion de riesgos</p>	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2018/06/29
1.0.4	2017/05/04	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se ajusta el procedimiento de auditorias internas.</p> <p>Se ajusta con el proceso de control interno, plan de seguridad vial y seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 14001, la cual pasa de 2004 a 2015.</p> <p>Se adiciona el Codigo de ética del auditor</p>	<p>Eneyda Elena de Vellojin Diaz Asesora de Control Interno.</p> <p>Mary Luz Buitrago Tecnico Administrativo de Salud Ocupacional</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>	<p>Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Eneyda Elena de Vellojin Diaz Asesora de Control Interno</p> <p>Fernando Cardona Secretario General.</p>	2017/05/04
1.0.3	2015/06/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativo	<p>Se actualiza:</p> <p>Procedimiento planes de mejoramiento, version 1.0.4</p> <p>Procedimiento Auditorias</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administra	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación	2015/06/16

		o de Procesos	Internas, version 1.0.2	tivo de Procesos	y Desarrollo	
1.0.2	2014/05/ 16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativ o de Procesos	Se genera nueva version del procedimiento Control de Documentos, se genera version 1.0.4, con fecha 2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administra tivo de Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/0 5/16
1.0.1	28/04/20 11	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar Procesos	<p>Se modifica el objetivo dando cumplimiento a la oportunidad de mejora registrada en la auditoria de seguimiento de nov 10 y 11, enmarcándolo en la razón de ser del proceso en la organización y no con el enfoque normativo, pues el objetivo permite identificar los seguimientos o mediciones al proceso</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</b></p> <p>Se eliminan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades y expectativas de los clientes</li> <li>▪ Comunicaciones de los clientes</li> <li>▪ Resultados de encuestas de satisfacción externa e interna</li> </ul> <p>Se adicionan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes de auditorias internas y externas</li> <li>▪ Acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> <li>▪ Metodología administración de Riesgos TTM</li> <li>▪ Documentacion de cargos</li> <li>▪ Informes de auditorias internas de control</li> </ul> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</b></p> <p>Se adicionan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entes de certificación y de</li> </ul>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2011/0 5/23

			<p>control</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Departamento Administrativo de la Función Pública</li> </ul> <p>Se eliminan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliente directo empresas transportadoras</li> <li>▪ Cliente Indirecto usuarios pasajeros</li> <li>▪ Personal TTM se modifica por funcionarios de TTM</li> </ul> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES</b></p> <p><b>PLANEAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad "Planificación de auditoría interna" <b>se modifica así:</b> "Planificación de auditorías internas del sistema de Gestion"</li> <li>▪ La actividad "Planificación de auditoría de certificación y/o seguimiento del sistema" <b>se modifica así:</b> "Planificación de auditorías externas (otorgamiento, renovación y seguimiento) del sistema de Gestión "</li> </ul> <p><b>HACER:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad Administración, actualización y mantenimiento del Sistema de gestión <b>se modifica así:</b> Administración, actualización y mantenimiento del Manual de Gestion</li> <li>▪ La actividad Ejecutar Certificación y /o seguimiento del sistema de gestión <b>se modifica así:</b>Ejecutar auditorias de otorgamiento, renovación y seguimiento del sistema de gestión</li> <li>▪ La actividad "Planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y de</li> </ul>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>mejora)" <b>se modifica así:</b> Identificar y realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Se adiciona</b> la actividad "Realizar análisis de causas, definir acciones y realizar seguimiento a las No conformidades detectadas"</li> <li>▪ La actividad "Documentación de Cargos según cambios en los procesos y/o reformas de la estructura administrativa" <b>se modifica así:</b> "Actualizar la documentación de Cargos según cambios en los procesos y/o reformas de la estructura administrativa"</li> </ul> <p><b>VERIFICAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se elimina la actividad "Comités de Calidad"</li> <li>▪ Se adiciona "Evaluación del MECI"</li> <li>▪ Se elimina la actividad "Equipo MECI"</li> <li>▪ Se adiciona la actividad "Evaluación del Modelo Estandar de Control Interno"</li> <li>▪ Se adiciona la actividad "Auditorías internas y externa al Sistema de Gestión"</li> <li>▪ Se adiciona la actividad "Pruebas de los procesos y procedimientos."</li> </ul> <p><b>ACTUAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se elimina la actividad "Control y Evaluación"</li> <li>▪ Se modifica la actividad "Equipo MECI" por "Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG)"</li> </ul> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS SALIDAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se modifica la salida "Procedimientos"</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--



			<p>documentados" por " Procedimientos e Instructivos documentados</p> <p>Se adiciona las siguientes salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ "Acciones preventivas, correctivas y de mejora en seguimiento o ejecutadas"</li> <li>▪ "No conformidades gestionadas o en seguimiento"</li> <li>▪ Manual de Gestion Actualizado, Controlado y divulgado</li> </ul> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS CLIENTES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ "Personal TTM" se modifica por" funcionarios de TTM"</li> <li>▪ Se modifica el cliente "Entes de Control" por "Entes de Certificación y de Control"</li> <li>▪ Se adiciona "Todos los procesos"</li> </ul> <p>Se realizan modificaciones en los procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Procedimiento Gestión de Riesgos</a>, pasa a versión 1.0.3</li> <li>2. <a href="#">Procedimiento Analisis de los datos</a>, pasa a versión 1.0.2</li> <li>3. <a href="#">Procedimiento Auditorias Internas</a>, pasa a versión 1.0.1</li> <li>4. <a href="#">Procedimiento Control Documentos</a>, pasa a versión 1.0.3</li> <li>5. <a href="#">Procedimiento Control Registros</a>, pasa a versión 1.0.2</li> <li>6. <a href="#">Procedimiento Planes de Mejoramiento</a>, pasa a versión 1.0.3</li> </ol> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: <a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a>  <a href="#">Sistema de Gestión</a>  <a href="#">Comunicaciones de los Clientes</a></p>		
--	--	--	--	--	--

			<a href="#">TTM</a> <a href="#">Solicitud de Servicio</a> <a href="#">Comunicaciones y Publicidad</a> <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a>			
			Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".			
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.8.1 Procedimiento Gestión de Riesgos

**PROPÓSITO:** Identificar, analizar y evaluar los Riesgos y oportunidades por proceso que afecten el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo con la metodología establecida por la Entidad

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar riesgos y oportunidades	Líderes del proceso Funcionarios TTM Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión	<a href="#">Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos)</a>  <a href="#">Resolución No. 019 DE 2010 - Sistema Integrado de Gestión</a>	<a href="#">Mapa de Riesgos</a>  <a href="#">Informe Gestión de Riesgos</a>  Informe valoración y evaluación de Control Interno	Se identifican los riesgos y oportunidades que puedan afectar la ejecución de los procesos y afecten el logro de los objetivos  Identificar las causas, consecuencias, impacto y probabilidad ocurrencia del riesgo

2	Analizar y evaluar riesgos y oportunidades	<p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Profesional Universitario Planeación</p> <p>Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Líderes del proceso</p>			<p>Se determina el número de riesgos y oportunidades por proceso y en gestión,, aplicando la metodología adoptada por TTM</p> <p>Periódicamente se priorizan los riesgos de acuerdo con el impacto y probabilidad de ocurrencia</p>
3	Valorar riesgos y oportunidades	<p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Profesional Universitario Planeación</p> <p>Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Líderes del proceso</p> <p>Asesor Control Interno</p> <p>Profesional Universitario Control Interno</p>			<p>Determinar el nivel de riesgo como resultado de confrontar el impacto y la frecuencia con los controles existentes al interior de los procesos</p> <p>Las oportunidades se abordan por probabilidad y beneficio.la mayoría de oportunidaes se analizan y abordan por medio del a ejecucion del plan de accion de la entidad</p> <p>La Oficina de Control Interno genera recomendaciones y observaciones de acuerdo con la valoración y evaluación independiente al Mapa de Riesgos ya Identificado</p> <p>Los riesgos se Revaloran cada vez que se considere pertinente.</p>
4	Gestionar riesgos y oportunidades	<p>Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Líderes del proceso</p>		Project Server 2003 (plan de riesgos)	<p>Definir un plan que permita gestionar los riesgos inaceptables</p> <p>Realizar seguimiento y monitoreo periódico al Plan</p> <p>Generar acciones y compromisos que permitan mitigar el riesgo</p>
5	Divulgar	Equipo		<a href="#">Actas Equipo</a>	Dar a conocer a los

riesgos y oportunidades	Técnico del Sistema Integrado de Gestión  Líderes de proceso		<a href="#">Técnico</a>	empleados la gestión de riesgos
-------------------------	--	--	-------------------------	---------------------------------

**ALCANCE:** Aplica para todos los procesos de la entidad así como también eventos y actividades que probables de amenaza para la continuidad de la operación y el negocio.

#### DEFINICIONES

- **MECI:** Modelo Estándar de Control Interno
- **Project Server 2003:** Herramienta informática que permite definir y hacer seguimiento a planes. Incluye definición de actividades, cronograma y responsables.
- **Riesgo:** es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.00	2018/04/25	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona el componente de oportunidad	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2018/04/25
1.0.3	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica la denominación de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24

				Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno		
1.0.2	2011/04/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se modifica el objetivo del proceso " Identificar, analizar y evaluar las amenazas que afecten la operación, continuidad y cumplimiento de los objetivos de la entidad, analizar las causas e implementar el plan de gestión que permita evitar, eliminar o mitigar el impacto del riesgo."</li> <li>▪ En la actividad "Identificar riesgos", se modifica la redacción.</li> <li>▪ En la actividad "Analizar y evaluar riesgos" se actualizan los responsables</li> <li>▪ En la actividad "Valorar riesgos" actualizan responsables</li> <li>▪ Se adicionan los siguientes párrafos: "La Oficina de Control Interno genera recomendaciones y observaciones de acuerdo con la valoración y Evaluacion independiente al Mapa de Riesgos ya Identificado". "Los riesgos se Revaloran cada vez que se considere pertinente"</li> <li>▪ En la actividad "Gestionar riesgos" se adiciona los siguiente: "Generar acciones y compromisos que permitan mitigar el riesgo"</li> <li>▪ Se adiciona dos nuevos registros Revaloración de</li> </ul>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			Riesgos e Informe valoración y evaluación de Control Interno			
1.0.1	2010/06/08	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se actualiza con la <a href="#">Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos</a>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/06/28
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.8.2 Procedimiento Planes de Mejoramiento

**PROPÓSITO:** Definir acciones correctivas y de mejora para los hallazgos, observaciones y no conformidades del sistema de gestión, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la normatividad vigente y la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar no conformidad los hallazgos u observaciones	Entes de Control y certificación  Asesor de Control Interno  Subgerente de Planeación y Desarrollo  Técnico Administrativo de Procesos		Informes de las auditorías de control interno, contraloría, auditorías internas y externas	Cuando se identifica una no conformidad, hallazgo u observación se registra en el formato establecido  Como fuentes de acciones correctivas, se tienen entre otras las siguientes: auditorías internas y externas, deficiencias reales o potenciales de la operación o administración, resultados de la satisfacción de los clientes, comunicaciones, quejas y reclamos de clientes o de partes interesadas, desviaciones reales o potenciales de la eficacia de los controles operacionales, resultados de seguimiento y medición, desempeño ambiental, desviaciones en la prestación de los servicios, desempeño de procesos, La percepción del cliente sobre la empresa, el incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión calidad y

					ambiental, evaluación de simulacros, incumplimientos legales o cambios en la legislación, benchmarking, revisión por la dirección, visitas entes de control.
2	Documentar no conformidades, los hallazgos u observaciones	Asesor de Control Interno  Profesional Universitario de Control interno  Subgerente de Planeación y Desarrollo  Técnico Administrativo de Procesos		Registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el plan de mejoramiento de control interno  Registro de acciones correctivas	Como criterios para definir si se implementan acciones correctivas o de mejora, es necesario tener en cuenta: repetitividad, impacto en la prestación de los servicios, impacto de la desviación en la imagen de la empresa, si es no conformidad de auditoria interna o externa, hallazgos de entes de control, en todos los casos se debe emprender acción correctiva, incumplimiento de requisitos legales, contractuales, entre otros.  Una vez definida la necesidad de emprender acción correctiva o de mejora, se deben definir las causas raíz para las correctivas y preventivas, empleando técnicas de investigación apropiadas como son: lluvia de ideas, diagrama causa – efecto, cinco por qué, amef, entre otros.
3	Definir plan de mejoramiento	Responsable de la no conformidad, hallazgo u observación al interior de TTM		Registro de acciones correctivas y de mejora	Una vez con el uso de una o varias de estas técnicas se tenga identificada la o las causas raíz, se procede a proponer el plan de acción, asignado para cada una de las actividades, responsables, fechas de implementación y seguimiento.  Para verificar la eficacia de las acciones correctivas, se debe asegurar que las causas identificadas como raíz se hayan eliminado.
4	Realizar seguimiento plan de mejoramiento	Responsable de la no conformidad al interior de TTM			El responsable asignado de esta actividad debe verificar y hacer seguimiento periódico al plan de mejoramiento.
5	Verificar ejecución plan de mejoramiento	Responsable de la no conformidad al interior de TTM			Control interno realiza el seguimiento, verifica el cumplimiento del plan y genera la evaluación respectiva. para los planes de mejoramiento de control interno  La Técnico Administrativo de Procesos,

	Asesor Control interno			realiza el seguimiento, verifica el cumplimiento del plan y genera la evaluación respectiva. para el registro de acciones correctivas
	Profesional Universitario o Control Interno			
	Técnico Administrativo Procesos			

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para los hallazgos, deficiencias, no conformidades, recomendaciones que requieren acciones preventivas, correctivas y de mejora en el Sistema de Gestión.

**DEFINICIONES:**

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable
- **Acción de mejora:** aumentar la capacidad de cumplir con un requisito.
- **Hallazgo Fiscal:** Omisión injustificada del deber de efectuar comparaciones de precios ya sea mediante estudios o consultas de las condiciones del mercado o cotejo.

Ver anexos de metodologías para identificación de causas raíz:

1. Lluvia de ideas
2. Diagrama causa efecto
3. Cinco por qué

-----  
**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.5	2019/12/27	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se modifica el propósito.</li> <li>➤ Se elimina de la actividad 1 identificar hallazgos: Auditorías Internas y externas</li> <li>➤ Se elimina de los</li> </ul>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo  Juan Mario Bustamante Asesor de	2019/12/27



			<p>responsables el Equipo Técnico y todo el personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se elimina de la actividad 3 Actas Revisión por la Dirección y Actas Equipo Técnico</li> <li>➤ Se eliminan el registro de la Gestión de Riesgos Project Server 2003</li> <li>➤ Se elimina del procedimiento el tratamiento para las acciones preventivas y de mejora.</li> <li>➤ Se elimina de la actividad 1 " Una no conformidad, deficiencia administrativa, deficiencia fiscal que requiera de una acción preventiva o acción correctiva, se informa al auxiliar de procesos o a Control Interno para su documentación en el formato establecido"</li> <li>➤ Se agrega como responsable en la actividad 1 la Subgerente de Planeación y Desarrollo</li> <li>➤ Se agrega a la actividad 3: los responsables: responsable de la no conformidad al interior de TTM y elimina el Técnico Administrativo Procesos</li> </ul>		Control Interno	
--	--	--	---	--	-----------------	--

			<p>Se elimina de las definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acción preventiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</li> <li>▪ <b>MECI:</b> Modelo Estándar de Control Interno. Modelo de gestión que deben cumplir las entidades públicas</li> <li>▪ <b>Deficiencia administrativa:</b> No conformidades identificadas por la contraloría relacionadas con deficiencias en el funcionamiento de la entidad, que requieren plan de mejoramiento interno que supervisa control interno</li> <li>▪ <b>Deficiencia fiscal:</b> No conformidades identificadas por la contraloría relacionadas con deficiencias en el manejo de los recursos financieros de la entidad, que requieren plan de mejoramiento que debe enviarse a la contraloría en el tiempo establecido en el informe.</li> <li>▪ <b>Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión:</b> Grupo conformado por: Gerente, jefes de Unidad, Funcionarios</li> </ul>			
--	--	--	---	--	--	--

			responsables de procesos o en representación de la Unidad, analistas, Profesional en Planeación auxiliar de procesos quienes se reúnen semanalmente para tratar temas relacionados con el SGC, planes de mejoramiento y la gestión de Riesgos			
1.0.4	2015/06/13	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona el componente ambiental y las metodologías de análisis de causa que puedan utilizarse	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Wilmar Mosquera- Profesional Especializado Ambiental	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/06/13
1.0.3	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica la denominación de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Carlos Arturo Patemina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.2	2011/04/28	Leidy Ramirez Auxiliar de	Se mejora la redacción y explicación de las actividades	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Alexandra Gaviria Jefe Unidad	2011/05/23

		Procesos	<p>En la actividad 1 "identificar los hallazgos" se adiciona el registro informes auditorías internas y externas</p> <p>En la Actividad 3 "Definir plan de mejoramiento" se modifica en las observaciones las "Actas Revisión Gerencial" por "Actas del comité coordinador del Sistema Integrado de Gestion, como esta nombrado en la resolución Se adiciona las actas de la" Revisión Por la dirección"</p>	<p>Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno</p>	de Desarrollo Organizacional	
1.0.1	2010/03/19	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se especifica que el manejo de los planes de mejora es a través de nuevo Software desarrollado por la Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/06/03
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

## ANEXOS

### 1. LLUVIA DE IDEAS

Se utiliza para generar un número grande de ideas sobre cualquier tema. Puede ser utilizada para identificar los problemas, las causas de estos y sus soluciones. Se trabaja en equipo y se deben seguir las siguientes reglas:

- . No se admiten críticas ni comentarios

- . Se comienza por cualquier miembro del grupo
- . Una idea por turno
- . Si no se tiene preparada una idea se dice paso
- . Expresar tantas ideas como sea posible
- . No importa que sean ideas raras o extrañas
- . Apoyarse en ideas de los demás
- . La velocidad es importante

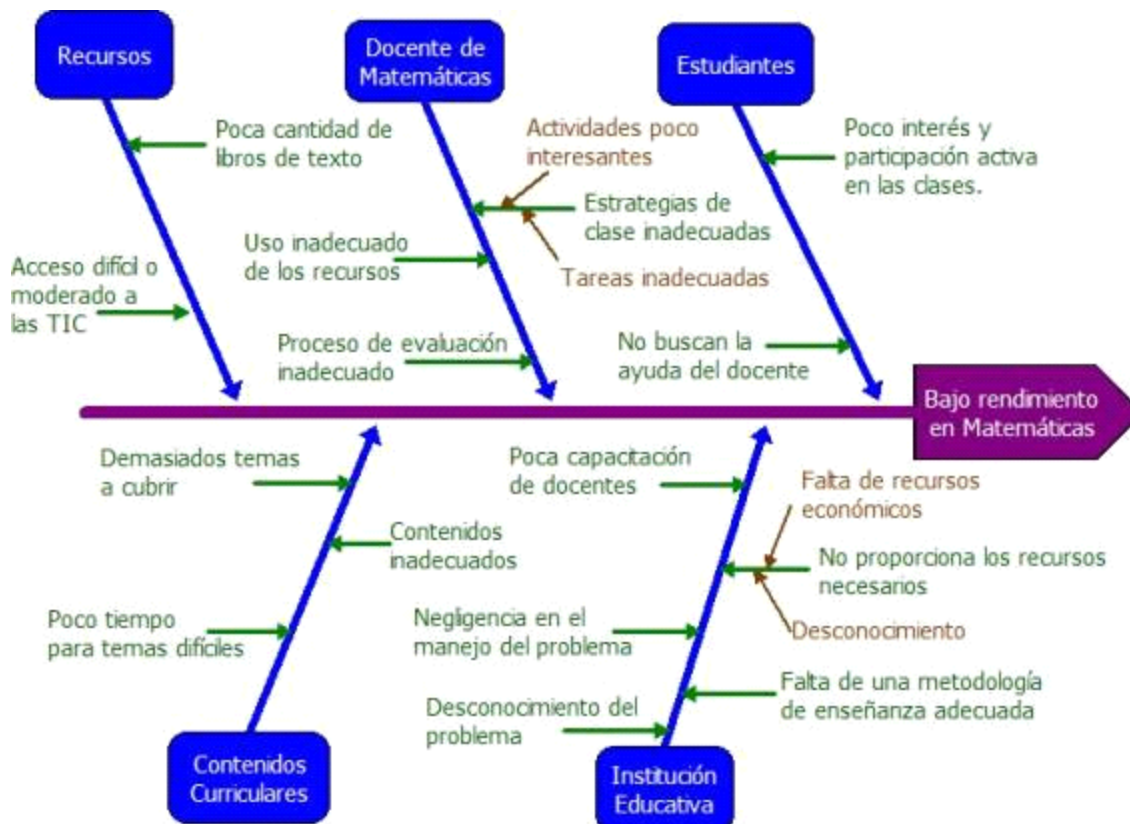
definir un problema o Tema de interés , luego Elegir un moderado o secretario, luego proponer ideas, luego analizar las ideas.

## 2. DIAGRAMA CAUSA – EFECTO

Diagrama que muestra la relación sistemática entre un resultado fijo y sus causas.

¿Para qué sirve?

Esta herramienta es útil en la identificación de las posibles causas de un problema, y representa las relaciones entre algunos efectos y sus causas. En un ambiente no manufacturero, las categorías de causas potenciales incluyen políticas, personal, procedimientos y planta .



3. Cinco por ques, esta metodología se entiende a través de la lectura del siguiente ejemplo.

### Monumento de Lincoln.

1. Se descubrió que el monumento de Lincoln se estaba deteriorando más rápido que cualquiera de los otros monumentos de Washington D.C., – ¿Por qué?
2. Porque se limpiaba con más frecuencia que los otros monumentos – ¿Por qué?
3. Se limpiaba con más frecuencia porque había más depósitos de pájaros en el monumento de Lincoln que en cualquier otro monumento – ¿Por qué?
4. Había más pájaros alrededor del monumento de Lincoln que en cualquier otro monumento, particularmente la población de gorriones era mucho más numerosa – ¿por qué?
5. Había más comida preferida por los gorriones en el monumento de Lincoln -específicamente ácaros – ¿por qué?
6. Descubrieron que la iluminación utilizada en el monumento de Lincoln era diferente a la de los otros monumentos y esta iluminación facilitaba la reproducción de ácaros.

Cambiaron la iluminación y solucionaron el problema1.

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

### 4.8.3 Procedimiento Control Documentos

**PROPÓSITO:** Garantizar el control y control de cambios de documentos internos y externos que se generen dentro del sistema de Gestión por medio de su Identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, aprobación, actualización, legibilidad y disposición de los documentos.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar y definir documentos	Responsable del proceso  Tecnico Administrativo Procesos  Equipo Técnico  Representante de la Dirección Subgerente Planeación		Software Help & Manual	El control y trazabilidad de las versiones electrónicas de la documentación del Sistema de Gestión, inicia cuando se registran en el SW Help and Manual partiendo de la versión 6.0.0. Las versiones anteriores están en medio físico.  Se identifican los documentos que tienen que ver con el Sistema de Gestión y que muestre la Conformidad ISO 9001-2015 o con las actividades planificadas en la documentación del Sistema.  Los responsables de los procesos solicitan cambios o la inclusión de nuevos documentos en los procesos. A

		y Desarrollo			<p>través del sistema de solicitudes a la subgerencia de Planeación Y Desarrollo</p> <p>Un documento puede ser un manual, formato, una guía o un instructivo</p> <p>Se revisa y aprueba para que el contenido del documento sea coherente, consistente con la realidad y adecuado a las necesidades de la Entidad.</p> <p>La mejora en los documentos, formatos o instructivos puede ser resultado de alguna sugerencia y oportunidad de mejora de las auditorías o verificaciones de los procesos</p> <p>El número de versión de los documentos y formatos, se definen teniendo en cuenta la criticidad de cambios</p>
2	Elaborar y/o actualizar documentos	Tecnico Administrativo Procesos	<a href="#">Guía Control de Documentos</a>	Software Help & Manual	<p>El contenido del documento es desarrollado siguiendo los lineamientos del documento "Guía para elaboración de documentos".</p> <p>Se identifica con el número de la versión, fecha, usuario quien lo realizó, colocados en el encabezado de los documentos.</p> <p>Se inicia con la versión No.1 y se va aumentando en la medida que se actualice el documento. La fecha indica a partir de cuando entra en vigencia el documento</p> <p>Se controlan las modificaciones realizadas, asegurando disponibilidad de versión actualizada.</p> <p>El cuadro control de cambios tiene la siguiente información: Versión, Fecha, Autor/Cargo, Descripción, Revisado por/ Cargo, Aprobado por/ Cargo y Fecha, (Aplica para el Manual de Gestión, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, listas de chequeo y documentos que se consideren necesarios)</p>

3	Autorizar y controlar documentos	Tecnico Administrativo Procesos	<a href="#">Guía Control de Documentos</a>	Software Help & Manual	<p>Antes de publicar el documento se coloca el estándar de identificación del documento y la versión</p> <p>Los documentos aprobados son ubicados en la carpeta Corporativa del Proceso en la siguiente ruta \Sgc - Sistema Gestion de Calidad) y se enlazan a través del manual de gestión electrónico.</p> <p>La documentación que esta publicada en la pagina Web son "copias controladas" y aquellos que requieren ser distribuidos en forma impresa son "Copias no Controladas".</p> <p>Se revisan los criterios de actualización del nuevo documento sujeto a incorporarse a la estructura documental.</p> <p>Se generan y autorizan los cambios solicitados por el responsable del proceso</p>
4	Administrar documentos	Tecnico Administrativo Procesos  Profesional Universitario o TIC	<a href="#">Formato entrega de cintas Backup Terminal Sur</a>	<p>Software Help &amp; Manual</p> <p><a href="#">Registro Backup Servidores</a></p> <p><a href="#">Formato entrega de cintas Backup Terminal Sur</a> diligenciado</p> <p>Versiones anteriores del Manual de Gestión</p>	<p>Las carpetas corporativas están matriculadas con el nombre de los procesos donde se encuentra consignada la documentación respectiva y el acceso tiene restricciones según la naturaleza de la información y las solicitudes de acceso.</p> <p>La disponibilidad de los documentos está en medio electrónico y para el uso de formatos físicos, son impresos en tinta no borrrable.</p> <p>En la red corporativa se conserva el la documentación original y las versiones anteriores del manual de gestión, el acceso a esta carpeta está autorizado para la Auxiliar de Procesos y el Representante de la Dirección.</p> <p>La generación de las versiones del manual se realiza a través de la herramienta Help &amp; Manual.</p> <p>El respaldo de la información se realiza según la actividad Administrar respaldos de información del procedimiento <a href="#">Administrar Infraestructura Tecnológica</a>.</p>



					<p>Para evitar la pérdida de documentos, sistemas, bases de datos e información que soportan los procesos, diariamente se realiza el respaldo incremental y completo semanal. Se guardan dos copias de estos respaldos uno en la bodega de Sistemas en la Terminal del Norte y otro en la Oficina de Recaudos de la Terminal del Sur bajo llave.</p> <p>El archivo Central tiene definidas las tablas de retención de los documentos que están bajo su custodia. Están debidamente almacenados y su consulta tiene los controles pertinentes según las leyes públicas de gestión documental.</p>
5	Controlar documentos obsoletos	Tecnico Administrativo Procesos		<p><a href="#">Carpeta Obsoletos</a></p> <p><a href="#">Control Modificación Maestro de Dctos, Reportes, Formatos e Instructivos</a></p>	<p>Se consideran obsoletos aquellos documentos que han tenido modificación y cambios en su versión.</p> <p>Las copias impresas de documentos son destruidas al entregar la nueva versión y en el sistema la nueva versión reemplaza la anterior.</p> <p>Los documentos obsoletos son guardados electrónicamente en la carpeta "Obsoletos", permitiendo garantizar la trazabilidad e historia del documento, se registra el cambio en el registro "Control Modificación Maestro de Dctos, Reportes, Formatos e Instructivos". Las copias físicas de los documentos obsoletos se desechan</p> <p>Para el mejoramiento en la documentación del Sistema de Gestión, se establece que:</p> <p>Los formatos, guías, instructivos, fichas técnicas, procedimientos y manuales inicia con versión 1. Cabe anotar que versiones anteriores se registran en la carpeta de obsoletos (de acuerdo al proyecto establecido (Project), asegurando disponibilidad de versión actualizada..</p>
6	Control de documentos externos	Tecnico Administrativo		Sistema qfdocument.	<p>Los documentos de origen externo se controlan así:</p>

		documentos		<p>ERP SAFIX - Regulación y Uso\Parametros\Rutas autorizadas</p> <p>Carpeta Física Resoluciones</p> <p>ERP SAFIX - Regulación y Uso\Parametros\Rutas autorizadas</p> <p><a href="#">Marco Normativo por Proceso</a></p>	<p>La normatividad y/o documentación externa ingresa al archivo central y se gestiona a través del <a href="#">Procedimiento Administración Documental</a> por medio del sw qfdocument. Este control lo efectua el Tecnico Administrativo documentos</p> <p>Para cambios o nuevas autorizaciones por parte del Ministerio de Transporte, la Subgerencia Tecnica Operativa es la que autoriza a los profesionales universitarios TIC para el registro y actualizacion de tarifas en el sistema de la operacion</p> <p>Para documentos externos relacionados con cambios a la normatividad se actualiza el Marco Normativo por Proceso, por parte de los Profesionales Especializados Abogados.</p> <p>Al final del Marco Normativo se plantean las instrucciones para la consulta en la Web de las versiones actuales de la normatividad.</p>
7	Divulgar cambios de los documentos	Tecnico Administrativo Procesos  Equipo Técnico	<a href="#">Asistencia a Reunión</a>  <a href="#">Formato de Asistencia</a>	<p>Formato Físico de Asistencia a Reunión Diligenciado</p> <p>Formato Físico de Asistencia a Capacitación Diligenciado</p> <p>Correos electrónicos de Divulgación</p>	<p>Se Socializa y publica a través de la Intranet o correo electrónico las actualizaciones, modificaciones y nuevos documentos del sistema de gestión.</p> <p>Según la magnitud de los cambios, se socializan personalmente o a través de reunión</p>

**ALCANCE:** Esta metodología aplica para todos los documentos relacionados con el Sistema de Gestión, incluyendo documentos externos que se relacionen directamente con la prestación de los servicios.

#### DEFINICIONES

- **Aprobación:** Etapa dentro del procedimiento de control de documentos que determina la adecuación y la aceptación del documento.
- **Estandarización:** Es el desarrollo sistemático para controlar los costos de recursos e insumos, eliminar el número de proveedores que no cumplen con las expectativas y ayudar a la gente a identificar los servicios en donde quiera que se encuentre. Aumentar la competitividad, la

satisfacción de los consumidores garantizando la calidad de los servicios, la seguridad de funcionamiento de los procesos de TTM.

- **Copia controlada:** Copia de un documento que requiere actualizarse cuando sufra una modificación.
- **Copia no controlada:** Copia de un documento que no requiere actualización cuando se modifica.
- **Divulgación:** Dar a conocer algo, hacer algo accesible al público. Socializar cambios y/o mejoras en la documentación del Sistema de Gestión.
- **Documento:** Información y su medio de soporte. En cuanto a su medio de soporte se refiere a cualquier forma de presentación, un video, fotos, CD, hojas impresas.
- **Documento obsoleto:** Son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el Sistema de Gestión
- **Documentos de origen externo:** Documentos generados por entidades externas a la empresa que sirven de guía o apoyo para el desarrollo de las actividades.
- **Eficacia:** Capacidad de cumplir los objetivos propuestos
- **Efectividad:** Capacidad de lograr un efecto deseado o esperado
- **Help and Manual:** Software para la documentación del sistema de gestión de TTM
- **Versión:** Muestra el estado de los documentos en términos de actualidad. Código consecutivo que identifica la evolución del documento

-----  
**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.5	2019/01/20	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se elimina la la NTC GP 1000:2009-	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Subgerente Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2019/01/20
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	En la actividad "Definir se adicionan las siguientes observaciones:  La mejora en los documentos, formatos o	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			<p>instructivos puede ser resultado de alguna sugerencia y oportunidad de mejora de las auditorias o verificaciones de los procesos</p> <p>El número de versión de los documentos y formatos, se definen teniendo en cuenta la criticidad de cambios</p>			
1.0.3	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan las denominaciones de los cargos	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.2	2011/04/28	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	<p>Se mejora la redacción y observaciones de las actividades</p> <p>Se modifica el objetivo "Definir la estructura, la metodología y los parámetros bajo los cuales se desarrolla el control de documentos internos y de origen externo en Terminales de Transporte de</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p>	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>Medellín, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad, identificación y prevención de obsolescencia .</p> <p>En la actividad " Elaborar y/o actualizar documentos" se adiciona el siguiente párrafo " Se controlan las modificaciones realizadas, asegurando disponibilidad de versión actualizada.</p> <p>Se actualiza información de cuadro control de cambios el cual aplica para el Manual de Gestión, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, listas de chequeo y documentos que se consideren necesarios</p> <p>En la actividad " Controlar documentos obsoletos" se adiciona el paso a paso para darle tratamiento al documento obsoleto, se adiciona el registro "Registro Control</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>Modificación Maestro de Dctos, Reportes, Formatos e Instructivos"</p> <p>En la actividad "Control de documentos externos" se cambia la responsabilidad que tenia la Unidad Desarrollo Organizacional para la Unidad Operativa en cuanto al registro en el Sistema de la Operación de los cambios generados por el Ministerio de transporte</p>			
1.0.1	2010/07/08	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	<p>Actualización de actividades Administrar documentos y Divulgar cambios de los documentos</p> <p>Se elimina la actividad Auditar Documentos ya que se realiza dentro de la administración de documentos</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacio nal	2010/07/08
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacio nal	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.8.4 Procedimiento Control Registros

**PROPÓSITO:** Garantizar el Control de los registros generados dentro del Sistema de Gestión por medio de su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, aprobación, legibilidad y disposición.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar Y definir los registros	Responsable del proceso  Tecnico Administrativo Procesos  Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión  Representante de la Dirección Subgerente Planeación y Desarrollo		<a href="#">solicitud por correo electrónico</a>	Se identifican los registros que tienen que ver con el Sistema de Gestión y que muestren la Conformidad con la NTC ISO 9001-2015 o con las actividades planificadas en la documentación del Sistema.  Los responsables de los procesos solicitan cambios o la inclusión de nuevos registros en la carpeta corporativa del Sistema de Gestión por medio del sistema de Solicitud de Servicio a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo.  Se identifican los registros según el formato diseñado. También se pueden generar registros sin ningún formato, pero que evidencian la ejecución de una actividad
2	Elaborar y/o actualizar la lista de registros	Tecnico Administrativo Procesos	<a href="#">Guía Control de Documentos</a>	<a href="#">Control de Registros</a>	De acuerdo a criterios de control de los registros, se actualiza la lista de registros y se controlan las modificaciones realizadas.  Se debe asegurar disponibilidad de versión actualizada
3	Autorizar y controlar los registros	Tecnico Administrativo Procesos			Se revisan los criterios de actualización del nuevo registro sujeto a incorporarse a la estructura documental. Se generan y autorizan los cambios solicitados por el responsable del proceso
4	Administrar los registros	Tecnico Administrativo Procesos	<a href="#">Guía Control de Documentos</a>	<a href="#">Control de Registros</a>  <a href="#">Respaldo -</a>	Generar, almacenar, archivar, proteger, disponer y conservar los registros. Esta actividad se ejecuta de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión

				<a href="#">Backup Servidor</a>  Formato Físico Diligenciado Entrega de Cintas Respaldo Terminal Sur	y en la guía Control de Documentos. La documentación se encuentra disponible en carpetas y/o en medio electrónico, el tiempo de retención varía de acuerdo al tipo de registro  El archivo de Gestión tiene definida las tablas de retención de los registros que están bajo su custodia. Están debidamente almacenados y su consulta tiene los controles pertinentes según las leyes públicas de gestión documental.
5	Auditar los registros	Tecnico Administrativo Procesos			Se realiza seguimiento a los registros que se generan y manejan conforme a la documentación y de esta manera se controla la estructura documental del Sistema de Gestión
6	Divulgar los cambios de los registros	Tecnico Administrativo Procesos  Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión	<a href="#">Asistencia a Reunión</a>  <a href="#">Formato de Asistencia</a>	Formato Físico de Asistencia a Reunión Diligenciado  Formato Físico de Asistencia a Capacitación Diligenciado	La socialización de los registros se realiza por medio de la intranet o por correo electrónico, dependiendo de la información contenida en el registro  El medio de divulgación depende del cambio y de los interesados

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todos los registros que aparecen en cada procedimiento del Sistema de Gestión. Se deben considerar también los registros externos relacionados con el sistema que sean enviados por los clientes, proveedores o entidades de certificación y los registros que no provienen de un formato del sistema de gestión.

#### DEFINICIONES

- **Acceso:** Disponibilidad de consulta de un registro.
- **Legibilidad:** Presentación de los documentos de tal manera que se permita visualizar la información sin dudas ni ambigüedades
- **Registro de calidad:** Documento que suministra evidencia objetiva de la aplicación de los requisitos considerados en el Sistema de Gestión de la Calidad.  
Deben ser legibles.  
Deben estar en diferentes medios en los cuales se puedan evidenciar.  
En caso de estar en medios magnéticos deben tener mecanismos que eviten la pérdida de estos.  
Los elaborados manualmente deben ser hechos con tinta no Borrable.  
Los lugares de almacenamiento deben ser de fácil acceso y que eviten daños o deterioro.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades



desempeñadas, Un registro puede ser una factura, una foto, un comunicado, un acta, un vídeo entre otros.

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.3	2019/01/20	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramírez Agudelo	Se elimina la normatividad Gp 100:2009 y la NTC ISO 9001:2008  Se elimina el término unidad de desarrollo organizacional  Se elimina el documento <a href="#">Formato entrega de cintas Backup Terminal Sur</a>	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramírez Agudelo	Subgerente Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz	2019/01/20
1.0.2	2013/05/24	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan las denominaciones del cargo y se actualiza la nueva ruta para realizar las solicitudes que ya se realizan por el nuevo sistema QfDocument <a href="#">Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeación y Desarrollo</a>	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Carlos Arturo Patemina Moreno Asesor Control Interno  Yuri María Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.1	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se mejora la redacción y explicación de las actividades	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>Se modifica el objetivo: "Describir el procedimiento a seguir para el control de los registros del Sistema de Gestión, con el fin de demostrar la conformidad con los requisitos especificados y su operación eficaz"</p> <p>Se modifica la Actividad "Identificar Y definir los registros" en el campo de observaciones</p>	<p>Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p>		
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.8.5 Procedimiento Analisis de los datos

**PROPÓSITO:** Analizar los datos que generan los indicadores de gestión del plan estratégico, las métricas de los procesos y definir las acciones de mejora cuando no se cumple la meta del indicador o el objetivo del proceso.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO / DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Analizar datos	Responsable del indicador Subgerentes y Jefes de Unidad Gerente General	<a href="#">Formato Informe de Avance de los Proyectos</a>  <a href="#">Formato para consignar Estado de indicador</a>	<a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a>  <a href="#">Avance Plan Estratégico</a>	<p>Se generan periódicamente los datos que alimentan el indicador utilizando las técnicas estadísticas definidas para facilitar su análisis.</p> <p>Los indicadores se analizan una vez se genera el informe de avance del plan estratégico. Se definen las acciones convenientes para la mejora del Sistema de Gestión incluyendo el responsable de aplicación y de verificación.</p> <p>Se generando métricas y estadísticas de los procesos que no tienen asignados indicadores de gestión. Se realiza un análisis y se proponen acciones de mejora.</p>
2	Proponer propuestas de mejora	Responsable del proceso Funcionarios de TTM		<a href="#">Acciones de Mejora por Proceso</a>  <a href="#">Actas Revisión por la Dirección</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es responsabilidad del Comité Directivo mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión, mediante el uso de los resultados de las auditorías, el análisis de datos y la aplicación de acciones correctivas.</li> <li>• Todo funcionario de la empresa puede sugerir acciones de mejora y llevarlo al Gerente o líder de proceso para su análisis.</li> </ul>
3	Realizar seguimiento a las propuestas de Mejora	Profesional Universitario Planeación  Técnico Administrativo Procesos	<a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a>	Formato de Análisis del Indicador Diligenciado  <a href="#">Acciones de Mejora por Proceso</a>  <a href="#">Actas Revisión por la Dirección</a>	Se realiza seguimiento a las propuestas de mejora definidas en el análisis de indicadores y métricas de procesos.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para los datos que hacen parte de los indicadores de gestión del plan estratégico.

**DEFINICIONES**

- **Datos:** Información generada como resultado del seguimiento y medición de cualquier fuente pertinente.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- **Técnicas estadísticas:** Mecanismos utilizados para facilitar el análisis de los datos
- **Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión:** Comité conformado por Gerente, Secretario General, Jefe Unidad Financiera, Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional, Jefe Unidad Operativa y Asesor Control Interno.

### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.3	2019/01/20	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se elimina el comité coordinador del sistema integrado de gestión	Técnico Administrativo Procesos-Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Subgerente Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2019/01/20
1.0.2	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan las denominaciones del cargo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Carlos Arturo Patemina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.1	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se mejora la redacción de las observaciones  En la actividad "Analizar datos" se adiciona observación "Se están generando métricas midiendo los	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			resultados de cada proceso"  En la actividad 3 " Realizar seguimiento a las propuestas de Mejora" se adiciona observación"Se realiza el seguimiento a las acciones de mejora mas relevantes de cada proceso"			
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacio nal	2009/09 /24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

**4.8.6 Procedimiento Auditorias Internas**

**PROPÓSITO:** Establecer las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de las auditorías internas a los Sistemas de Gestión implementados en la Entidad (Sistema de calidad, ambiental, PESV, seguridad y salud en el trabajo) , con el fin de proveer evaluaciones objetivas acerca de la capacidad de los Sistemas, para cumplir con lo planeado y con los requisitos establecidos, (tantos los internos como los legales y los de la norma auditada), buscando siempre su mejora continua.

	ACTIVIDAD	RESPONS ABLE	FORMA TO/ DOCUM ENTO/ GUIA	REGISTR OS	OBSERVACIONES
1	Programa de auditoria	Representante de la Dirección  Tecnico Administrativo de Seguridad y Salud en el Trabajo	Programa de Auditorias	Programa de Auditorias	De acuerdo a su competencia y normatividad aplicable en los diferentes sistemas de gestion, los Representantes de la Dirección, Asesor de Control Interno, Tecnico Administrativo de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Técnico Administrativo Procesos, define el programa anual de Auditorías, según la oportunidad y conveniencia de la Entidad.  Se define el objetivo, alcance (Procesos a Auditar), fecha, normas, auditor y riesgos.

		Técnico Administrativo Procesos			Se debe asegurar que todos los requisitos de la norma se auditen.  <b>PERIODICIDAD:</b> Las auditorias a los diferentes sistemas se relizaran minimo una vez al año. Las auditorias propuestas por control interno estan sujetas a la arprobacion de junta directiva.	
2	Seleccionar auditor	Asesor Control Interno  Profesional Universitario o Control Interno	Representante de Codigo de etica del auditor	Tecnico Administrativo de Seguridad y Salud en el Trabajo	Técnico Administrativo Procesos	<p><b>AUDITORES INTERNOS:</b> Seleccionados por la Gerencia y/o Representante de la Dirección, para la selección se tiene en cuenta los siguientes criterios: facilidad en la comunicación, buenas relaciones interpersonales, estar capacitados y certificados en la norma que se vaya a auditar. Además lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Educación mínima:</b> Tecnólogo</li> <li>➤ <b>Formación:</b> Normatividad que sera auditada (NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 9001:2015, MECI , Decreto 1072 )</li> <li>➤ Conocimiento en los procesos a auditar</li> <li>➤ <b>Experiencia:</b> Haber participado por lo menos en un ciclo de auditoria interna o proceso de auditoría a la auditoria.</li> </ul> <p><b>AUDITORES EXTERNOS:</b> Contratación de un tercero en cabeza de una entidad o persona natural competente, para auditar y/o certificar en la norma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Educación mínima:</b> Profesional Universitario.</li> <li>➤ <b>Formación:</b> Normatividad que será auditada (NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 9001:2015, MECI, SG SST del Decreto 1072, formacion en 50 horas, licencia en seguridad y salud en el trabajo )</li> <li>➤ NTC 19011-Auditorias</li> <li>➤ Conocimiento en los procesos a auditar y metodologias aplicables de acuerdo con la normatividad que sera auditada.</li> <li>➤ <b>Experiencia:</b> Haber realizado auditoria internas a empresas del sector o de la misma naturaleza de la Entidad.</li> <li>➤ Se Solicita a la empresa contratante o persona natural la hoja de vida y certificados que acrediten al auditor.</li> </ul> <p>Aprobar el Auditor y comunicarle las fechas de auditorías internas propuestas</p>

3	Acordar plan de auditoria	Auditor Líder  Representante de Dirección  Tecnico Administrativo de Seguridad y Salud en el Trabajo  Técnico Administrativo Procesos  Asesor Control Interno  Profesional Universitario o Control Interno	Plan de Auditoría	Plan de Auditorías Internas  Plan de auditorías basada en riesgos	El plan de auditoria incluye: Objetivo, alcance, participantes, lugar, fecha, horario y sitio.  Realizar las tareas de logística para disponibilidad de sala, equipos, y acceso a los registros para los casos en los que se considere necesario  Notificar el plan de auditoria y enviar invitación por correo a los responsables de los procesos a ser auditados.  Se puede acordar el uso de formatos de Auditoría de la empresa contratante,(SGC, SSSG Y SSA)  Las auditorias que realiza control interno se realizarán por proceso basadas en riesgos ademas será aprobado por la junta directiva de la entidad.  El auditor lider revisa documentación de los sistemas de gestión y prepara auditoría <i>in situ</i>
4	Elaborar lista de chequeo	Auditor Líder	Lista de Chequeo Para Auditoria	Lista de chequeo auditorías internas	Las listas de chequeo se elaboran teniendo en cuenta: objetivo, alcance, estado actual del Sistema de Gestión y documentación relacionada. Se elabora derrotero de los temas y normas sobre los cuales se va a indagar a los Auditados y las evidencias a solicitar.  Cuando se trate de un auditor profesional perteneciente a un organismo de certificación y/o que garantice la experiencia, las listas podrán omitirse.
5	Realizar reunión de apertura	Auditor Líder		Reunión Apertura Auditorías Internas	Se expone el alcance, los objetivos, el plan de auditoria y se aprueba la fecha y hora de las entrevistas.  Se confirma la disponibilidad de los recursos y logística.
6	Realizar Auditoría in situ	Auditor Líder  Técnico Administrativo Procesos  Tecnico Administrativo de Seguridad y Salud en	Lista de Chequeo Para Auditoria	Lista de chequeo auditorías internas	Responsabilidades del Auditor: <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenerse dentro del alcance de la auditoria.</li><li>• Ser objetivo.</li><li>• Recolectar y analizar evidencias relevantes y suficientes para permitir la formulación de conclusiones relativas al proceso auditado.</li><li>• Verificar que los procesos cumplen con la planeación, ejecución, verificación y la toma de acciones necesarias para producir mejora continua.</li><li>• Actuar de forma ética (aplicación del código del auditor y estatuto de auditoria).</li></ul>

		<p>el Trabajo</p> <p>Líderes y responsables de los procesos</p> <p>Asesor Control Interno</p> <p>Profesional Universitario o Control Interno</p>		<p>Responsabilidades del Auditado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar al auditor durante la auditoria.</li> <li>• Proveer a los auditores los recursos necesarios para asegurar un proceso de auditoria eficaz.</li> <li>• Cooperar con los auditores para permitir que los objetivos de auditoria sean cumplidos.</li> <li>• Definir las acciones correctivas y/o preventivas en tiempo oportuno y sin demoras injustificadas, basadas en los informes de auditoría y disparar las tareas necesarias para su verificación y cumplimiento.</li> <li>• Las evidencias de la auditoria son recolectadas por medio de entrevistas, revisión de documentos, la observación de actividades y son confirmadas por fuentes independientes, registros y resultados de medición.</li> </ul> <p>El equipo auditor revisa evidencias de la auditoria determinando donde no se cumple con los criterios.</p> <p>Se asegura que las no conformidades, hallazgos u observaciones sean documentadas de forma clara, concisa y respaldadas por la evidencias.</p> <p>Se evalúa las evidencias encontradas y se clasifican en : Fortalezas, Observaciones, Oportunidades de Mejora, No Conformidades menores y mayores y hallazgos u observaciones.</p> <p>En el caso que aplique se diligencian las listas de chequeo que ha sido preparada previamente a la Auditoría, estas pueden omitirse cuando se trate de un auditor externo perteneciente a un organismo de certificación el cual podrá utilizar un cuaderno de notas, con las cuales realizará el informe de la auditoria.</p>
7	Realizar Reunión parcial y final de Cierre	<p>Auditor Líder</p> <p>Representante de Dirección</p> <p>Líderes y responsables de los procesos</p> <p>Técnico Administrativo</p>	<p>Reunión de Cierre Auditorias Internas</p>	<p>Reunión de cierre parcial: La realiza el Auditor Líder con cada uno de los Auditados para informar los hallazgos.</p> <p>Reunión final de Cierre:La realiza el auditor líder, con el fin de comunicar los resultados totales de la auditoria interna. Los hallazgos serán clasificados en fortalezas, aspectos por mejorar, no conformidades. Igualmente establecerá la conclusión del sistema de gestión respecto a la conformidad con los criterios de auditoria, la eficacia del sistema, al igual de la capacidad de mejoramiento del mismo.</p> <p>Los desacuerdos en las auditorias entre el Auditor y el Auditado deben ser resueltos, antes de que el Auditor Líder presente el informe, en caso que no se logre</p>



		<p>Procesos</p> <p>Tecnico Administrativo de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Asesor Control Interno</p> <p>Profesional Universitario o Control Interno</p>			<p>dirimir en esta instancia, deberá ser definido el desacuerdo por un equipo de trabajo conformado por el auditor líder y los representantes de la dirección con relación al referencial auditado.</p> <p>Para el cierre final de las auditorias de control interno, el asesor de control interno comunica a los auditados los resultados (debilidades, fortalezas y observaciones) por medio del informe enviado por correo electrónico. Estos resultados anuales de auditorías se socializan con la junta directiva de forma anual.</p>
8	Preparar y distribuir Informe	<p>Auditor Líder</p> <p>Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Representante de Dirección</p> <p>Tecnico Administrativo de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Asesor de Control interno</p>	Informe Auditoria Interna	Informe Auditorías Internas Diligencia do	<p>Se elabora informe que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Plan de Auditorias.</li> <li>➤ Lista de Chequeo.</li> <li>➤ El Informe de Auditoría.</li> </ul> <p>Se envía informe a los Auditados a través de correo electrónico, con el fin de ser informados e implementar el plan de acción para subsanar las No conformidades identificadas y debilidades</p>
9	Evaluar Auditor	Líderes y responsables de los procesos auditados	Evaluación de los Auditores	Evaluación de los Auditores	Los Auditados evalúan el auditor y la metodología empleada durante las Entrevistas
10	Registrar No Conformidades y definir plan de Acción	<p>Representante de Dirección</p> <p>Técnico Administrativo Procesos</p>		<p>SW Plan de Mejoramiento único</p> <p>Registro de acciones correctiva</p>	<p>Registrar en el formato de planes de mejoramiento único las debilidades u observaciones, resultado de la auditoria interna realizada por control interno.</p> <p>Definir las acciones para subsanar las debilidades y observaciones con responsables de ejecutarlas y fechas de implementación y seguimiento</p> <p>Registrar en el formato de acciones correctivas y</p>

		Tecnico Administrativo de Seguridad y Salud en el Trabajo		s y preventivas	preventivas las no conformidades de los sistemas de gestión de calidad y ambiental.  Definir Plan de Acción para subsanar las No conformidades, asegurando definición de causa raíz y acciones correctivas y/o preventivas, con responsables de ejecutarlas y fechas de implementación y seguimiento.
11	Realizar seguimiento al Plan de Acción de No Conformidades	Líderes y responsables de los procesos auditados  Representante de Dirección  Técnico Administrativo Procesos  Tecnico Administrativo de Seguridad y Salud en el Trabajo			Realizar periódicamente seguimiento al plan de acción definido con el fin de evidenciar su gestión, avances y cumplimiento.
12	Realizar Auditoria a la Auditoria	Representante de la Alta Dirección  Técnico Administrativo Procesos  Asesor Control Interno  Profesional Universitario o Control Interno	Plan de Auditoria  Lista de Chequeo Parachequeo Auditoria Informe Auditoria Interna  Evaluación de los Auditores	Plan de Auditorias Internas  Lista de auditorias internas  Informe Auditoria Interna  Evaluación de los Auditores	Se utilizan los formatos establecidos en el procedimiento. Se realiza seguimiento a las acciones correctivas y plan de mejoramiento establecido. Se evalúa cumplimiento de los objetivos y el alcance de la auditoria. Se analiza la evaluación de los auditores. Se analiza competencias del Auditor interno. Se realiza evalúa el seguimiento de las acciones tomadas.  Esto aplica para las auditorías internas realizadas al sistema de calidad y ambiental.

**ALCANCE:** Este procedimiento inicia a partir de la definición del Programa de Auditorías y finaliza con la auditoria a la auditoria teniendo en cuenta la evala evaluación de los

auditores.  
 Aplica para todos los componentes y/o procesos incluidos en los Sistemas de Gestión

**DEFINICIONES**

- **Auditado:** Persona a la cual se le realiza la auditoria. Generalmente el responsable/líder del proceso
- **Auditor:** Persona certificada en las normas a auditar y con las competencias para llevar a cabo la auditoria.
- **Auditor Líder:** Persona con las competencias certificadas para realizar la auditoría, quien independiente de otras actividades en la empresa, es el responsable de todo el proceso de auditorias (se encargara de coordinar, organizar y/o ejecutar las auditorias).
- **Auditoria Interna:** Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoria y determinar cuales actividades especificas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoria, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.
- **Evidencia de la Auditoria:** Información, registros o declaraciones de hecho verificables. La evidencia de auditoria puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuando se cumple con el criterio de auditoria. La evidencia de auditoria se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.
- **No Conformidad:** Deficiencia o ausencia de una o más características de calidad o de elementos del Sistema de Calidad en relación con los requisitos especificados
- **Oportunidades de Mejora:** aquellas acciones destinadas a la mejora continua del sistema, teniendo en consideración que la mejora continua persigue el incremento de la probabilidad de aumento de la satisfacción tanto de los clientes como de otras partes interesadas.
- **Programa de Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

-----  
**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.5	2019/01/20	Técnico Administrativo Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se elimina la NTC GP 1000:2009	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/01/20
1.0.4.	2018/06/29	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico	Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 9001, la cual pasa	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y	Ximena Ramirez Subgerente	2018/06/29

		Administrativo Procesos	de 2008 a 2015.	Desarrollo	Planeación y Desarrollo	
1.0.3	2017/05/04	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se ajusta con el proceso de control interno, plan de seguridad vial y seguridad y salud en el trabajo  Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 14001, la cual pasa de 2004 a 2015.  Se adiciona el Código de ética del auditor	Eneyda Elena de Vellojin Diaz Asesora de Control Interno.  Mary Luz Buitrago Tecnico Administrativo de Salud Ocupacional  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo  Eneyda Elena de Vellojin Diaz Asesora de Control Interno  Fernando Cardona Secretario General.	2017/05/04
1.0.2	2015/05/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona el componente ambiental  Se eliminan definiciones como:  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No Conformidad Mayor: No-Conformidades que influyen directamente en la calidad de los productos, procesos o servicios y necesitan de acciones correctivas/preventivas inmediatas</li> <li>▪ No Conformidad Menor: No-Conformidades que no influyen directamente en la calidad de los productos, procesos o servicios pero que requieren acciones correctivas/preventivas eficaces.</li> <li>▪ Observación: Acciones preventivas/correctivas que a criterio del responsable del proceso pueden ser tomadas para mejoría continua de productos, procesos o</li> </ul>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/05/26

			servicios			
			Se elimina la observación de la actividad 11: Se debe registrar al menos un seguimiento antes de la siguiente auditoría.			
1.0.1	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan las denominaciones del cargo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.1	2011/04/28	Leidy Ramírez de Auxiliar de Procesos	Se mejora la redacción y explicación de las actividades  En la actividad 1 "Programar auditoria" se adiciona "En el Plan de trabajo anual control interno define las auditorias anuales para actividades criticas de algunos procesos, dicho plan es aprobado por el comité coordinador"  En la actividad 3 "Acordar plan de auditoria" se adiciona el responsables "Auxiliar de Procesos"  En la actividad 5 "Realizar reunión de apertura" se adicionan los responsables "Líderes y responsables de los procesos"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>En la actividad 6 "Realizar Auditoría" se adicionan los responsables Líderes y responsables de los procesos</p> <p>En la actividad 7 "Realizar Reunión de Cierre" se adicionan responsables "Líderes y responsables de los procesos"</p> <p>En la actividad 9 "Evaluar Auditor" se elimina el Representante de la Direcciónse y se adiciona responsable "Líderes y responsables de los procesos auditados y se elimina "Personal Auditado2</p> <p>En la actividad 10 "Registrar No Conformidades y definir plan de Acción" se adiciona un responsable "Líderes y responsables de los procesos auditados" y se elimina "Personal Auditado"</p> <p>En la actividad 11 "Realizar seguimiento al Plan de Acción de No Conformidades" se adiciona Auxiliar de Procesos Líderes y responsables de los procesos auditados y se elimina "Personal Auditado"</p>			
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/10/19

## 4.9 Gestion Financiera, Administrativa y Comercial

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Gestionar eficientemente los ingresos y egresos de la entidad para garantizar el sostenimiento económico y el desarrollo del plan estratégico.

**LÍDER DEL PROCESO:** Subgerente Financiero y Comercial

**CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:**

[Documentos](#)

[Formatos](#)

[Métricas](#)

[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan estratégico</li> <li>▪ Plan de Acción</li> <li>▪ Balance general, estados financieros y presupuestos vigencias anteriores</li> <li>▪ IPC y % Proyectado de incremento</li> <li>▪ Planta de cargos y salarios</li> <li>▪ Solicitudes de disponibilidad y compromisos presupuestales</li> <li>▪ Novedades de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión Estratégica</li> <li>▪ Gestión Bienes y Servicios</li> <li>▪ Gestión procesos</li> <li>▪ Gestión humana</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ Indicadores económicos colombiano s</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proyectar Ingresos y Gastos.</li> <li>▪ Presupuesto de inversión, funcionamiento y operación comercial</li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planes de mejoramiento</li> <li>▪ Gestión de Riesgos</li> <li>▪ Comité de Cartera</li> <li>➤ Comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución</li> <li>➤ El comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presupuesto aprobado.</li> <li>▪ Disponibilidades y compromisos presupuestales</li> <li>▪ Informes</li> <li>▪ Estados financieros aprobados y firmados</li> <li>▪ Comprobantes físicos de egreso e ingreso</li> <li>▪ Libros auxiliares y oficiales y registrados</li> <li>▪ Declaraciones de impuestos presentadas</li> <li>▪ Cartera Recuperada</li> <li>▪ Conciliaciones bancarias</li> <li>▪ Tarifas cobro publicidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Junta Directiva</li> <li>▪ Alta Dirección</li> <li>▪ Entes de Control (procuraduría, contaduría, personería, revisoría fiscal y partes interesadas)</li> <li>▪ Empresas Transportadoras</li> <li>▪ Clientes Arrendatarios</li> <li>▪ Entidades Bancarias</li> <li>▪ Gestión Estratégica</li> <li>▪ Gestión Bienes y Servicios</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ Gestión Control y Evaluación</li> <li>▪ Gestión Humana</li> <li>▪ DIAN</li> <li>▪ Cámara de Comercio</li> </ul>

<p>Bienes Inmuebles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos para pago de obligaciones</li> <li>▪ <a href="#">Manual de Cobros y Pagos</a></li> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> </ul>		<p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Administrar Presupuesto</a></li> <li>▪ <a href="#">Administrar Caja</a></li> <li>▪ <a href="#">Atender Solicitudes de Servicio a UFC</a></li> <li>▪ Efectuar recaudo de tasa de uso</li> <li>▪ Realizar Arqueos de taquillas de recaudo, caja menor y General.</li> <li>▪ Gestionar Movimientos, traslado de fondos, confirmación de cheques, conciliaciones y trámites bancarios.</li> <li>▪ <a href="#">Generar Facturación de arrendamiento o de inmuebles y otros servicios</a></li> <li>▪ Administrar inversiones</li> <li>▪ Clasificar y codificar cuentas contables</li> <li>▪ Realizar operaciones</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superintendencia de Transporte</li> <li>▪ COMFIS</li> </ul>
---	--	--	--	--	--



		<p>contables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recolectar, depurar y clasificar información para la generación de declaraciones tributarias</li> <li>▪ Efectuar pagos de obligaciones</li> <li>▪ Realizar cierres contables mensuales y anuales</li> <li>• Generar informes y estados financieros</li> <li>▪ <a href="#">Gestionar la cartera</a></li> <li>▪ Realizar informes a los entes control</li> <li>▪ Registrar Proveedores</li> <li>▪ Definir tarifas de cobro publicidad</li> </ul>			
		<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fechas de vencimiento de las obligaciones por pagar.</li> <li>▪ Auditorías de entes de</li> </ul>			

		<p>control</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos procesados en el sistema SAFIX con detalle de la contabilización y códigos contables correspondientes a la transacción</li> <li>▪ Conciliación de información entre los módulos del sistema SAFIX</li> <li>▪ Realizar los ajustes necesarios antes de hacer los cierres</li> <li>▪ Verificar los consecutivos de documentos</li> <li>▪ Saldos y movimientos bancarios</li> <li>▪ Verificar pagos de obligaciones e ingresos (impuestos, retenciones por concepto, por tipo y ubicación de contribuyente )</li> </ul>			
--	--	---	--	--	--

RECURSOS

INDICADORES

<p><b>Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subgerente Financiero y Comercial</li> <li>• Profesional Especializado Contador</li> <li>• Profesional Universitario Tesorero</li> <li>• Profesional Universitario Contador</li> <li>• Técnico Administrativo Presupuesto</li> <li>• Técnico Administrativo Contabilidad</li> <li>• Técnico Administrativo Tesorería</li> <li>• Técnico Administrativo Cajero</li> <li>• Auxiliar Administrativa</li> </ul>	<p>➤ <b>Hardware</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores</li> <li>• Impresora departamental</li> <li>• TOKENS de seguridad para pagos</li> <li>• Scanner</li> <li>• Impresora matriz de puntos para cheques</li> <li>• Lectores de billetes falsos</li> <li>• Contadora de monedas</li> <li>• Caja fuerte</li> <li>• Contadora de billetes</li> <li>• Impresora láser</li> </ul> <p>▪ <b>Software</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</li> <li>2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</li> <li>3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</li> <li>4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</li> <li>5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales</li> <li>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</li> <li>7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</li> <li>8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</li> <li>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</li> </ol>	<p><a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico Métricas del Proceso</a></p> <p><b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los Servidores Públicos que cumplen la labor de recaudo pagan los descuadres a Terminales de Transporte de Medellín S.A. a los tres días hábiles después de que la cartera notifica.</li> <li>▪ Realizar operaciones recíprocas dos veces al año por el Contador según normatividad vigente generando los informes de los resultados a la alta dirección para la toma de decisiones.</li> <li>▪ Mensualmente realizar las Conciliaciones entre módulos de cartera, tesorería, bienes y nómina con contabilidad.</li> <li>▪ Mensualmente generar listados de consecutivos de documentos para hacer verificaciones de integridad de la información (egresos, ingresos, compromisos, disponibilidades, facturación, entre otros).</li> <li>▪ Mensualmente se realizan las conciliaciones bancarias de todas las cuentas corrientes, de ahorro y fiducias.</li> <li>▪ Registrar (3) firmas para cheques Gerente General, Jefe Unidad Financiera y Tesorero, en las Entidades Bancarias donde está registrada la entidad</li> <li>▪ Todos los cheques deben llevar dos de las tres firmas registradas, un sello húmedo, protectora y cruce restrictivo de "PAQUESE ÚNICAMENTE A PRIMER BENEFICIARIO"</li> <li>▪ Toda cancelación de cuentas o de inversión debe llevar (3) firmas registradas, un sello húmedo y protectora.</li> <li>▪ Toda Factura va acompañada de paz y salvo de seguridad social (firmada por el Revisor Fiscal o el gerente de la Entidad), acompañado de la planilla pila del mes respectivo), Parafiscales, en la certificación de pago debe estar referenciado el banco, el número, la clase de cuenta y el informe de supervisión</li> <li>▪ El recibo de certificaciones con los soportes se reciben en contabilidad dentro del mes vigente.</li> <li>▪ El recibo de facturas en recepción es hasta el 20 de cada mes o día hábil anterior</li> </ul>
<p>▪ <b>Físicos</b></p> <p>Equipos de oficina Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas Taquillas de recaudos</p>		

	<p>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>11. QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>14. PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>15. ENETEC: SW del CCTV</p> <p>16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE GESTION.</p> <p>17. SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>19. COMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los sobrantes operativos superiores a \$1000 se deben hacer saldo a favor del cliente, cuando son inferiores o iguales a \$999 se registra como un ingreso operativo"</li> <li>▪ Una vez lleguen a Tesorería resoluciones de préstamos, liquidaciones definitivas o parciales, auxilios y reconocimientos ya notificados, se debe tener al menos plazo de un día para programar el pago.</li> <li>▪ Las vacaciones por ley se pueden consignar 5 días antes del disfrute por parte del empleado, es necesario que las resoluciones de vacaciones estén oportunamente para dar cumplimiento a la norma</li> <li>▪ La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador y certificada por la Secretaria General con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo día hábil anterior a la quincena.</li> <li>▪ Para contratistas se efectúa pago teniendo en cuenta el plazo establecido en el contrato.</li> <li>▪ Todos los pagos deben ser justificados mediante un documento soporte aprobado por el Ordenador del gasto.</li> <li>▪ En la Entidad se podrán realizar pagos por los siguientes medios Transferencia electrónica Y cheques.</li> <li>▪ El manejo de claves, preparación y dispersión de fondos o traslados por portales bancarios, estará a cargo de la subgerente Financiero y Comercial, este podrá delegar al profesional universitario tesorera para realizar estas operaciones, previa autorización en el portal bancario teniendo en cuenta el control dual y las asignación o privilegios otorgado a los funcionarios.</li> <li>▪ Los cheques contarán con sello húmedo, protectora y firmas autorizadas como mecanismos de seguridad, condiciones</li> </ul>
--	---	---

	<p>Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueadero P2</p> <p>30. C- CURE: Sw para administrar la automatización</p> <p>31. OFFICE: Sw de escritorio</p>	<p>registradas en cada banco y avaladas por el gerente general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se usarán sellos restrictivos y cruces que impidan que los pagos sean desviados de sus destinatarios originales, tales como: cheque cruzado, sello restrictivo: “para consignar únicamente en la cuenta del primer beneficiario”, sello restrictivo “páguese por ventanilla únicamente al primer beneficiario”</li> <li>▪ Cuando se autoricen pagos relacionados con anticipos a empleados y/o terceras personas, para la adquisición de bienes o servicios que vayan a ser usados por la Entidad, estará amparado por una fiducia.</li> <li>▪ Todo egreso debe estar soportado con copia de la obligación, factura original, certificación firmadas y soporte de pago exitoso del banco. El terminó o que se el egreso debe pasar mínimo un día para entregar al técnico administrativo tesorero el soporte.</li> <li>▪ La consulta de los egresos se realiza ingresando a la carpeta corporativa donde están escaneados los documentos.</li> <li>▪ Los egresos con sus soportes deben ser entregados al archivo de manera mensual por la técnica administrativa de tesorería.</li> <li>▪ Los soportes del egreso deben estar validados al momento de haberse pasado a la técnica administrativa de tesorería porque después de ingresar la información a gestión transparente no se debe contar con modificaciones.</li> </ul> <p><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b></p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a> (materia contable y presupuestal)</li> <li>▪ <a href="#">Código Buen Gobierno</a></li> <li>▪ <a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 153 del 3 de Junio de 2010</a> <a href="#">Comité de Cartera</a></li> </ul>
--	--	---

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.1	2019/01/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realiza el traslado del procedimiento de recaudos y se ajustan de acuerdo a las nuevas directrices para el desarrollo del procedimiento</li> <li>➤ Se ajusta caracterización del proceso se elimina el comité de sostenibilidad contable</li> <li>➤ Se realiza el traslado del procedimiento de <a href="#">Efectuar contratación de arrendamiento de inmuebles nuevos y seguimiento a contratos de arrendamientos vigentes</a> para el proceso de Gestión de Bienes y Servicios.</li> <li>➤ Se ajusta El Procedimiento Generar Facturación en version 1.0.6 con fecha 2019/01/28</li> <li>➤ Procedimiento Gestionar la Cartera en version, en versión 1.0.4 con fecha 2019/04/22</li> <li>➤ Se ajusta Software</li> <li>➤ Se ingresa el Comite institucional de gestion y desempeño, creado por medio de la resolución y el El comite Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</li> </ul>	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	Carlos Mario Henano Subgerente Financiero y Comercial	2019/01/28
2.0.0	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se crea el procedimiento de pagos</li> <li>➤ Se ajusta el procedimiento administrar presupuesto</li> </ul>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	2017/08/15

		Técnico Administrativo Procesos  Carlos Mario Henano Subgerente de Planeación y Desarrollo	➤ Se actualiza procedimiento de facturación	Técnico Administrativo Procesos  Carlos Mario Henano Subgerente Financiero y Comercial	Técnico Administrativo Procesos  Carlos Mario Henano Subgerente Financiero y Comercial	
1.0.6	2015/10/30	Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial	Se adicionan los tiempos de planeación y ejecución presupuestal, es decir el cronograma de las 7 etapas que se deben cumplir en el proceso presupuestal.  Así como también se adiciona al objetivo el verbo "registrar"	Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial	Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial	2015/10/30
1.0.5	2015/06/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona nueva salida Definición de tarifas cobro publicidad  Se ingresa nuevo procedimiento versión 1 "Definición de tarifas cobro de publicidad"	Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial	Carolina Hurtado Angel-Subgerente de Planeación y Desarrollo-Encargada	2015/06/26
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica el procedimiento Administrar Presupuesto, se genera versión 1.0.2, con fecha 2014/05/16  Se modifica el procedimiento Administrar caja, se genera versión 1.0.3, con fecha 2014/05/16  Se modifica el procedimiento "Generar facturación", se genera versión 1.0.4, con fecha 2014/05/16  El procedimiento Gestionar cartera, no se efectúa modificación  Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comité de Planeación	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero  Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto  Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

				<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo o Cajero</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo o Contabilidad</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo o Tesorería</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Mauricio Alfredo Palacio Velasquez Profesional Universitario Contador</p>		
1.0.3	2013/05 / 09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo	<p>En la caracterización se adicionan dos nuevos comites: Comité Financiero y Comité de conciliación.</p> <p>Se adiciona nuevas salidas "Conciliaciones bancarias".</p>	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2013/05/09



		Procesos	<p>Dentro del Hacer se elimina "Consultar Saldos y Firmas".</p> <p>Se adiciona dentro del "Hacer", nueva actividad "Realizar informes a los entes control".</p> <p>Se modifica en el campo de las políticas: los registros ya no van con sello seco sino sello humedo.</p> <p>Se adiciona a la siguiente política lo resaltado en azul: Toda Factura va acompañada de paz y salvo de seguridad social (firmada por el Revisor Fiscal o el gerente de la Entidad acompado de la planilla pila del mes respectivo), Parafiscales, en la certificación de pago debe estar referenciado el banco, el número, la clase de cuenta y el informe de supervisión.</p> <p>La política "El recibo de certificaciones en contabilidad es hasta el último día hábil de cada mes. " se modifica por "El recibo de certificaciones con los soportes se reciben en contabilidad dentro del mes vigente."</p> <p>La política "Para Contratistas se efectúa el pago quince días después de entregada y radicada la factura" se modifica por "Para contratistas se efectúa pago teniendo en cuenta el plazo establecido en el contrato".</p> <p>La política "La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo día hábil anterior a la quincena" se modifica por "La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador y certificada por la Secretaria General con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo día hábil anterior a la quincena."</p>	<p>Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>		
--	--	----------	---	--	--	--

			<p>Se eliminan las siguientes políticas:</p> <p>"El servicio para el recibo de dinero esto permite la alineación con los Horarios de las Entidades Bancarias y se efectúan las consignaciones bancarias"</p> <p>"La nomina debe llegar a la tesorería antes del límite de pago, se paga el último día de la quincena"</p> <p>"Las vacaciones por ley se pueden disfrutar antes del disfrute por parte del empleado"</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas y se eliminan, los siguientes: <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a> <a href="#">Sistema de Gestión Comunicaciones TTM</a> <a href="#">Solicitud de Servicio Comunicaciones</a> <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y se tiene en cuenta la nueva estructura administrativa por la Resolución 2013050001 "Por la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín y otras disposiciones".</p>	<p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p>		
1.0.2	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se Adiciona en la caracterización del cliente el COMFIS</p> <p>Se adiciona nueva política: El servicio para el recibo de dinero es hasta las 3 pm, esto permite la alineación con los horarios de las Entidades Bancarias y se efectúan puntualmente las consignaciones bancarias.</p> <p>Se modifica la siguiente política: "Los Servidores Públicos que cumplen la labor de recaudo pagan los descuadres a Terminales de Transporte de Medellín S.A. una vez se les notifique." <b>por</b> "Los Servidores Públicos que cumplen la labor de recaudo pagan los descuadres a Terminales de Transporte de Medellín S.A. a los tres días hábiles después de que la cartera notifica.</p>	<p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaria</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/28

			<p>Se elimina la política "Los faltantes del cuadro de turno deben reponerse a los 3 días hábiles siguientes de recibido el memorando".</p> <p>Se modifica la siguiente política: "Todos los cheques deben llevar dos de las tres firmas registradas, un sello seco, protectora y cruce restrictivo de "PAQUESE ÚNICAMENTE A PRIMER BENEFICIARIO" <b>por</b> "Todos los cheques deben llevar dos de las tres firmas registradas, un sello seco, protectora y cruce restrictivo de "PAQUESE ÚNICAMENTE A PRIMER BENEFICIARIO".</p> <p>Se modifica la siguiente política : "Toda Factura va acompañada de paz y salvo de seguridad social (firmada por el Revisor Fiscal o el gerente de la Entidad), Parafiscales, en la certificación de pago debe estar referenciado el banco, el número y la clase de cuenta, <b>por</b> "Toda Factura va acompañada de paz y salvo de seguridad social (firmada por el Revisor Fiscal o el gerente de la Entidad), Parafiscales, en la certificación de pago debe estar referenciado el banco, el número, la clase de cuenta y el informe de supervisión".</p> <p>Se modifica la política "Todos los ingresos superiores a \$1000 se deben hacer saldo a favor del cliente, cuando son inferiores o iguales a \$999 se registra como un ingreso operativo" <b>por</b> "Todos los sobrantes operativos superiores a \$1000 se deben hacer saldo a favor del cliente, cuando son inferiores o iguales a \$999 se registra como un ingreso operativo".</p> <p>Se adiciona nueva política: La nómina debe llegar a la tesorería</p>	<p>Gomez; Cajera</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Auxiliar Contable</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			<p>con el visto bueno del Contador con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo día hábil anterior a la quincena.</p> <p>Se adiciona nueva política: Las vacaciones por ley se pueden consignar 5 días antes del disfrute por parte del empleado.</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Administrar Caja</a>, se genera versión 1.0.1 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Generar Facturación de arrendamiento de inmuebles y otros servicios</a>, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Gestionar la cartera</a> se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p>			
1.0.1	2011/07/11	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se adicionan 3 políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una vez lleguen a Tesorería resoluciones de préstamos, liquidaciones definitivas o parciales, auxilios y reconocimientos ya notificados, se debe tener al menos plazo de un día para programar el pago.</li> <li>▪ La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador con un plazo no superior a tres días para el límite de pago.</li> <li>▪ Las vacaciones por ley se pueden consignar 5 días antes del disfrute por parte del empleado, es necesario que las resoluciones de vacaciones estén oportunamente para dar cumplimiento a la norma.</li> <li>▪ Se adiciona Resolución 087 de 2009 Por medio de la cual se</li> </ul>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Luis Fernando Cano Contador  Diana Janeth Laverde Tesorera	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/07/11

			<p>crea el Comité Técnico de Sostenibilidad Contable para Terminales de Transporte de Medellín S.A.</p> <p>Se modifican los procedimientos <a href="#">Procedimiento Generar Facturación</a> y <a href="#">Procedimiento Gestionar la cartera</a>,</p>			
1.0.0	2011/04/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo Se cuenta con la documentación de cuatro procedimientos y la caracterización del Proceso, además se interrelacionan todos los documentos, registros, instructivos y formatos	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaria</p> <p>Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/24

#### 4.9.1 Procedimiento de Pagos

**PROPÓSITO:** Realizar los pagos de los compromisos adquiridos por la Entidad contractualmente de forma agil dan cumplimiento a la misión.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/REGISTROS DOCUMENTO/GUÍA	OBSERVACIONES
1 Recepción de cuentas	Técnico Administrativo de Documentos  Supervisor		<p>Se reciben las facturas generadas por diferentes conceptos, de la siguiente forma: Cuentas de proveedores: Son aquellas facturas, cuentas de cobro, documentos equivalentes que se originan por la adquisición de bienes y servicios. Los proveedores deben enviar a la Entidad la factura con la certificación de la cuenta bancaria, informe donde relacione lo ejecutado o entregables respecto a lo que se esta facturando.</p> <p>Las cuentas de proveedores son recepcionadas y radicadas por el archivo general de la Entidad, luego se envía a cada una de las Auxiliares Administrativas de cada subgerencia o área, para que cada supervisor adjunte el informe de supervisión, la certificación de pago y seguimiento financiero a los contratos.</p> <p>Cada proveedor debe cumplir con las condiciones y especificaciones pactadas dentro de los contratos firmados con las Entidad.</p>
2 Causar factura	Técnico Administrativo Contable		Luego esta factura original llega con los documentos anexos para efectuar el pago, donde es causada por la auxiliar contable donde enlaza lo comprometido con lo factura, lo tramita al Profesional Universitario contador para revisión, al subgerente financiero y comercial para aprobación y a la Profesional Universitaria Tesorera para realizar el pago.
3 Programar pagos	Profesional Universitario Tesorera		<p>La programación de pagos se realiza los días martes y jueves de la semana.</p> <p>La programación se realiza basada en la forma de pago estipulada en el contrato, luego se direcciona al Técnico Administrativo de Presupuesto, para que genere el archivo plano, afectando las cuentas por pagar en el software safix, elaborando el egreso afectando los libros y subiendolo el plano al banco respectivo. el tecnico administrativo de prsupues adjunta el comprobante de egreso al documento equivalente y anexos.</p>
4 Realizar el pago en el banco respectivo	Profesional Universitario Tesorera		se realiza el pago en el respectivo, se imprime el soporte de pago exitoso y se junta a cada documento equivalente y anexos.

5 Validar los pagos realizados	Profesional Universitario Tesorera  Tecnico Administrativo de Tesoreria  Auxiliar Administrativa			<p>La Profesional Universitario Tesorera, entrega a la Tecnico Administrativo de Tesoreria la factura o documentos equivalentes con sus respectivos anexos. la tecnico administrativo de tesoreria realiza la separación de los documentos asi:</p> <p>Separa la factura original o documentos equivalente, certificacion de pago, egreso, y soporte de pago del banco, digita la informacion de cada pago en la plataforma de gestion transparente y escanea los documentos para registrarlo en la carpeta corporativa clasificada de forma mensual, posteriormente los entrega en del archivo de gestion tecnico administrativo de documentos de manera consecutiva para su almacenamiento, clasificacion y digitalizacion en la serie documental respectiva.</p> <p>Los demas anexos que soportan la supervisión y que fueron entregados por el supervisor o contador para realizar el pago se entrega a cada Auxiliar Administrativa para que archive a cada contrato</p>
--------------------------------	--	--	--	---

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para el pago de los compromisos generados en la Entidad. Inicia con la recepción del documento contable y termina con la realización del pago, escaneo y el archivo de los documentos que

**DEFINICIONES:**

**Cheque:** El Cheque es un titulo valor por medio del cual una persona natural o jurídica llamada "girador", ordena a un banco llamado "girado" que pague una determinada suma de dinero a la orden de un tercero.

**Transferencia electrónica:** Es la manera de traspasar fondos desde una cuenta a otra, a través de un servidor autorizado.

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	version inicial del procedimiento	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Carlos Mario Henano Subgerente de Planeacion y Desarrollo	2017/08/15

## Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de &lt;%FECHAVER%

## 4.9.2 Procedimiento Gestionar la cartera

**PROPÓSITO:** Identificar la cartera, realizar cobros y verificar pagos, con el fin de lograr el recaudo oportuno y reducir la cartera morosa.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar la cartera por cobrar	Profesional Universitario Tesorero  Técnico Administrativo Tesorería	ERP SAFIX		Generar Informe de Cartera y determinar la cartera cobrable y no cobrable.
2	Contactar a clientes morosos	Profesional Universitaria Comercial	Informe de cartera por edades de ERP SAFIX  <a href="#">Manual de Cobros y Pagos</a>	ERP SAFIX	Se llama a los números telefónicos para contactar a la persona encargada de pagos en cada empresa. Se registran las llamadas en el Sistema Administrativo Safix.  Si los clientes no se pueden contactar telefónicamente se les envía correos electrónicos, estos correos se almacenan en la carpeta corporativa.
3	Verificar pago	Técnico Administrativo Cajero	Páginas Web de los bancos en los cuales TTM tiene cuentas	Soporte de pago del banco	La tencico administrativo de cajero legaliza diariamente los movimientos de los bancos para verificar que los pagos de los clientes tengan su correspondiente recibo de caja. Se tiene en cuenta las retenciones establecidas.  La cajera imprime el soporte de pago del banco y legaliza los ingresos en el sistema Safix.
4	Generar informe de morosos	Profesional Universitario Tesorero		<a href="#">Informe de Cartera</a>	Mensualmente se realiza informe con el estado de la cartera, cómo ha sido la gestión, cuales son los clientes morosos, se sugiere cuales van para cobro jurídico, incumplimiento de los acuerdos de pago, entre otros y se envía a la Secretaria General
5	Realizar acuerdos de pago	Profesional Universitario Tesorero  Comite de cartera		<a href="#">Informe de Cartera</a>	Antes de que la cartera llegue a 90 días de mora, se le comunica al cliente la alternativa de realizar acuerdos de pago.  Dependiendo de la naturaleza, conducta y situación del cliente, se define el plazo y cuotas de pago.



					El comité de cartera es quien toma la decisión definitiva de acuerdos de pago, .
6	Reportar clientes a central de riesgos	Profesional Universitario Tesorero			Después de realizar los cobros respectivos a los clientes y no recibir respuesta ni pago oportuno en 90 días calendario, se envía notificación escrita donde se especifica que tiene veinte días para ponerse al día de lo contrario se reporta a las centrales de riesgo.

**ALCANCE:** Inicia con la Identificación de la cartera por cobrar y finaliza con la realización de acuerdos de pago, aplica para la gestión de cobro de los clientes morosos

**DEFINICIONES:**

**Cartera pública.** Debido cobrar a deudores y obligaciones por pagar a entidades públicas

**Acuerdo de pago.** Pacto con un acreedor, donde se establece la forma de pago

**Deudor moroso.** Persona natural o jurídica que incumple con las obligaciones por pagar, en el tiempo estipulado.

-----  
**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.4	2019/04/22	2019/04/22	Se ajusta el tiempo limite para cobro prejudicial se ajusta de 60 a 90 días  En la actividad verificar pagos se agrega en las observaciones "Se tiene en cuenta las retenciones establecidas".  Se elimina el comite de conciliacion de la actividad 5 "acuerdos de pago"	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	Carlos Mario Henao- Subgerente Financiero y Comercial	2019/04/22
1.0.3	2013/05/09	2013/05/09	En la actividad "contactar a clientes morosos" , se elimina el registro en excel "Llamadas Cobro Cartera" con las respuestas de	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero  Victor Hugo Toro	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09

			<p>cada persona, estas llamadas se registran en safix.</p> <p>Se actualizan las nuevas denominaciones de cargos.</p>	<p>Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p>		
1.0.2	2012/05/28	Leidy Ramirez Auxiliar de	En la actividad número 2 "Contactar a clientes morosos",	Diana Janeth Laverde Tesorera	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de	2012/05/28

		Procesos	<p>se elimina el registro en excel "<a href="#">Llamadas cobro de cartera</a>", este registro ya no se hace en excel sino en SAFIX</p> <p>En la actividad 3 "Verificar pago" se adiciona nuevo párrafo "La tesorera participa en esta actividad por medio de la verificación"</p> <p>Cambia de orden la actividad "Realizar acuerdos de pago" antes actividad 6 y "Reportar clientes a central de riesgos" antes actividad 5</p>	<p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaria</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Cajera</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Auxiliar Contable</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>	Desarrollo Organizacional	
1.0.1	2011/07/22	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	<p>Se adicionan responsables:</p> <p>Actividad "Identificar la cartera por cobrar" se adiciona como responsable la "Auxiliar de Tesorería"</p> <p>En la actividad "Realizar acuerdos de pago" se adiciona Comité de cartera y se adiciona el párrafo donde se especifica que el</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesorería</p> <p>Alid Libeth</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/07/22

			comité es quien toma la decisión definitiva en los acuerdos de pago	Gutierrez Secretaria		
1.0.0	2011/04/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial  Luis Fernando Cano Contador  Diana Janeth Laverde Tesorera  Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto  Alid Libeth Gutierrez Secretaria  Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/04/15

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27.

#### 4.9.3 Procedimiento Generar Facturación

**PROPÓSITO:** Facturar oportunamente los arrendamientos y otros servicios de la Entidad

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Generar cartera	Técnico Administrativo Tesorería		ERP SAFIX	Se identifican los clientes morosos y se guarda la cartera con el fin de almacenar el histórico que permita validar la liquidación de intereses

					<p>El estado de cartera se envia mensualmente a contabilidad y a la tesoreria</p> <p>La cartera se genera el ultimo dia habil del mes.</p> <p>Los reportes de cartera se generan a contabilidad al 2040 y a tesoreria a la fecha de corte. este reporte se genera pdf y txt.</p>
2	Identificar y registrar cobros de energía	Técnico Administrativo Bienes	<a href="#">Formato lectura medidores Consolidado Energía</a>	<a href="#">Formato lectura medidores Consolidado Energía</a>	<p>Mensualmente se ingresan las lecturas de energía por cada inmueble y se calcula el total a cobrar por arrendatario</p>
3	Identificar y registrar incrementos de cánon de arrendamiento	Técnico Administrativo Bienes		Informe en ERP SAFIX	<p>Mensualmente se genera informe en SAFIX de incrementos para renovación del contrato y se notifica a la Técnico Administrativo Tesorería,</p> <p>Si en el contrato se pactan incrementos parciales, estos se registran mensualmente en el sistema.</p>
4	Actualizar tasa máxima de interés	Profesional Universitario Tesorero		ERP SAFIX	<p>Cada mes se actualiza la tasa máxima de interés, teniendo en cuenta lo establecido por la superfinanciera.</p>
5	Generar y verificar facturación contractual	Técnico Administrativo Tesorería		ERP SAFIX	<p>Se verifican conceptos las novedades varias.</p> <p>Se corre en el sistema el proceso, se genera informe previo y se revisa. Si está correcta se imprime en lote la facturación de arrendamientos. El tecnico administrativo de bienes y servicios registra en safix informacion necesaria pactada contractualmente con el cliente, con el objetivo de que la Técnico Administrativo Tesorería efectue la facturación mensualmente por cliente.</p>

6	Generar y verificar facturación sin contrato	Técnico Administrativo de Bienes  Profesional Universitario Tesorero		<p><b>Formato para solicitar facturación</b></p> <p>Se realiza la facturación teniendo en cuenta las siguientes condiciones, así:</p> <p>Si es de municipio por honorarios o por recuperación de retenciones cada supervisor debe enviar la solicitud escrita donde debe contener el número de convenio, los valores a facturar, el NIT y el periodo.</p> <p>Si son servicios publicos: El Técnico Administrativo de bienes y servicios informa y solicita facturación, con la copia de la factura.</p> <p>Si es factura de parqueaderos es la tesorera quien pasa la relación de los clientes para la factura a la técnica administrativa de tesorería.</p>
7	Enviar facturación	Técnico Administrativo Tesorería		<p>Técnico Administrativo Tesorería entrega facturas en archivo para tramitar su envío a través de correo certificado para empresas nacionales y mensajero para empresas locales, la factura debe ser aceptada por el cliente al momento de su recibo a través de su firma.</p> <p>Para clientes con correo electrónico registrado se envía por este medio</p>

**ALCANCE:** Inicia desde la generación de la Cartera y finaliza con el envío de la facturación, aplica para todos los arrendamientos y otros servicios debidamente facturados

**DEFINICIONES:**

**Interés:** índices que se emplean en la medición de rentabilidad de los ahorros o que se incorporan al valor de un crédito

**Facturación:** Controlar los movimientos financieros

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.6	2019/01/28	Leidy Viviana	Se ajustó el procedimiento en las	Diana Janeth Laverde	Diana Janeth Laverde	2019/01/28

		Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar y verificar facturación sin contrato</li> <li>• Enviar facturación</li> </ul> <p>Se creo nuevo Formato para solicitar facturación</p>	Profesional Universitario Tesorero	Profesional Universitario Tesorero	
1.0.5	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se ajusta el procedimiento de facturación en la actividad Generar y verificar facturación contractual	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	Carlos Mario Henano Subgerente de Planeación y Desarrollo	2017/08/15
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>En la actividad " Generar de cartera " se adiciona la observación El estado de cartera se envía mensualmente a contabilidad y a la tesorería La cartera se genera el ultimo día habil del mes.</p> <p>en la actividad "Identificar y registrar cobros de energía ", se adiciona que Mensualmente se ingresan las lecturas de energía</p> <p>En la actividad " Generar y verificar facturación" , se adiciona La profesional Universitaria Tesorería pasa las novedades a la Técnico Administrativo Tesorería para que se efectue la facturación manualmente por cliente.</p> <p>En general se modifica</p>	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			la redaccion y ortografia del procedimiento.	Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería  Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial  Mauricio Alfredo Palacio Velasquez Profesional Universitario Contador		
1.0.3	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	En la actividad 5 " Generar y verificar facturación" se elimina la responsable Tesorera".  Se actualizan las denominaciones de los cargos	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero  Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto  Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero  Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad  Maria Claudia Arias	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09



				<p>Rueda Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Patemina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p>		
1.0.2	2012/05/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	En la actividad número 1 "Generar de cartera" , se elimina el registro "informe de cartera" y se adiciona el registro ERP SAFIX, porque allí es donde se encuentra almacenado los datos historicos.	<p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaria</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Cajera</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Auxiliar Contable</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Patemina Moreno Asesor Control</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28

				Interno Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno		
1.0.1	2011/07/18	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se modifican el responsable "Tesorera" por la "Auxiliar de tesorería en tres actividades:  <b>1. Generar de cartera</b> <b>2. Generar y verificar facturación</b> <b>3. Enviar facturación</b>  Se modifica la redacción del objetivo y alcance adicionando arrendamientos y otros servicios y eliminando la palabra ingresos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial  Alid Libeth Gutierrez Secretaria  Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesoreria	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/07/18
1.0.0	2011/04/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial  Luis Fernando Cano Contador  Diana Janeth Laverde Tesorera  Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto  Alid Libeth Gutierrez Secretaria  Equipo Técnico del Sistema Integrado	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/04/15

				de Gestión		
--	--	--	--	------------	--	--

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27.

#### 4.9.4 Procedimiento Administrar Caja

**PROPÓSITO:** Verificar y registrar los ingresos generados por la operación y servicios que presta la entidad

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Revisar planillas de cuadro de turno	Técnico Administrativo Cajero  Auxiliar Administrativo Operativo  Técnico Operativo	<a href="#">Entrega de Turno y Base</a>	<a href="#">Entrega de Turno y Base</a>	Se revisa que este anexo el formato de entrega de turno y base con los datos completos por cada turno, por cada negocio y terminal (correctamente Diligenciada y con firmas)
2	Validar los cuadros de Turno	Técnico Administrativo Cajero	Reporte de cierre de turno recaudos ( Sistema HERMES)	Reporte de cierre de turno recaudos ( Sistema HERMES)  Sistema SAFIX  Sistema ORUS	Los auxiliares administrativos operativos reportan los pre anulados, estos se pueden presentar por mala digitación o por cambio de rodamiento de las empresas de transporte, se registran en la planillas para realizar la gestión por la tecnica administrativa cajero. Se anulan las facturas en el sistema HERMES de acuerdo con lo reportado en las planillas "Entrega de turno y base" y cuadernos de recaudos  Se genera un reporte por cada turno de lo recaudo por empresa en el sistema HERMES, con el objetivo de cruzar y conciliar informacion que este registrada en SAFIX.  Cuando se identifican faltantes, se envía reporte al día siguiente al funcionario responsable con copia al Subgerente Financiero y

					<p>Comercial y a la Profesional Unversitario Tesorero. Si se hace caso omiso a esta comunicaciòn se envia nuevamente el reporte con copia al Gerente y a Control Interno.</p> <p>El cierre de cada turno debe notificarse a la Profesional Unversitario Tesorera para tomar los correctivos necesarios.</p> <p>El Profesional Univrsitario Contador Verica QUE cada movimiento diario este soportado con los registros que genera el banco y aplicativo safix</p>
3	Registrar ingresos	Técnico Administrativo Cajero		<p>ERP SAFIX</p> <p>Consolidado de cierre de tuno por día recaudos (formalizarlo)</p> <p>Consignacione s de clientes y facturas canceladas</p>	<p>Se realiza los ingresos al Sistema Safix según su tipo.</p> <p>Diariamente se verifica y legaliza los pagos efectuados en el banco por arrendamiento y otros conceptos.</p> <p>En los ingresos por concepto de arrendamiento se deben tener en cuenta las respesivas retenciones que aplican para cada cliente</p>
4	Suministrar papelería	Técnico Administrativo Cajero	<a href="#">Entrega de Turno y Base</a>	<a href="#">Entrega de Turno y Base</a>	Se efectúa el suministro de papelería para facturacion teniendo en cuenta las necesidades de la operacion de las terminales
5	Realizar cierre de caja	Técnico Administrativo Cajero Profesional Universitario Contador	Recaudo por documento SAFIX Relacion de pagos SAFIX	Recaudo por documento ERP SAFIX Relacion de pagos ERP SAFIX	<p>El Técnico Administrativo Cajero verifican y firman todos los movimientos de ingresos que se efectuaron durante el día</p> <p>El Profesional Universitario</p>

		Profesional Universitario Tesorero			<p>Contador verifica que lo reportado en el movimiento de ingresos que se efectuó durante el día este acorde con lo registrado en el sistema SAFIX</p> <p>La Profesional Universitario Tesorero valida las novedades generales que se presentan en los ingresos</p>
6	Escanear documentos	Técnico Administrativo Cajero		Documentos digitalizados	Diariamente se digitalizan los documentos como: cuadro de turno, soportes de pago (consignaciones bancarias, reporte de banco) y los comprobantes de ingresos en forma consecutiva, foliada y se encarpetan para ser archivados

**ALCANCE:** Inicia con la Revisar planillas de cuadro de turno y finaliza con la entrega incremento de base, aplica para la administración de los ingresos de TTM

**DEFINICIONES:**

**Efectivo:** Monedas o billetes

**Ingresos:** Dinero que ingresa a TTM por los servicios prestados

**Control de Cambios Procedimiento**

Ver sión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0. 4	2019/ 04/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administra tivo Procesos	Se efectua modificacion en general del procedimiento	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	Carlos Mario Henao- Subgerente Financiero y Comercial	2019/0 4/22
1.0. 3	2014/ 05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administra tivo Procesos	En la actividad "Realizar cuadro de turno", se adiciona el registro: Sistema Syscon  de la actividad "consignar recaudo", se elimina la observacion "·Cuando el ingreso es en efectivo o en cheque se realiza consignación en el	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero  Victor Hugo	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/0 5/16

			<p>Banco que la tesorera asigne"</p> <p>En la actividad "Registrar ingresos", Se reciben pagos por conceptos de arrendamiento y otros servicios y se registran en el sistema SAFIX Y se adiciona lo siguiente: Diariamente se verifica y legaliza los pagos efectuados en el banco por arrendamiento y otros conceptos.</p> <p>En la actividad "escanear documentos", se adiciona la observacion Diariamente se digitalizan los documentos como: cuadro de turno, soportes de pago (consignaciones bancarias, reporte de banco) y los comprobantes de ingresos en forma consecutiva y se encarpetan para ser archivados</p> <p>Se adiciona nueva actividad " Entregar Incremento de base "</p>	<p>Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuest o</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrati va</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrati vo Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Técnico Administrati vo Cajero</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrati vo Contabilida d</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrati vo Tesorería</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				Financiera y Comercial		
				Mauricio Alfredo Palacio Velasquez Profesional Universitario Contador		
1.0. 2	2013/ 05/ 09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administra tivo Procesos	Se modifican las denominaciones de cargos	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero  Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrati vo Presupuest o  Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrati va  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrati vo Procesos  Paula Andrea Gomez; Técnico Administrati vo Cajero  Edison Emilio Castro	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/0 5/ 09

				<p>Tabares Técnico Administrati vo Contabilida d</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrati vo Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p>		
1.0. 1	2012/ 05/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad "Realizar cuadre de Turno", se borra registro Consolidado de cierre de turno por turno", ya no se considera necesario registrarlo.</p> <p>En la actividad "Consignar Recaudo", se elimina el responsable "Tesorero"</p> <p>Se modifica el siguiente párrafo:"Se envía al mensajero al banco para que retire las tulas del consignatario, verifique los valores con la tirilla y corrija si es necesario" <b>por</b> "Se envía mensajero a la terminal norte y al controlador a la terminal sur, para que</p>	<p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuest o</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaría</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal</p>	2012/0 5/28



			retire las tulas del consignatario del Banco, verifique los valores con la tirilla y corrija si es necesario"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Gomez; Cajera  Edison Emilio Castro Tabares Auxiliar Contable  Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar Tesorería  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno		
1.0. 0	2011/ 04/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	2011/0 4/15

				Financiera y Comercial		
				Luis Fernando Cano Contador		
				Diana Janeth Laverde Tesorera		
				Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto		
				Alid Libeth Gutierrez Secretaria		
				Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión		

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de <%FECHAVER%

#### 4.9.5 Procedimiento Administrar Presupuesto

**PROPÓSITO:** Elaborar, aprobar, registrar ,modificar el presupuesto según las necesidades de la entidad y realizar el seguimiento adecuado que permita la toma de decisiones efectiva y oportuna.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO / DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
-----------	-------------	--------------------------	-----------	---------------

1	Elaborar Presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto  Subgerentes y/o Jefes de unidad  Gerente General		Presupuesto Borrador	<p>Se analizan ingresos y gastos de las Subgerencias y/o Unidades Administrativas</p> <p>Se toma como referente el Presupuesto Histórico, el IPC y % de incremento proyectado</p> <p>Las Subgerencias y/o Unidades Administrativas proyectan borrador del presupuesto de inversión, funcionamiento y operación comercial.</p> <p>Se presenta el presupuesto a la alta dirección para análisis y ajustes necesarios.</p> <p>Se aprueba presupuesto al interior de TTM</p> <p>El cronograma para la realización de esta tarea esta entre el mes de Agosto a Septiembre</p>
2	Tramitar aprobación del presupuesto	Gerente General  Subgerente Financiero y Comercial		Citación Junta Directiva  Informe de elaboración del presupuesto	<p>Citar junta directiva y presentar el presupuesto proyectado para su aprobación</p> <p>El cronograma para la realización de esta tarea es en el mes de Octubre</p>
3	Aprobar presupuesto	Junta Directiva  COMFIS		Resolución de aprobación por la Junta Directiva  Resolución de aprobación por el COMFIS	<p>Se analiza el presupuesto proyectado y se plantean posibles recomendaciones, se solicitan ajustes en caso de ser necesario</p> <p>Se emite resolución de aprobación del presupuesto expedida por la Junta directiva y se envía al COMFIS , el cual expide Resolución definitiva de aprobación del presupuesto ante el COMFIS.</p> <p>El cronograma para la realización de esta tarea esta entre el mes de Noviembre a Diciembre</p> <p>Se recibe la Resolución definitiva de aprobación del presupuesto del COMFIS</p>
4	Registrar presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto	ERP SAFIX		<p>Se ingresa el presupuesto al Sistema para iniciar su ejecución</p> <p>El cronograma para la realización de esta tarea es en el mes de Enero</p>

5	Afectar presupuesto	<p>Técnico Administrativo Presupuesto</p> <p>Gerente General</p> <p>Profesional Universitario de Planeación</p>	<p><a href="#">Solicitud Cambios de Proyectos</a></p> <p><a href="#">Solicitud de Traslado Presupuestal</a></p> <p>Formato de plan de compras</p> <p>Solicitud para cambios de Plan de Compras</p>	<p><a href="#">Solicitud de Servicio por QfDocumento</a></p> <p><a href="#">Solicitud Cambios de Proyectos</a></p> <p>Formato de plan de compras</p> <p>Solicitud para cambios de Compras</p>	<p>Se tramitan solicitudes de disponibilidad, compromisos, traslados, liberaciones y vigencias futuras de la entidad.</p> <p>Se verifica que los rubros en las solicitudes de disponibilidad sean consecuentes con el objeto del gasto.</p> <p>Según las necesidades y direccionamiento de la alta dirección, se efectúan adiciones y reducciones presupuestales.</p> <p>Cuando se modifican los grandes agregados (Rubros mayores) se debe solicitar aprobación en primera instancia en junta directiva y posteriormente en COMFIS.</p> <p>Para los rubros auxiliares se realizan los traslados y se aprueban por el Gerente.</p> <p>El cronograma para la realización de esta tarea es durante todo el año</p> <p>El Profesional Universitario de Planeación realiza ajustes en el plan de acción y en el plan de compras. Cada vez que se actualice el plan de compras y el plan de acción debe registrarse el cambio en la carpeta matriculada en el SAT. Esta actividad debe estar soportada con el movimiento reportado en Safix y con el técnico administrativo de presupuesto.</p>
6	Realizar seguimiento al Presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto		<p>Informes físico</p> <p><a href="#">Ejecución Presupuestal</a></p>	<p>Se generan informes mensuales al COMFIS Y se anexan al sistema de Gestión Integrado de Gestión, para la consulta de los jefes y personal de la empresa”.</p> <p>Se analiza mensualmente el Presupuesto con el fin de analizar el % de ejecución</p> <p>Se realiza comité de planeación permitiendo unificar criterios entre proyectos, presupuesto, modificación de planes de acción y plan de compras.</p> <p>Se presenta la ejecución presupuestal en los comités de gerencia.</p> <p>El cronograma para la realización de esta tarea es en el mes de enero.</p>
7	Realizar cierre	Técnico Administrativo	ERP SAFIX		<p>Para el cierre mensual se realiza verificación de la consistencia de la información y la afectación</p>

		ativo Presupue sto			correcta de los documentos  Para el cierre anual se verifican las cuentas por pagar y se realiza el movimiento correspondiente para la siguiente vigencia.  El cronograma para la realizacion de esta tarea es en el mes de diciembre
--	--	--------------------------	--	--	---

**ALCANCE:** Inicia con la Elaboración del presupuesto hasta Generación de los informes. Aplica para todos los proyectos y planes que necesiten del presupuesto

**DEFINICIONES:**

- **Presupuesto:** Cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica durante un período, por lo general en forma anual.
- **COMFIS:** (Consejo Municipal de Política Fiscal)

**Control de Cambios Procedimiento**

Versi ón	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.5	2019/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina de la actividad 5 "Afectar el presupuesto", el documento <b>Guía del Presupuesto Público</b> , puesto que no es un documento creado o adaptado internamente para la administración del presupuesto	Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto	Carlos Mario Henano Subgerente de Planeacion y Desarrollo	2019/05/24
1.0.4	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona e la actividad afectar presupuesto. El Profesional Universitario de Planeacion realiza ajustes en el plan de accion y en el plan de compras	Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Carlos Mario Henano Subgerente de Planeacion y Desarrollo	2017/08/15

1.0.3	2015/10/30	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adicionan los tiempos de planeación y ejecución presupuestal, es decir el cronograma de las 7 etapas que se deben cumplir en el proceso presupuestal.  Asi como tambien se adiciona al objetivo el verbo "registrar"	Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/10/30
1.0.2	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina el registro <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a> y se adiciona el nuevo sistema <a href="#">Solicitud de Servicio por QfDocument</a>  Se adicionan dos nuevos registros Formato de plan de compras  Solicitud para cambios de Plan de Compras  En general se ajusta el procedimiento en redacción y ortografía	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero  Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto  Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero  Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad  Maria Claudia Arias Rueda	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

				<p>Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Mauricio Alfredo Palacio Velasquez Profesional Universitario Contador</p>		
1.0.1	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica las denominaciones de los cargos	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05 / 09

				<p>Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Patemina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p>		
1.0.0	2011/04/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	<p>Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaria</p> <p>Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/04/15

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27.



#### 4.9.6 Procedimiento Definición de tarifas cobro de publicidad

**PROPÓSITO:** Definir las tarifas de publicidad teniendo en cuenta las cláusulas contractuales.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1 Recibir comunicados	Gerente general	Oficio		Se reciben comunicados como:
2 Tramitar comunicado al área de sistema	Subgerente de Planeación y Desarrollo	Correo	Adjuntan oficio  Correo interventor que las condiciones cumplen..	<p>1. El comunicado donde se establece la tarifa para aumento anual de servicios que ofrece master video</p> <p>Teniendo en cuenta lo establecido en el contrato la tarifa anualmente aumenta el IPC o redondeado a 100 pesos</p> <p>El gerente aprueba y envía al interventor del contrato para que revise las condiciones del contrato y la condiciones de tarifa que envía master video. Si aprueba la comunicación envía al subgerente de planeación y desarrollo para que se envíe la solicitud al área de sistemas y se actualice el sistema.</p> <p>2. Cuando se va a matricular una empresa nueva a master video, este envía el notificado al gerente para que se ingrese al sistema y se inicie el proceso de cobro. El ingreso de una empresa transportadora se cobra un valor definido en el contrato, valor cobrado para la parametrización del sistema.</p> <p>El gerente aprueba y envía al interventor del contrato para que revise las condiciones del contrato y la condiciones de tarifa establecida en el contrato para cobro de parametrización. Si aprueba la comunicación envía al subgerente de planeación y desarrollo para que se envíe la solicitud al área de sistemas y se actualice el sistema</p> <p>Si se va a efectuar el aumento de la tarifa que se cobra por la Parametrización del sistema se notifica a master video la tarifa a cobrar</p>
3 Actualizar y ajustar el sistema	Profesional Universitario o TIC			Teniendo en cuenta las aprobaciones respectivas los profesionales universitarios TIC actualizan el sistema con los parámetros aprobados
4 Informa cumplimiento de la solicitud	Profesional Universitario		Subgerente Planeación y	Los cambios realizados se notifican al subgerente de planeación y desarrollo para

	o TIC		este envía Subgerente Financiero	que este informe al subgerente financiero y comercial quien es el interventor del contrato.
5 Informar a partes interesadas	Subgerente Financiero			<p>El interventor del contrato divulga los cambios realizados a la tesorería para que consigne el valor del recaudo, a este valor se le descontara el impuesto de cuatro por mil, de las transferencias de dinero que se le hagan a master video</p> <p>Y al área operativa para que lo divulguen al personal operativo</p> <p>Es importante tener en cuenta que el valor recaudado se descuenta en valor del canon de arrendamiento del contrato 141-97 mediante el cruce de cuentas. la factura generadas por concepto de cánones de arrendamiento se cruzara mensualmente (mes anticipado) con lo recaudado en la quincena inmediatamente anterior y los cobros por comisión que genera este contrato se cruzara con lo recaudado en la primera quincena de cada mes</p>

**ALCANCE:** Inicia con el Recibir comunicados hasta Informar a partes interesadas

**DEFINICIONES:**

- **IPC:** Índice de precios del consumidor

-----  
**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2015/06/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Nuevo	Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial,	Carolina Hurtado Angel- Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Encargada	2015/06/26

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27.**

#### 4.9.7 Procedimiento Recaudos

**PROPÓSITO:** Establecer las directrices para el recaudo de las tasas de uso, alcoholimetría, publicidad y servicios de automatización de acuerdo a los lineamientos normativos

N°	ACTIV	RESP	FOR	REGI	OBSERVACIONES
----	-------	------	-----	------	---------------

	IDAD	ONSA BLE	MAT O/ DOC UME NTO/ GUIA	STR OS	
1	Progra mar turno	Profes ional Univer sitaria Tesore ra			<p>EL Profesional Universitario Tesorera asignado para programar los turnos, efectúa la programación de turnos de los técnicos y auxiliares administrativos operativos recaudos</p> <p>Se realiza el estudio del mes anterior según los últimos turnos asignados y la programación de las vacaciones.</p> <p>La programación mensual se realiza de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la operación en recaudos</p> <p>Se realiza Manual, se ingresa a un formato en Excel y quincena vencida se reporta en el SAFIX.</p> <p>El archivo que se encuentra en Excel se clasifica por los turnos y cargos operativos recaudos semanales de ocho horas diarias, se asignan teniendo en cuenta las necesidades de personal para el recaudo. Por cada día festivo laborado se asigna un día compensatorio adicional.</p> <p>Existen tres turnos para los auxiliares administrativos y técnicos operativos Recaudos:</p> <p>Turno 1:de 5:30 AM a 1:30 PM,</p> <p>Turno 2:de 1:30 PM a 9:30 PM</p> <p>Turno 3:de 9:30 PM a 5:30 AM.</p> <p>Por necesidades del servicio</p>

				<p>se pueden definir turnos especiales. Para la programación de turnos se tienen en cuenta las siguientes variables:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal que estudia y con prescripción médica.</li> <li>2. Fechas especiales (día de la madre, cumpleaños, entre otros)</li> <li>3. La cantidad de servidores por Sucursal (Terminal Norte y Sur)</li> <li>4. Actividades de la Empresa y capacitaciones</li> </ol> <p>DISTRIBUCION DE PERSONAL PARA LA OPERACIÓN TERMINAL NORTE RECAUDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turnos diariamente para Auxiliares Administrativos Operativos: 15 auxiliares distribuidos así: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Auxiliares Administrativos Operativos Recaudos Terminal norte : 5 (turno 1:2 , en turno 2:2 y en turno 3:1)</li> <li>b. Auxiliares Administrativos Operativos Recaudos Terminal sur: 3 (turno 1:1 , en turno 2:1 y en turno 3:1)</li> <li>c. Auxiliares Administrativos Operativos Recaudos en P2: 3 (turno 1:1 , en turno 2:1 y en turno 3:1).</li> </ol> </li> </ul> <p>Los 4 Auxiliares Administrativos Recaudos quedaran disponibles para cubrir descansos, novedades, vacaciones y permisos.</p>
--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turnos diariamente Técnicos Administrativos Operativos Recaudos:</li> </ul> <p>a. Técnicos Administrativos Operativos Recaudos Terminal norte 2 (turno 1:1 , en turno 2:1), de acuerdo a las necesidad de la servicio</p> <p>b. Técnicos Administrativos Operativos Recaudos Terminal sur (turno único o especial: 1)</p> <p>Los códigos para identificar turnos en la programación:</p> <p><b>CÓDIGOS TURNOS Y PUESTO DE TRABAJO EN LA TERMINAL DEL NORTE, AUXILIARES ADMINISTRATIVOS OPERATIVOS RECAUDOS</b></p> <p>Código: 1N- CJ (Caja) de 5:30 A.M. a 1:30PM  Código 2N CJ(Caja) de 1:30 PM A 9:30 PM  Código 3N CJ (Caja) de 9:30 PM A 5:30 AM  Código: 1N- P (Caja parqueadero) de 5:30 A.M. a 1:30PM  Código: 2N P(Caja parqueadero) de 1:30pm a 9:30 pm  Código: 3n P ( Caja parqueadero) de 9:30 pm a 5:30 a.m.  Código:-E (Caja Especial), horario sujeto a la necesidad de la operación, (Personal disponible)</p> <p><b>CÓDIGOS TURNOS Y PUESTO DE TRABAJO EN LA TERMINAL DEL SUR, AUXILIARES</b></p>
--	--	--	--	---

				<p>ADMINISTRATIVOS OPERATIVOS RECAUDOS</p> <p>Código: 1S- CJ (Caja) de 5:30 A.M. a 1:30PM Código: 2s CJ (Caja) de 1:30 PM a 9:30 PM Código: 3S CJ (Caja) de 9:30 PM a 5:30 A.M</p> <p>PROGRAMACION DE LOS TECNICOS OPERATIVOS: Código: 1N TCJ (Técnicos en caja turno 1 norte) de 6:00AM a 2:00 PM, Código: 2N - TCJ (Técnicos en caja turno 2 norte) - de 2:00 P. M. a 10:00PM Código Único Técnico Terminal Sur : UTTS: 10 a.m. a 6:00 p. m</p> <p>CÓDIGOS GENERALES:</p> <p>Código: V Empleado de TTM vacaciones Código: D Empleado TTM en descanso Código: In Servidor de TTM en Incapacidad. Código: Cal Calamidad Código: L (Licencia remunerada y no remunerada).</p> <p>Ocasionalmente los Técnicos Operativos Recaudos realizan relevos a los Auxiliares Administrativos Operativos Recaudos, dependiendo del personal disponible para cada turno y de las actividades programadas por la empresa o viceversa. La programación es publicada entre el 25 o 28 de cada mes. Antes de publicar la programación es aprobada por el Subgerente Financiero y</p>
--	--	--	--	---

					Comercial.
u	Recibir turno	Auxiliar Administrativo Operativo-Recaudos		flujo de qfdocumen t registro de novedades de recaudo	Se verifica la base. Se firma la planilla al que entrega el turno Se ingresa al sistema con el usuario correspondiente Se registre la terminal correspondiente
2	Solicitar y Verificar documentación	Auxiliar Administrativo Operativo-Recaudos			Se verifica que la tarjeta de operación que sea la original y esté vigente.  Se verifica en el despacho de viaje (planilla de viaje), que corresponda a las rutas autorizadas.  Se verifica que el vehículo este en los patios operativos a través del sistema de Hermes  Para Convenios de colaboración empresarial que se realizan con empresas de servicios especiales revisar convenios autorizados por la superintendencia o entidad competente.  Kioskos: En los kioskos se venden tasas de uso a empresas con destinos únicos.
3	Generar facturas	Auxiliar Administrativo Operativo-Recaudos		Sistema HERMES	En recaudos se genera la factura de tasa de uso , se cobra la prueba de alcoholimetría y publicidad si la empresa paga por el servicio.  Los servicios complementarios de automatización se cobran en la oficina de recaudos en el sistema Hermes y se genera recibo para el cliente. este

					<p>dinero recaudado se debe consignar en el Código convenio (27949) de Bancolombia, cada que se presente.</p> <p>Contingencia: En caso de no funcionar el respaldo del sistema se utilizan talonarios manuales para el recaudo de la tasa de uso y luego cuando el sistema Hermes se mejore se sube la información del recaudo que se hizo de forma manual.</p> <p>Kioskos: El conductor desliza la tarjeta electrónica a través de la pantalla lectora, el sistema realiza las validaciones correspondientes y si cumple con los requisitos, realiza el cobro correspondiente y expide la factura.</p>
4	Efectuar cuadro y cierre de turno	Técnico Operativo Recaudos Auxiliar Administrativo Operativo Recaudos		<p>Sistema HERMES</p> <p>Planilla de recaudos</p> <p>Lista de chequeo para los Técnicos Administrativos Operativos Recaudos Operación</p>	<p>En la terminal norte:</p> <p>El Auxiliar Administrativo Operativo recaudos, hace cierre de turno, verificación manual del dinero del turno y consignaciones para Terminales y Asotrans.</p> <p>En el cierre de turno tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación del dinero.</li> <li>2. Validación de información.</li> <li>3. Consignar el dinero en las cuentas asignadas.</li> <li>4. Separar bases</li> <li>5. Firmar legiblemente o registrar nombre de quien entrega y quien recibe.</li> </ol> <p>Estas consignaciones se realizan en el cajero electrónico de bancos autorizados.</p> <p>Se registra en la planilla de</p>



				<p>de recaudos</p> <p>Documentos del movimiento de los Kioskos</p> <p>Formatos manuales del recaudo</p> <p>Tasa de uso anuladas</p>	<p>recaudos el número de tasa inicial y final, además datos correspondientes de recaudos (alcoholimetría, tasa de uso, conceptos de automatización, observaciones y pre anulados).</p> <p>El Auxiliar administrativo operativo de recaudos registra las novedades del turno en la planilla de recaudos de cada turno.</p> <p>Los Tecnicos Administrativos Operativos registran las novedades de recaudo en el Flujo F34 novedades operativa recaudos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">NOVEDADES OPERATIVA RECAUDOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tipo de Solicitud</td> <td>Manero de efectivo en el recaudo</td> </tr> <tr> <td>Lugar de Ocurrencia</td> <td>Aspecto a verificar</td> </tr> <tr> <td>Oficina de recaudos norte</td> <td>Descuadres en el recaudo</td> </tr> <tr> <td>Oficina de recaudos sur</td> <td>Pre anulados de facturación</td> </tr> <tr> <td>Kioskos terminal norte 1</td> <td>Solicitud de monedas o billetes de baja denominación</td> </tr> <tr> <td>Kioskos terminal norte 2</td> <td>Notificación del Valor recibido de Prosegur</td> </tr> <tr> <td>Kioskos terminal sur 1</td> <td>Novedades de personal (llegadas tardes, mal uso del sistema, mal uso del uniforme, mala atención al usuario, entre otros)</td> </tr> <tr> <td>Kioskos terminal norte parqueadero P2</td> <td>Facturación de servicios complementarios</td> </tr> </tbody> </table>	NOVEDADES OPERATIVA RECAUDOS		Tipo de Solicitud	Manero de efectivo en el recaudo	Lugar de Ocurrencia	Aspecto a verificar	Oficina de recaudos norte	Descuadres en el recaudo	Oficina de recaudos sur	Pre anulados de facturación	Kioskos terminal norte 1	Solicitud de monedas o billetes de baja denominación	Kioskos terminal norte 2	Notificación del Valor recibido de Prosegur	Kioskos terminal sur 1	Novedades de personal (llegadas tardes, mal uso del sistema, mal uso del uniforme, mala atención al usuario, entre otros)	Kioskos terminal norte parqueadero P2	Facturación de servicios complementarios
NOVEDADES OPERATIVA RECAUDOS																							
Tipo de Solicitud	Manero de efectivo en el recaudo																						
Lugar de Ocurrencia	Aspecto a verificar																						
Oficina de recaudos norte	Descuadres en el recaudo																						
Oficina de recaudos sur	Pre anulados de facturación																						
Kioskos terminal norte 1	Solicitud de monedas o billetes de baja denominación																						
Kioskos terminal norte 2	Notificación del Valor recibido de Prosegur																						
Kioskos terminal sur 1	Novedades de personal (llegadas tardes, mal uso del sistema, mal uso del uniforme, mala atención al usuario, entre otros)																						
Kioskos terminal norte parqueadero P2	Facturación de servicios complementarios																						

					<table border="1"> <tr> <td></td> <td>automatización</td> </tr> <tr> <td>Caseta de recaudo parqueadero P2</td> <td>Estado de los Kioskos mantenimiento</td> </tr> <tr> <td>Caseta de recaudo parqueadero encomiendas</td> <td></td> </tr> </table>		automatización	Caseta de recaudo parqueadero P2	Estado de los Kioskos mantenimiento	Caseta de recaudo parqueadero encomiendas	
	automatización										
Caseta de recaudo parqueadero P2	Estado de los Kioskos mantenimiento										
Caseta de recaudo parqueadero encomiendas											
					<p>Los pre anulados se pueden presentar por mala digitación o por cambio de rodamiento de las empresas de transporte, se registran en el flujo de qfdocument y se envía a la Profesional Universitaria Tesorera para que lo envíe a la técnica administrativa cajera y se realice la gestión.</p> <p>Los Técnicos Administrativos Operativos Recaudo apoyan esta actividad, en caso de no estar presente en el turno es directamente responsable de las acciones del auxiliar administrativo operativo Recaudo.</p> <p>El reporte de lo recaudado se hace por el técnico operativo, asignado a la subgerencia financiera y comercial en cada turno, así como también se realizará la consignación del dinero en el banco.</p> <p>Estos son los pasos para consignar en cajero automático del Banco:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Pagos</li> <li>2 Pagos de facturas</li> <li>3 Manual</li> <li>4 Código convenio (27949)</li> <li>5 Digital referencia (nit:890919291)</li> <li>6 Pulsar el botón de efectivo</li> <li>7 Digital valor a consignar</li> <li>8 Depositar dinero</li> <li>9 Si hay vueltas, pulsar el</li> </ol>						

				<p>botón donde dice (devolución en efectivo)</p> <p>10 Imprimir recibo</p> <p>Para tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 No recibe billetes de \$100.000</li> <li>2 No llevar monedas (el cajero no recibe monedas, pero si las devuelve)</li> <li>3 Los billetes deben estar organizados, sin ningún tipo de arruga, y que no estén deteriorados.</li> <li>4 El cajero devuelve todo billete falso.</li> <li>5 Se debe consignar todo el dinero recaudado, si se presentan faltantes o alguna novedad se debe consignar el efectivo y reportar la novedad en la planilla para hacer los ajustes necesarios.</li> </ol> <p>operacion en los Kioskos: Los Técnicos Administrativos Operativo Recaudos asignados a la Subgerencia Financiera y Comercial se encargarán de alimentar el dispositivo automático con una base de \$ 1.500.000 Resolución 2015050373 del 18 de diciembre del 2015, la base se carga a los Técnicos Administrativos Operativo Recaudos asignados a la subgerencia Financiera y Comercial, quienes son los encargados del cambio por billetes de baja denominación para la disposición del dinero en los Kioskos.</p> <p>El dispositivo electrónico está configurado para que devuelva con billetes de denominaciones como \$2.000 y \$5.000. Las monedas están configuradas</p>
--	--	--	--	--

				<p>con denominación \$100, \$200, \$500, \$1000 Y \$1000(moneda grande), las monedas pequeñas son reutilizadas por el dispositivo, pero se reciben; así como también se reciben billetes con denominación \$1000 \$2.000, \$5.000, \$10.000 y \$20.000.</p> <p>El dispensador automático no recibirá billetes con denominación de \$50.000 ni de \$100.000, ni monedas diferentes al peso colombiano, ni de colección.</p> <p>El técnico operativo asignado a la Subgerencia Financiera y Comercial, realiza el cierre de turno, así: se genera reporte de lo que se encuentra en la máquina, tanto en los Hopper como en el dispensador de billetes, verifica cuanto se tiene de base y cuanta falta para completar la base destinada para el kiosco (1.500.000), de "BASE *MOVIMIENTO POR DIA" saca el faltante de base y el resto lo consigno como movimiento, el restante de base se guardan recaudos y solo se cargara el kiosco en caso de que este lo requiera para la operación. Se diligencia el formato ENTREGA DE TURNO Y BASE RECAUDOS KIOSCO y se adjunta los reportes de cierre de turno que genera el dispensador electrónico. si se presenta novedad se debe reportar en la planilla. Se imprime el movimiento de lo recaudado en el día o turno, este se adjunta a la planilla y a lista de chequeo de la operación de Kioskos.</p> <p>Cuando el dispensador no devuelve al usuario, el faltante al usuario se devuelve de la</p>
--	--	--	--	--

				<p>caja manual, estos recibos se adjuntan al formato entrega de turno y base parqueaderos kiosco. Este faltante se repondrá del dinero del recaudo que se haga del dispensador automático.</p> <p>Se verifica en cada turno el cambio del efectivo para mantener disponibilidad del dispensador automático.</p> <p>En la terminal del sur:</p> <p>El Auxiliar Administrativo Operativo recaudos, hace cierre de turno, verificación manual del dinero del turno y consignaciones para Terminales y Asotrans.</p> <p>En el cierre de turno tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación del dinero.</li> <li>2. Validación de información.</li> <li>3. Consignar el dinero en las cuentas asignadas.</li> <li>4. Separar bases</li> <li>5. Firmar legiblemente o registrar nombre de quien entrega y quien recibe.</li> </ol> <p>En el turno 1, se lleva lo recaudado al banco de vivienda.</p> <p>En el turno 2 y 3 se llevan al consignatario se almacena el dinero en tulas, separando el dinero de terminales y el dinero para aditt asotrans. Al día siguiente tecnico administrativo operativo debe retirar las tulas del consignatario y consignar en el banco, el Tecnico verifica que la informacion que existe en el cuaderno de recaudos este acorde con el valor a conignar.</p>
--	--	--	--	--

					Para cada consignacion se pide acompañamiento de la policia y vigilancia.
5	Gestionar bases	Técnicos Administrativos Operativos-Recaudos  Profesional Universitario Tesorera		Planilla de gestión de bases	<p>Las disponibilidad de efectivo se verifican periódicamente por parte de la Tesorera con los Técnicos operativos, quienes notifican la existencia de la nominación de monedas.</p> <p>La tesorera mediante oficio con firmas registradas relaciona las necesidades de monedas al banco respectivo para que luego se haga entrega en la fecha consignada en la solicitud en la taquilla de recaudos descrita en la solicitud</p> <p>La tesorera agenda las solicitudes de monedas al banco dependiendo de la necesidad mensual y la operación en coordinación con los técnicos operativos.</p> <p>Se va a consignar en los dos turnos (dos conciliaciones), esto por seguridad y alto flujo de efectivo, no superior a \$10.000.000 valor asegurado. Se relaciona la gestión en esta actividad por medio la planilla "gestión de bases" estas planillas se guardaran en carpetas para una posterior legalización de ingresos por base.</p> <p>Los Técnicos Operativos deberán consignar al convenio 72778 que pertenece a la cuenta 36636386396, este convenio de recaudos se tiene con el banco (Bancolombia).</p>
6	Comprar monedas y billetes de	Técnicos Administrativos Operativos		Oficina clientes Bancolombia	Se solicita al banco la disponibilidad o existencia de monedas y billetes de baja denominación por medio de un correo certificado y autorizado por la Profesional Universitaria

	baja denominación	ivos Recaudado		bia	<p>Tesorera. esta solicitud llega a clientes Bancolombia quien confirma recibido y la disponibilidad.</p> <p>Luego se envía oficio a clientes Bancolombia autorizando débito, el oficio debe estar firmada por dos de las tres firmas registradas, debe contener el valor, sede de la terminal para la entrega y fecha para el día que se requiere. Para esto se solicita a los Técnicos Administrativos Operativos Recaudo la necesidad de monedas y billetes de las bases en ambas terminales.</p> <p>Las tres firmas registradas son las del : Subgerente Financiero y Comercial, la Profesional Universitaria Tesorera y el Gerente General.</p>
		Profesional Universitaria Tesorera			
		Subgerente Financiero y Comercial,			
		Gerente General.			

**ALCANCE:** Se inicia con la programación de turnos del personal de recaudos y finaliza con la Comprar monedas y billetes de baja denominación, aplica para el recaudo de la parqueadero P2 y terminal norte y sur.

#### DEFINICIONES

- Arqueo: Es calcular, comprobar, verificar. Realizar un balance de los billetes y monedas de la taquilla de recaudos.
- Comprobante de Ingresos: Documento que indica que se ha producido un Ingreso o que está encolado en el sistema.
- Planilla de viaje: Es un formato que otorga una visión completa de los destinos determinados para las empresas transportadoras.
- Sanciones: Es la consecuencia o efecto de una infracción por incumplimiento de la normatividad que rige la operación de las Terminales de Transporte de Medellín.
- Taquilla de recaudo: Área destinada al recaudo de servicios prestados por el Terminal.
- Tarjeta de operación: Es un documento expedido por el Instituto Nacional de Transporte y Tránsito, a través de sus Oficinas Regionales y Seccionales mediante el cual se autoriza a un vehículo terrestre automotor de servicio público inscrito, para realizar el transporte público terrestre automotor

de carga, a través de un transportador autorizado.

- Tasa de uso: Porcentaje que cubre parcialmente los costos asociados a la administración, operación y mantenimiento de dichas terminales, cuando se verifica su cancelación de la tasa de uso se autoriza la salida del vehículo de las áreas operativas.

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.6	2019/01/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se hace traslado del procedimiento del proceso Gestión Operación al Proceso Gestión Financiera, teniendo en cuenta el cambio de la estructura administrativa realizado por medio de la resolución 2018050018. En esta resolución se asigna personal para la ejecución del procedimiento	Diana Janeth Iaverde Profesional Universitario Tesorera	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico Operativo.  Carlos Mario Henao Subgerencia Financiera y Comercial	2019/01/28
1.0.5	2016/07/13	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina actividad efectuar recaudo.	Ever de Jesus Maya Guerra Tecnico Administrativo Operativo	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico Operativo.	2016/07/13
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Solicitar y Verificar documentación: se elimina: Por fuera del horario de atención de las oficinas administrativas, en recaudos se reciben apelaciones de las infracciones.  En la actividad de "generar facturas", se elimina la observación donde se habla de contingencia "En	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa  Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica  Wilmar Mosquera Castaño Profesional	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16



			<p>caso de que el sistema pierda conexión con el servidor central, el sistema tiene la capacidad de trabajar fuera de línea y localmente en las estaciones. Una vez restablecido el sistema, la información se sincroniza manual o automáticamente dependiendo de la falla ".</p> <p>En la actividad "efectuar cuadro de turno, se elimina la observación "La base de dinero en efectivo la entrega el Técnico Operativo al Auxiliar Administrativo Operativo que recibe el turno".</p> <p>En la actividad "cerrar turno", se elimina la observación: En el cuaderno de Caja y en las planillas se registran facturas iniciales y finales elaboradas, el número de sanciones, Valor a consignar a Asotrans, Valor a Consignar a TTM, Valor a Consignar Infracciones y las novedades del turno Se elabora consignación y se prepara la tula.</p>	<p>Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p> <p>Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa</p>		
--	--	--	---	---	--	--

			En la actividad "consignar dinero", se elimina la observación :Se deposita la tula en el consignatario del Banco, acompañado por un guarda de seguridad.			
1.0.3	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se realiza modificación sobre las denominaciones de los cargos	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa  Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica  Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental  León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2013/07/05
1.0.2	2011/04/28	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía y redacción  Por el cambio del sistema de la operación SEVEN por HERMES, se modifican los registros y las observaciones	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Monica Alexandra Echavarria Auxiliar	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

				Operativo Ruben Dario Cano Auxiliar Operativo		
1.0.1	2010/09/ 15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía, redacción y adicionan aclaraciones de las actividades En la actividad 3 "Generar Facturas" se elimina la facturación por servicio de publicidad  En la actividad 5 "Cerrar turno" se define cual es la responsabilidad del Controlador y de los Auxiliares operativos	María Fernanda Galeano Jefe Unidad Operativa	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/15
1.0.0	2009/09/ 16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Carlos I. Uribe Jefe Unidad Operativa Controladores Auxiliares Operativos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

## 4.10 Gestión Tecnología e Información

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Garantizar la disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura tecnológica que soportan el correcto funcionamiento de los procesos de la entidad

**LÍDER DEL PROCESO:** Subgerente de Planeación y Desarrollo y Secretario General

**CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:**

[Documentos](#)

[Formatos](#)

[Métricas](#)

[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ Políticas Institucionales</li> <li>▪ <a href="#">HW, SW e información</a> de acuerdo a las necesidades de TTM</li> <li>▪ Plan Estratégico</li> <li>▪ <a href="#">Solicitudes de Servicio de HW, SW e información</a></li> <li>▪ Tablas de Retención Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proceso Jurídico.</li> <li>▪ Empleados TTM</li> <li>▪ Proveedores de productos y servicios tecnológicos</li> <li>▪ Proceso Gestión Estratégica</li> <li>▪ Clientes directos e indirectos</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Plan de Acción</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de mantenimiento de Infraestructura Tecnológica</a></li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar e implementar necesidades de HW y SW</li> <li>▪ Atender Solicitudes de Servicio de HW, SW e información, se prioriza de acuerdo al proceso misional</li> <li>▪ <a href="#">Administrar, mantener y monitorear la infraestructura tecnológica</a></li> <li>▪ <a href="#">Ejecutar plan de mantenimiento de Infraestructura Tecnológica</a></li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Planes de Mejoramiento</a></li> <li>▪ <a href="#">Gestión de Riesgos</a></li> </ul> <p>➤ Comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución</p> <p>➤ El comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitudes de servicio a SPD Atendidas</li> <li>▪ Infraestructura tecnológica y de comunicaciones ajustada a la necesidades de TTM</li> <li>▪ Mantenimientos Ejecutados</li> <li>▪ Manuales, instructivos o guías para el uso de sistemas</li> <li>▪ Diseño y Evaluación de pruebas técnicas</li> <li>▪ Acciones tomadas sobre el Informe de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos</li> <li>▪ Funcionarios de TTM y convenios</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitudes de permisos para ingreso a los aplicativos e informacion.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar evaluaciones técnicas de Sistemas en el procedimiento de seleccion y vinculacion</li> <li>▪ Atender y generar acciones de mejora de acuerdo con las revisión de los controles generales del Sistema</li> <li>• Proteccion de datos personales</li> <li>▪ <a href="#">Manejo de fallas sistemas críticos</a></li> <li>▪ <a href="#">Realizar revisión de Permisos Otorgados</a></li> <li>▪ <a href="#">Realizar migración de la Información</a></li> <li>▪ <a href="#">Efectuar Administración Documental</a></li> <li>▪ Realizar control, de cambios de los aplicativos de la Entidad</li> </ul>		<p>Revisoría Fiscal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Documentos Digitalizados</a></li> <li>▪ Correspondencia Interna y Externa archivada</li> <li>▪ Expedientes archivados</li> </ul>	
		<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar la realización de los mantenimientos</li> <li>▪ Verificar funcionamiento de infraestructura tecnológica</li> <li>▪ Verificar SW instalados en las estaciones de trabajo</li> </ul>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión de Controles Generales de Sistemas</li> </ul>			
--	--	---	--	--	--

RECURSOS		INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Humanos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Software</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de Mantenimiento.</li> <li>• Estadísticas de impresión</li> <li>• Estadísticas control de acceso</li> </ul>
Subgerente Planeación y Desarrollo Profesional Universitario TIC Técnico Administrativo Documentos Técnico Administrativo Archivo Auxiliar de Servicios Generales Mensajero Auxiliar Administrativa	1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones 2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones 3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de	<b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Físicos</b></li> </ul>		
Centro de cómputo Bodega Repuestos (2) Salón de		

<p>Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas Áreas operativas de TTM Auditorio</p> <p>▪ <b>Hardware</b> Estaciones de trabajo Impresora Sistemas Servidores Físicos (14) Servidores Virtuales (11) Storage de almacenamiento HP para almacenamiento de información Storage de Almacenamiento DELL para solución de Virtualización Tape Backup Interno HP Tape</p>	<p>cómputo. 4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios 5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales 6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo 7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT. 8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX 9. HYPER-V: Software para el manejo de</p>	<p><b>POLITICAS DE TECNOLOGIA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada unidad dispondrá de una carpeta electrónica compartida, en la que se almacenará información correspondiente a documentos corporativos relacionados con la unidad. Esta carpeta tendrá respaldo periódico según lo definido en la Subgerencia de Planeación y Desarrollo.</li> <li>2. Toda información que se genere en las diferentes Subgerencias y que sea carácter corporativo deberán estar almacenadas en la carpeta respectiva de acuerdo a la subgerencia, teniendo en cuenta que la información que este registrada allí se asume que es corporativa.</li> <li>3. La Subgerencia de Planeación y Desarrollo y la oficina de Control Interno harán revisión periódica de programas instalados en los equipos de la entidad y se desinstalarán los programas no autorizados.</li> <li>4. Los servidores públicos de la entidad son responsables de realizar copias de respaldo de la información que operan y administran localmente en sus equipos de acuerdo con la frecuencia de actualización de la información.</li> <li>5. Las claves de acceso a los diferentes sistemas de información de la entidad son de uso personal y exclusivo</li> <li>6. Las soluciones informáticas y acceso a internet que soportan los procesos de la entidad, deberán usarse exclusivamente para la labor asignada a cada funcionario.</li> <li>7. Sólo deben otorgarse a los Profesionales Universitarios TIC privilegios especiales sobre la información de la base de datos y archivos generales almacenados en los servidores de la entidad, por ser los directamente responsables de la administración y seguridad de los sistemas.</li> <li>8. Los Profesionales Universitarios TIC o en quien ellos deleguen, son los únicos funcionarios autorizados para instalar, actualizar o desinstalar software en los equipos de cómputo de la entidad.</li> <li>9. No es permitido hacer uso indebido de información, archivos y programas de propiedad de Terminales de Transporte de Medellín S.A.</li> <li>10.No se permite el uso de software de distribución gratuita que no sea útil como herramienta de trabajo.</li> <li>11.Se prohíbe el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión</li> <li>12.Para el Servicio de impresión y con el fin de optimizar los recursos de impresión con que cuenta la entidad, las personas que hacen uso de las impresoras deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toda impresión debe obedecer a asuntos de trabajo</li> <li>➤ Hacer uso de la bandeja dúplex (doble cara) en aquellos documentos que lo</li> </ul> </li> </ol>
--	--	---

Backup DELL	servidores virtualizado s	<p>permitan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilizar papel reciclado para impresión de documentos borrador.</li> <li>➤ Al usar papel reciclado, revisar que éstos no tengan ganchos o clips pegados</li> <li>➤ Los usuarios deben estar atentos de que exista papel en la bandeja cuando ejecute un trabajo de impresión, para evitar imprimir en el papel que no corresponde.</li> <li>➤ Las impresiones de un mismo documento original mayor a 50 hojas deben imprimirse en la copiadora ubicada en área Sistemas y llevar el insumo necesario.</li> <li>➤ La impresora a color no es para imprimir todo tipo de documentos, se debe utilizar para impresiones que requieran calidad, sea impresión definitiva y tenga destino externo.</li> <li>➤ Revisar el documento antes de imprimir</li> </ul>
Copiadora (1)	10. QLIK SENSE: Sw	
Video Beam (7)	inteligente de negocios	
Herramientas de mantenimiento	11. QF DOCUMENT: Sistema	<p>13.El uso de las estaciones de trabajo es para el desempeño de las responsabilidades asignadas al cargo y por tanto no está permitido el uso de los recursos informáticos de TTM para uso personal.</p>
Repuestos y partes de equipos	gestión documental	
Multifuncionales departamental arrendadas (5)	12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILUSTRATOR: Sw de diseño	<p>14.El uso de almacenamiento de texto, graficas, fotos, audios, videos y aplicaciones de SW en computadores y servidores deberá responder a razones de trabajo.</p> <p>15.El uso de video conferencias y chat a través del servicio de internet e intranet institucional deberá responder a razones trabajo.</p>
Escaner (17)	13. AUTOCAD : Sw para la admón. Diseño de planos 14. PAGINA WEB E INTRANET : Fuente de información pública disponible en Internet	<p>16.El traslado de equipos de cómputo o de sus componentes, será responsabilidad del técnico de administración de bienes y del personal de sistemas.</p> <p>17.La cuenta de correo electrónico asignada a cada usuario es para uso institucional y deberá responder a razones de trabajo. No está permitido el envío de correos individuales o masivos cuyo tema no sea de carácter institucional, los mensajes de correo no deben contener palabras o frases agresivas, violentas o que vulneren la dignidad de las personas, tampoco deben contener videos o fotografías de caracter obsceno, terrorismo o fanatismo religioso.</p> <p>18.Toda unidad extraíble deberá ser vacunada antes de ser usada en una estación de trabajo de la empresa.</p> <p>19.El usos de las líneas telefónicas institucionales debe responder principalmente a razones de trabajo. No obstante quienes la utilicen para asunto personales deberán hacerlo de manera moderada y no podrá superar los 10 minutos.</p>
	15. ENETEC: SW del CCTV 16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE	<p>20.La administración de la plataforma de tecnología de la información y comunicación en TTM, se realizara bajo los estándares establecidos aplicables de ley.</p> <p>21.La persona que tenga algún inconveniente al momento del cambio del password, hacerlo saber por medio de un correo electrónico, medio telefónico o por medio del supervisor de turno en el caso de la Operativa al</p>



GESTION.	correo de sistemas sistemastm@terminalesmedellin.com
17. SQL EXPRESS : Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios	22. Para el caso del acceso a la página web y la intranet, este lo realiza la Profesional Universitario Redes Sociales y Web, por medio del correo Electrónico: webmaster@terminalesmedellin.com
18. REAL VNC,	23. El cambio de password en forma regular es un aspecto fundamental de la seguridad de los recursos de la terminal, se debe realizar cada 180 días. De acuerdo al instructivo cambios de contraseña de cada aplicativo.
Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos	24. Los incidentes que se presenten en el HW y SW, en la operación, deben reportarse a los Técnicos Operativos en turno, que en caso de no contar con la herramienta o el conocimiento para solucionar el incidente, se contactará con el Profesional Universitario TIC o Personal de mantenimiento que esté disponible.
19. COMUNICACION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos	26. La seguridad perimetral se controla a través del firewall, antivirus y active directory.
20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF	27. Política de privacidad para el tratamiento de datos personales de terminales de transporte de medellin. resolución 2017050373
21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer	28. Se otorgan permisos de acceso remoto a la información que contenga datos personales a proveedores, para el control de la información personal a la que tengan acceso, firman un clausulado de confidencialidad que está inmerso en el contrato.
	<b><u>POLITICAS DE GESTION DOCUMENTAL:</u></b>
	1. Terminales de Transporte de Medellín S.A., adopta las mejores prácticas de Gestión Documental, orientadas a producir, recibir, administrar y custodiar la correspondencia externa e interna de la entidad según la normatividad vigente y almacenarla adecuadamente en el archivo correspondiente y adecuado de acuerdo a las tablas de retención documental. Direccionar la correspondencia a los remitentes y asegurar la trazabilidad de la información, con el fin de que esté disponible para todos los públicos.
	2. Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales". (Subrayas fuera de texto)
	3. todas aquellas políticas que estén registradas en el programa y reglamento de gestión documental
	4. Política de privacidad para el tratamiento de datos personales de terminales de transporte de medellin. resolución 2017050373

POLÍTICAS Y CONTROLES	
<p>archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li></ul>

	PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica 27. FORTINET : Sw Control perimetral de seguridad 28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos 29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueaderos P2 30. C-CURE: Sw para administrar la automatización 31. OFFICE: Sw de escritorio	
--	--	--

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.9	2019/11/12	Leidy Viviana Ramirez Agudelo-Tecnico Administra	Se modifica el objetivo del proceso.  Se actualizan los procedimientos:	Ximena Ramirez.- Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez.- Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/11/12

		tivo Procesos	1. Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica, version 1.0.8, con fecha 2019/11/12			
1.0.8	2019/02 /15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Tecnico Administrativo Procesos	<p>Se actualiza el Software Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica, version 1.0.7, con fecha 2019/01/15</p> <p>Se actualizan políticas y directrices</p> <p>Se ingresan Comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución y el El comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</p> <p>Se ajusta el procedimiento Administración Documental, en version 3.0.1, con fecha 2019/02/15</p> <p>Se crea el procedimiento Manejo Integral de Gestión y Protección de datos personales, en versión 1.0.0, con fecha 2019/01/20</p> <p>Se ajusta el Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica e en version 1.0.7, con fecha 2019/01/15</p>	Ximena Ramirez.- Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez.- Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/02/15
1.0.7	2018/04 /15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo  Tecnico Administrativo Procesos	<p>Se actualizan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas y directrices</li> <li>2. Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</li> </ol>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Profesionales Universitarios	Ximena Ramirez.- Subgerente Planeación y Desarrollo	2018/04/15

				TICs  Ivan Dario Benjumea Saldarriaga  Norberto Gonzalez Mazuelo  Francisco Jaiver Restrepo Orozco		
1.0.6	2017/10 /19	Leidy Viviana Ramirez Agudelo  Tecnico Administrativo Procesos	<p><b><u>Gestión Tecnológica:</u></b></p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</li> <li>❖ Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Criticos</li> <li>❖ Procedimiento Administración Documental</li> <li>❖ Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados</li> <li>❖ Procedimiento Migración de Información</li> </ul> <p>Se elimina el procedimiento " Atender Solicitudes de Servicio de HW, SW e información.</p> <p><b><u>Gestión Documental:</u></b></p> <p>1.-Se anexan políticas de gestión documental</p> <p>2. Se modifica el procedimiento de Administración Documental pasa a versión 3.0.0</p> <p><b><u>Modificaciones del proceso en general:</u></b></p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Profesionales Universitarios TICs  Ivan Dario Benjumea Saldarriaga  Norberto Gonzalez Mazuelo  Francisco Jaiver Restrepo Orozco	Ximena Ramirez.  Subgerente Planeación y Desarrollo  Fernando Cardona Secretario General	2017/10/19

			<p>Se adiciona nuevo lider al proceso de gestion tecnologia e informacion:</p> <p>1. Secretario General, en todo lo correspondiente a la Gestion Documental</p> <p>2. Subgerente de Planeacion y Desarrollo en lo correspondiente a la Gestion Tecnologica.</p>			
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativo Procesos	<p>Se modifica el procedimiento: Administraciòn Documental, se genera versiòn 2.0.0, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Administrar infraestructura tecnologica, se genera versiòn 1.0.5 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Revisiòn permisos otorgados", se genera la versiòn 1.0.2 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se adicionan politicas de seguridad para el cambio de contraseñas con un pequeño instructivo de como hacerlo y a quien dirigirse.</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativo Procesos</p> <p>Ayde Lillan Acevedo Tecnico Administrativo Documentos</p> <p>Omer Giovani Patiño Villa Tecnico Administrativo Archivo</p> <p>Profesionales Universitarios TICs</p> <p>Claudia Marcela Palacio Naranjo</p> <p>Ivan Dario Benjumea Saldarriaga</p> <p>Jaime Alberto Vergara Jaller</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeaciòn y Desarrollo	2014/05/16
1.0.4	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se modifica la redaccion, se actualizan las politicas y el Software .	Dora Astrid Restrepo Profesional	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga	2013/05/24

		<p>Tecnico Administrativo Procesos</p>	<p>Se ingresaron nuevas politicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toda información que se genere en las diferentes Subgerencias y que sea carácter corporativo deberán estar almacenadas en la carpeta respectiva de acuerdo a la subgerencia, teniendo en cuenta que la información que este registrada allí se asume que no es corporativa.</li> <li>▪ Los incidentes que han sido reportados en el QFDocument, que estén en estado Abierto, que tienen seguimiento por el personal al que fue asignado (desarrollador) a través de notas, necesidad de más datos y que no han sido retroalimentados por el usuario solicitante, se cerrarán después de 30 días de no recibir respuesta alguna por parte del informador</li> <li>▪ Se elimina la politica:El sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales, se actualizarán como mínimo una (1) vez al año, exceptuando el servidor donde se tenga instalado el software SEVEN, por ser un software de consulta y no se cuenta con mantenimiento y actualización.</li> </ul> <p>Se elimina del listado de Sw:</p> <p><b>FORMATOS E INSTRUCTIVOS:</b> Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de</p>	<p>Universitario TIC (Dora)</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Carlos Arturo Patemina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	<p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	
--	--	--	---	--	---	--

		<p>información corporativa</p> <p><b>ISA SERVER:</b> Software que permite administrar las políticas de acceso a Internet.</p> <p><b>MANTIS:</b> Software Gratuito para el manejo de proyectos de solicitudes de servicio.</p> <p>Se adiciona al listado:</p> <p><b>SQL SERVER 2008 :</b> Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p><b>SAT:</b> Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa</p> <p>Symantec: Sw para realización y admón. De backup</p> <p><b>QLIK VIEW:</b> Sw inteligente de negocios</p> <p><b>QF DOCUMENT:</b> Sistema gestion documental</p> <p><b>Photoshop, ilustrador :</b> sw de diseño</p> <p><b>Autocad:</b> sw para la admón. Diseño de planos</p> <p><b>Print manager plus:</b> sw para la admón. De impresoras e impresiones</p> <p>Se actualizan algunas actividades y nombres de cargos de los procedimientos:</p> <p>Procedimiento Solicitud de Servicios , pasa a versión 1.0.3</p> <p><a href="#">Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica,</a> pasa a versión 1.0.4</p> <p><a href="#">Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Criticos,</a> pasa a versión 1.0.3</p> <p><a href="#">Procedimiento Administración Documental,</a> pasa a versión 1.1.2</p> <p><a href="#">Procedimiento Revisión de</a></p>		
--	--	---	--	--



			<p><a href="#">Permisos Otorgados</a>, pasa a versión 1.0.1</p> <p><a href="#">Procedimiento Migración de Información</a>, pasa a versión 1.0.1</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes:  <a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a>  <a href="#">Sistema de Gestión</a>  <a href="#">Comunicaciones de los Clientes TTM</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio</a>  <a href="#">Comunicaciones y Publicidad</a>  <a href="#">Reporte de Novedades</a>  <a href="#">Unidad Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>			
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica redacción de la siguiente política: "Se prohíbe el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión" <b>por</b> "No esta permitido el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión".</p> <p>Se adicionan dos actividades nuevas "Realizar revisión de Permisos Otorgados" y "Realizar migración de la</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/28

			<p>Información", a estas dos actividades se les define sus procedimientos matriculados como: <a href="#">Realizar migración de la Información</a> y <a href="#">Realizar revisión de Permisos Otorgados</a></p> <p>Se adicionan las políticas necesarias para el servicio de impresión, de acuerdo con lo establecido en la circular No. 000031 de Abril 30 de 2012</p> <p>Se adiciona política de acuerdo con la circular N° 000032 del 30 de abril de 2012, en la cual establece pautas que permiten dar cumplimiento al artículo 11 del Acuerdo No. 060 de 2001, es decir elaborar un original y los demás en copia</p> <p>•</p> <p>Se adiciona nuevas políticas, registradas en la <a href="#">Resolución 124 de 2012</a> "Por medio de la cual se adoptan normas y políticas para la adquisición, seguridad, inventarios y uso de los recursos tecnológicos de Terminales de Transporte de Medellín S.A".</p> <p>Se modifica el Procedimiento Solicitudes de Servicio de HW, SW e información, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Administrar, mantener y monitorear la infraestructura tecnológica</a>, se genera versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se adicionan dos nuevos</p>	<p>Carlos Arturo Patemina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>		
--	--	--	---	---	--	--

			<p>registros <a href="#">Registro Errores del Sistema HERMES</a> y <a href="#">Registro Errores del Sistema Safix</a></p> <p>Se adiciona un nuevo manual <a href="#">Manual F Secure Adminb</a></p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Manejo de fallas sistemas críticos</a> , se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>La Entidad cambia de Sw de antivirus NOD32 por :F-SECURE</p> <p>Se adiciona politica relacionada con los tiempos de actualización del Sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales.</p> <p>Se adiciona politica relacionada con el tiempo de cierre de los incidentes que han sido reportados en el Mantis, que se necesitan mas datos para resolverlo pero no han sido retroalimentados por el usuario solicitante</p>			
1.0.2	2011/11/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p><b>Se actualizan el Hardware y Software</b></p> <p><b>Se actualizan los procedimientos:</b></p> <p><a href="#">Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</a></p> <p><a href="#">Procedimiento Administración Documental</a></p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/110/15
1.0.1	2011/04/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p><b>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</b></p> <p>Se adiciona "Informes de la revisión de los controles generales del sistema"</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/25

			<p>Se elimina "Productos y servicios tecnológicos", porque ya dentro de la caracterización se describen los recursos.</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</b> Se adiciona Revisoría Fiscal</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES:</b></p> <p><b>PLANEAR:</b></p> <p>Se elimina el Procedimiento Contingencia Sistemas Críticos y se cambia por el "Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Críticos" Se adiciona "Programación Plan de Mantenimiento BD SQL SERVER"</p> <p><b>HACER:</b></p> <p>Se elimina la actividad "Realizar capacitación a usuarios de Sistemas de Información"</p> <p><b>VERIFICAR:</b></p> <p>Se adicionan dos actividades: Verificar SW instalados en las estaciones de trabajo Revisión de Controles Generales de Sistemas Se adiciona al informe de la Revisoría Fiscal las acciones tomadas</p> <p><b>ACTUAR</b> Se eliminan dos actividades: "Control y Evaluación"</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS SALIDAS:</b></p>	<p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnico Tecnologías de Información</p>	nal	
--	--	--	--	---	-----	--

			<p>Manuales, instructivos o guías para el uso de sistemas Diseño y Evaluación de pruebas técnicas</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p> <p>Se elimina Políticas de Seguridad Recursos Informáticos y se adiciona "<a href="#">Reglamento de recursos informáticos</a>"</p> <p>Se actualizan los Recursos Hardware y Software de acuerdo con el avance sistemático que se ha generado en los procesos</p>			
1.0.0	2009/09 /16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

**4.10.1 Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados**

**PROPÓSITO:** Realizar la verificación a la seguridad de los sistemas con el fin de constatar que los permisos otorgados a los usuarios estén acordes con el cargo y funciones que realiza.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO / DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Revisar Permisos	Subgerentes y jefes de Unidad			<p>Cada año los profesionales TIC envían listado de permisos de usuarios a los subgerentes de cada área para su revisión.</p> <p>El Subgerente cada unidad, debe revisar con su equipo de trabajo o con cada funcionario, los permisos otorgados a cada uno de su personal,</p>

					<p>teniendo en cuenta las funciones, las atribuciones y responsabilidades de cada cargo.</p> <p>En caso de requerir algún cambio, lo debe solicitar a través de correo electrónico a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo, aprobando los permisos que actualmente tienen otorgados su personal a cargo.</p>
2	Recibir solicitud de creación, modificación y/o inactivación de permisos	Subgerente de Planeación y Desarrollo		Correo electrónico	Los Subgerentes reportan la necesidad del permiso por usuario dependiendo del cargo a la subgerente de planeación y desarrollo para que apruebe y se efectúe la solicitud a los profesionales universitarios TIC, permitiendo así se lleve a cabo la creación, modificación y/o inactivación.
3	Realizar Modificación de permisos	Profesional Universitario TIC		Administración de los Sistemas de información	Los Profesionales Univesitario TIC debe realizar la modificación de permisos solicitada y se informa mediante correo los cambios realizados.
4	Resolver y cerrar Incidente	Subgerente de cada area  Profesional Universitario TIC	<a href="#">Aprobacion Permisos x Usuario</a>	<a href="#">Revision Permisos</a>	<p>El Profesional Universitario TIC otorga un tiempo de 30 días calendario para que los jefes de unidad revisen los permisos de sus funcionarios y reporte las modificaciones que considere. En caso de no obtener retroalimentación de los jefes, dará por hecho de que los permisos otorgados están acordes con el cargo y funciones que realiza cada funcionario.</p> <p>Diligencia el formato "Aprobación Permisos por Usuario" y obtiene la firma del jefe aceptando los permisos otorgados a sus funcionarios, escanea los formatos firmados y los almacena en la ruta Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\GestionTecnologia e Informacion\Registros\Informatica\Revision Permisos.</p> <p>Registra en el documento de registro "Registro Revisión Permisos" la revisión de permisos realizada.</p>

**ALCANCE:** Este procedimiento inicia con la generación de informes de permisos de cada subgerencia que debe realizar los Profesionales Universitarios TICl y finaliza con la firma de cada subgerente de area aceptando que los permisos otorgados a sus funcionarios están acordes, teniendo en cuenta las funciones, las atribuciones y responsabilidades de cada cargo.

Este procedimiento se realizará como mínimo una (1) vez al año o cuando un subgerente de cada area así lo requiera.

**DEFINICIONES**

- **INCIDENTE:** Circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y que puede afectar al desarrollo de un asunto o negocio, aunque no forme parte de él.

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.2	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina la actividad: Generar informe de permisos: El Profesional Universitario responsable debe generar los informes respectivos de cada uno de los roles o grupos de usuario definidos en cada Unidad y debe enviar por correo electrónico el (los) informe (s) generados a cada uno de los Subgerente y/o jefes de unidad.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Profesionales Universitarios TICs Claudia Marcela Palacio Naranjo Ivan Dario Benjumea Saldarriaga Jaime Alberto Vergara Jaller	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.0.1	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifican las denominaciones de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Profesional	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24

				Universitario Control Interno		
1.0.0	2012/05/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información  Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organiza cional	2012/05 /28

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.10.2 Procedimiento Administración Documental

**PROPÓSITO:** Producir, Recibir, administrar y custodiar la documentación externa e interna de la entidad según la normatividad vigente y almacenarla adecuadamente en el archivo correspondiente y adecuado de acuerdo a las tablas de retención documental (TRD) . Además, Direccionar los documentos a los remitentes y asegurar la trazabilidad de la información, con el fin de que esté disponible para todos los públicos

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Planear la producción documental	Todos los funcionarios  Público externo	Decreto 2609 de 2012		Los funcionarios de TTM y el público externo planea la generación del documento, teniendo en cuenta el análisis legal, funcional y archivístico , que determine la utilidad de estos como evidencia, con miras a facilitar su gestión. el resultado del



					<p>análisis determinará si se debe crear o no el documento.</p> <p>Dentro de esta actividad se realizan las siguientes tareas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se identifican las necesidades y los requerimientos de la Gestión Documental de la Entidad, todo esto por medio de un diagnóstico con todas las subgerencias y áreas productoras.</li> <li>2. Se formularán planes, programas y proyectos y políticas que se requiera para la gestión documental</li> <li>3. Definir, actualizar, ajustar y publicar los instrumentos archivísticos (tablas de retención documental).</li> <li>4. Actualizar la Tabla de Retención Documental de acuerdo con la producción de documentos de cada subgerencia o área.</li> <li>5. Elaborar la Tabla de Valoración Documental. Esta elaboración se efectúa por aprobación del comité de archivo teniendo en cuenta si se presentan fondos acumulados sin criterios archivísticos.</li> <li>6. Elaborar y/o actualizar el proceso, los procedimientos y formatos de la Gestión Documental</li> <li>7. Se requiere custodia y confidencialidad de los datos personales.</li> </ol>
2	Producir documentos	Todos los funcionarios	Decreto 2609 de 2012	flujos QfDocument cartas, contratos, resoluciones	<p>Los funcionarios de TTM generan documentos públicos, documentos internos y externos. En esta actividad se utilizan los formatos y flujos documentales (qfdocument), de cada proceso teniendo en cuenta el documento que necesito producir.</p> <p>Si se producen documentos que contienen datos personales, los funcionarios y contratistas participantes debe garantizar el control, custodia y confidencialidad hasta el lugar del destino,.</p>

3	Recepcion, distribución y tramitar	<p>Personal en recepción</p> <p>Técnico Administrativo Documentos</p> <p>Técnico Administrativo Archivo</p>	Decreto 2609 de 2012	flujos QfDocument	<p>En esta actividad se tiene en cuenta el conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción o los metadatos, la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.</p> <p>En recepción se reciben los documentos, se coloca la fecha de recibido, hora y firma y se diligencia el formato "Recepción de documentos", por seguridad no se abre la documentación que llegue en sobre sellado, toda la información recibida debe contar con la confidencialidad del trámite.</p> <p>La recepcionista entrega los documentos al archivo. Donde el administrador documental firma lo recibido</p> <p>En archivo a cada documento se le asigna un radicado. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir del número uno. Se ingresa la correspondencia en el sw qfdocument, permitiendo la utilización de los flujos de trabajo y el inicio de la trazabilidad de los documentos</p> <p>Para la radicación se imprime un estiquer a través de qfdocument, este estiquer contiene la ciudad, fecha, hora de radicación, número de radicado y el nombre de la Entidad. Se radican todos los documentos públicos o si están relacionados con asuntos de la Entidad como: quejas, reclamaciones de vehículos, tasas de uso, contrato.</p> <p>Las facturas con o sin contrato no es un documento radicable, pero la entidad como directriz tiene implementado asignar un número de control, el cual permite generar trazabilidad y gestión del documento.</p>
---	------------------------------------	---	----------------------	-------------------	---

				<p>En el flujo establecido para el registro de las facturas recibidas para tramite se cuenta con un campo para el relacionar una o varias facturas, teniendo en cuenta que vengan de un mismo proveedor y pertenezcan a un mismo contrato y/o convenio.</p> <p><b>CORRESPONDENCIA EXTERNA:</b></p> <p>Se digitaliza toda la correspondencia que llega al archivo. Para facilitar la consulta se digitalizan los siguientes tipos de expedientes: contratos, , estados financieros, actas y resoluciones de las secciones y/o areas.</p> <p>La disponibilidad y permisos de acceso a esta información es de acuerdo a las solicitudes de la alta dirección y lo que este definido en cada cargo.</p> <p>La correspondencia externa que no haga parte de estas series documentales es almacenada físicamente por el tecnico administrativo archivo.</p> <p>Se identifica el destinatario interno. La correspondencia se clasifica por subgerencia.</p> <p>Los documentos externos, que se ingresan a los contratos, historias laborales, procesos juridicos y disciplinarios, se registran en el formatos "Control entrega de documentos" .</p> <p>Si la correspondencia debe ser entregada o rotada a otra unidad, se da la trazabilidad y enruta al personal competente.</p> <p>Si el documento radicado y entregado al destinatario contiene datos personales se debe garantizar la custodia y confidencialidad de la informacion.</p>
--	--	--	--	---

				<p><b>CORRESPONDENCIA INTERNA:</b></p> <p>Toda correspondencia interna es tramitada a través del sistema qfdocument, dándole cumplimiento a la circular 04 de 2012 de la presidencia de la república.</p> <p>La entrega de la correspondencia se realiza dos veces en la mañana y dos veces en la tarde todos los días hábiles.</p> <p>La correspondencia se envía mediante el mensajero y/o aprendiz del archivo.</p> <p>Después de haber generado la respuesta se radica para ser enviado al destinatario de la siguiente manera: 1 copia (Para asunto) y las copias correspondientes a los destinatarios internos o externos respectivos, 1 copia la cual queda registrada en el sistema documental qfdocument.</p> <p>Es importante tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Incluir anexos al menos dos copias una para el destinatario y otra para el expediente.</li><li>2. Se asigna radicado</li><li>3. Se registra en el formato correspondiente para registrar en el contrato</li><li>4. Se coordina con el mensajero de TTM o la empresa de mensajería su envío si se requiere.</li></ol>
--	--	--	--	--

4	Organizar documentos	Técnico Administrativo Archivo	<p><a href="#">Guía Administración Documental</a></p> <p><a href="#">Tablas de Retención Documental</a></p> <p><a href="#">Formatos Administración Documental</a></p>	<p>QFDOC UMENT</p> <p><a href="#">Tablas de Retención Documental</a></p> <p>Tablas valoración documental</p>	<p>En esta actividad se clasifica, ubica en el nivel adecuado, se ordena y se describe el documento en gestión.</p> <p>Se orgnizan y clasifican los documentos, así: Se realiza la ordenación, clasificación y descripción documental de acuerdo con las tablas de retención documental, las cuales incluyen expediente tales como historial laborales personal inactivo, contratos, resoluciones, comunicaciones oficiales, manuales de la entidad, comunicaciones bancos, Procesos disciplinarios, actas de junta directiva, asamblea, revisoría fiscal, control interno, presupuesto, entre otros.</p> <p>Se organizan los expedientes por orden de procedencia y fecha, se almacenan y se custodian.</p> <p>La información contenida en los expedientes es generada por las unidades administrativas respectivas.</p>
5	Transferir documentos	Técnico Administrativo Archivo			<p>Esta actividad permite la transferencia de los documentos dandole cumplimiento a lo definido en las tablas de retención documental.</p> <p>La entidad tiene definidas las tablas de retencion documental. la cual clasifica los tres tipos de archivos, donde se almacenan los documentos:</p> <p><b>Archivo de Gestión y central:</b> en este ciclo los documentos tienen un valor probatorio, legal, administrativo, contable y tecnico</p> <p><b>Archivo historico:</b> en este ciclo los documentos tienen un valor cultural, probatorio, legal y administrativo</p> <p>En las tablas de retencion documental se determinan los tiempos de permanencia por tipo de archivo donde se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del</p>

				<p>archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).</p> <p>La disposición final se encuentra en las tabla de retención documental donde se matricula los tiempos de retención de los diferentes archivos</p> <p>La disposición final se clasifica: control total digitalización, selección y eliminación.</p> <p>Se tienen tres clases de archivos: de gestión, central e histórico cada uno de los cuales tienen su tiempo de retención y una de los requisitos es no eliminar los documentos antes de cumplirse el tiempo de retención.</p> <p>Para la depuración se debe garantizar que sean documentos obsoletos y que no tengan importancia histórica de la entidad, o que adquiera valor jurídico, testimonial o probatorio, legal, dentro de algún proceso</p> <p>Los documentos que quedan clasificados como "en proceso de eliminación", se publican en la pagina web de la entidad por un mes (decreto 2609 de 2012)", permitiendo abrir el espacio al público de interés para que este se pronuncie a la entidad y efectue la solicitud del mismo</p>
6	Conservar documentos	<p>Técnico Administrativo Archivo</p> <p>Técnico Administrativo Documentos</p> <p>Todos los funcionarios</p>	<p>Acuerdos 47,48,49,50,56 de 2000</p> <p>Acuerdos 037 de 2002</p>	<p>En esta actividad se digitalizan los documentos, los documentos se consultan a través del sw Qfdocument, teniendo en cuenta las los permisos tecnológicos otorgados por sistemas de información.</p> <p>La entidad cuenta con las siguientes condiciones para preservar los documentos a largo plazo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura adecuada y en óptima para almacenar los documentos.</li> <li>2. Procesos sistematizado (menos papel)</li> </ol>

					<p>3. Papelería y tintas adecuada (buen gramaje, desasificada)</p> <p>4. Lámparas led</p> <p>5. Aire acondicionado 10 horas al día.</p> <p>6. Estanterías y planotecas óptimas</p> <p>7. Se cumple con las medidas para el manejo del papel (ganchos, perforaciones).</p> <p>8. Custodia de la información registrada en el sw, por medio del servidor virtual y backup.</p> <p>9. Digitalización de los documentos. (escaner, impresora)</p> <p>10. La información es custodiada en el archivo, solo tiene control de acceso el personal vinculado.</p> <p>11. Se realizan restauraciones menores en los documentos que los requiera</p>
7	Consultar correspondencia y expedientes	<p>Todos los funcionarios de TTM</p> <p>Técnico Administrativo Archivo</p> <p>Técnico Administrativo Documentos</p>	<p><a href="#">Formatos Administración Documental</a></p>	<p><a href="#">Registros de Control Documental</a></p>	<p>Los funcionarios efectúan la consulta por medio de qfdocument o en las carpetas corporativas de la entidad., teniendo en cuenta los permisos de usuarios de acuerdo al manual de funciones</p> <p>Al momento de efectuar la consulta, se debe tener en cuenta:</p> <p>para la consulta de la Correspondencia: número del radicado o fecha y asunto, para Contratos: Número del contrato, contratista y fecha</p> <p>Cuando se requiere préstamo de expedientes, se diligencia el formato carpetas afuera del archivo.</p> <p>Los expedientes deben ser consultados dentro de la entidad.</p>
8	Efectuar disposición final	Técnico Administrativo Archivo			<p>En este proceso se aplica lo establecido en las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental, siguiendo los procedimientos definidos por el Archivo General de la Nación, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación</p> <p>Condiciones generales para la disposición final de documentos del</p>

				<p>archivo de gestión de terminales Medellín:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En concordancia a lo establecido en el Manual de Sistema de Gestión para la seguridad de la Información la forma de destrucción de los documentos en soporte papel es la trituración con manejo correcto de los desechos, soportada en la expedición de certificados de destrucción cuando este proceso es llevado a cabo por terceros.</li><li>• El Archivos de Gestión es el responsable de hacer las transferencias al Archivo Central de las Series y Subseries que han cumplido el tiempo señalado en las TRD, en ningún caso podrán hacer eliminación sin la aprobación del Comité de Archivos.</li><li>• El Archivo Central es el responsable de aplicar la disposición final de acuerdo a lo establecido en las TRD y al procedimiento definido por el AGN, según su disposición: Conservación Total –CT, Eliminación-E, Digitalización - M/D, Selección –S. El proceso técnico de Disposición de Documentos está documentado en terminales Medellín por medio del manual de tablas de retención</li><li>• La disposición final se clasifica en: control total digitalización, selección y eliminación.</li><li>• En las tablas de retención documental se determinan los tiempos de permanencia por tipo de archivo donde se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).</li><li>• Para la depuración se debe garantizar que sean documentos obsoletos y que no tengan importancia histórica de la entidad, o que adquiera valor jurídico,</li></ul>
--	--	--	--	---



					<p>testimonial o probatorio, legal, dentro de algún proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Transferencia De Documentos permite darle cumplimiento a lo definido en las tablas de retención documental. La entidad tiene definidas las tablas de retención documental. la cual clasifica los tres tipos de archivos, donde se almacenan los documentos, los cuales son el Archivo de Gestión y central: en este ciclo los documentos tienen un valor probatorio, legal, administrativo, contable y técnico y el Archivo histórico: en este ciclo los documentos tienen un valor cultural, probatorio, legal y administrativo. Cada uno de los archivos tienen definidos su tiempo de retención y una de los requisitos es no eliminar los documentos antes de cumplirse el tiempo de retención.</li> <li>• Los documentos que quedan clasificados como "en proceso de eliminación", se publican en la página web de la entidad por un mes (decreto 2609 de 2012)", permitiendo abrir el espacio al público de interés para que este se pronuncie a la entidad y efectúe la solicitud del mismo</li> </ul>
9	Administrar Biblioteca	Técnico Administrativo Archivo		<p>Listado libros biblioteca</p> <p>Formatos de préstamo o libros</p>	<p>Para el control del préstamo y reserva de los libros que se encuentran en el archivo se lleva un registro en los formatos respectivos.</p> <p>Se administra el inventario de la biblioteca el cual incluye los libros disponibles para préstamo y está disponible para consulta de todos los funcionarios.</p> <p><b>Instrucciones para prestar un libro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultar la disponibilidad de los libros en el Inventario de la red o directamente en la Biblioteca</li> <li>▪ Tener datos previos (como nombre del libro, autor, entre otros) en el momento en que vaya a hacer la</li> </ul>

					<p>solicitud de préstamo, esto con el fin de agilizar la labor del funcionario del Archivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solo pueden efectuar el préstamo de libros los funcionarios de TTM</li> <li>▪ El préstamo es personal e intransferible y es responsabilidad de cada funcionario devolver el material al archivo.</li> <li>▪ El tiempo de préstamo es dos semanas, si se desea prolongar el periodo de préstamo, se solicita la renovación personalmente en el archivo, la renovación puede hacerse por un tiempo igual.</li> <li>▪ Si el libro requerido se encuentra prestado se puede solicitar la reserva del mismo en la biblioteca</li> <li>▪ Cuando se encuentre disponible el material, se le notifica al funcionario de TTM , después de esta notificación, si no lo retiran en este plazo se le prestará al usuario que tiene la siguiente reserva o se ubicará nuevamente en la colección</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

**ALCANCE:** Este procedimiento inicia desde la planeación de la producción documental y termina en la Administración de la Biblioteca, aplica para todos los documentos públicos que llegan o salen de la entidad. Se aplica todo lo consignado en: [Acuerdo 060 "Se establecen Pautas para la Administración de las Comunicaciones de las Entidades Públicas"](#), [Sfconsole\SAT\SIG - Sistema Integrado de Gestion](#); [Ley 594/2000 "Dicta la ley general de Archivos y se dictan otras disposiciones"](#), [Acuerdo 050 de 2000 "Conservación de Documentos"](#), [Acuerdo 056 "Requisitos para la Consulta"](#), [Resoluciones Archivo de TTM](#), [Ley 1409 de 2010 "Por la cual se reglamenta el ejercicio Profesional de la Archivística"](#)

#### DEFINICIONES:

**Planeación:** definición del decreto 2609

- **Archivo Central:** Sitio donde se archivan la correspondencia recibida al exterior de la entidad, enviada y producida por las diferentes Unidades Administrativas de la Entidad.
- **Archivo Histórico:** Archivo ubicado en una bodega de TTM a donde se transfiere aquellos documentos antiguos de la entidad.
- **Tabla de Retención Documental:** Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en los diferentes tipos de Archivo (Central, Histórico).
- **Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Documento Público:** es el otorgado por funcionario público en ejercicio de su cargo o con su

intervención.

**Control de Cambios Procedimiento**

Version	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
3.0.1	2019/02/15	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se ajusta el procedimiento con las directrices de confidencialidad de la información	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Secretario General Franciso Ramirez	2019/02/15
3.0.0	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se ajusta el procedimiento así: 1. Se adicionan a las actividades a nivel específico lo que se realiza en cada proceso. 2. Se articulan los procesos de gestión documental de acuerdo a lo estipulado en la resolución Resolución 61583 De 2016- Ministerio de Transporte - Superintendencia De Puertos y Transporte 3. Se adiciona la actividad de efectuar la disposición final de documentos.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Omer Giovanni Patiño Técnico Administrativo Documentos	Fernando Cardona Secretario General	2017/08/15
2.0.0	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina el alcance: "Este procedimiento inicia desde recibir y radicar correspondencia recibida y termina en la consulta de la correspondencia y expedientes, aplica para todos los documentos físicos que llegan o salen de la entidad." <b>por:</b> "Este procedimiento inicia desde la planeación de la producción documental y termina en la Administración de la Biblioteca, aplica para todos los documentos públicos que llegan o salen de la entidad".  Se reestructuran todas las actividades teniendo en cuenta la nueva normatividad que rige al archivo, como son los Acuerdos 47,48,49,50,56 de 2000, Acuerdos 037 de 2002, Decreto 2609 de 2012	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Ayde Lillan Acevedo Técnico Administrativo Documentos  Omer Giovanni Patiño Villa Técnico Administrativo Archivo	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			<p>Se eliminan las actividades como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar documentos</li> <li>2. Recibir y radicar correspondencia externa</li> <li>3. Distribuir correspondencia externa e interna</li> <li>4. Tramitar Correspondencia</li> <li>5. Organizar y clasificar Documentos</li> <li>6. Consultar correspondencia y expedientes</li> <li>7. Conservar Documentos</li> <li>7. Efectuar disposición final</li> </ol>			
1.1 .2	2013/ 05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativ o Procesos	Se modifica la denominación de los cargos	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarri aga Subgere nte Planeaci ón y Desarrol lo	2013/0 5/24
1.1 .1	2011/ 11/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se cambia redacción del objetivo</p> <p>Se modifica responsable de actividad "Recibir y radicar correspondencia externa" ya el responsable no es la secretaria sino el Vigilante</p> <p>Se modifica la redaccion en todas las actividades</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Ayde Lillan Acevedo Administrador de Documentos</p>	Alexand ra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrol lo Organiz acional	2011/1 1/15
1.1 .0	2011/ 04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se adiciona actividad "Generar documentos"</p> <p>Se modifican las actividades y observaciones de acuerdo con la aprobación de la Administradora Documental</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda</p>	Alexand ra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrol lo	2011/0 5/23

				Técnico de Control Interno	Organizacional	
				Ayde Lillan Acevedo Administrador de Documentos		
1.0.0	2010/05/30	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Ayde Lillan Acevedo Administrador de Documentos	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/07/01

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.10.3 Procedimiento Migración de Información

**PROPÓSITO:** Gestionar la migración de base de datos y aplicaciones registradas en los servidores

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Definir parámetros de migración	Subgerente de Planeación y Desarrollo  Profesional Universitario TIC		Plan de acción	De acuerdo a un proyecto o necesidad de repotenciación tecnológica donde este involucrado el cambio de servidores, mejoras o adquisición de SW y HW, se analiza, planifica y define criterios o parámetros de la migración.  Esto criterios o parámetros se definen en acompañamiento de usuario final, permitiendo así validar que la información este completa, íntegra y

					congruente.
2	Realizar Migración de Información	Profesional Universitario TIC		Reporte de la migración  Correo electrónico notificando al usuario final que valide información.	<p>El Profesional Universitario TIC debe proceder a realizar el monitoreo y seguimiento de la migración de información en acompañamiento del proveedor del software específico al que pertenezca dicha información.</p> <p>El Profesionales TIC con el proveedor debe generar un reporte de la información migrada y debe enviar un correo electrónico al usuario final para que realice la validación respectiva, garantizando el resultado final.</p>
3	Resolver y cerrar solicitud de Migración	Profesional Universitario TIC	<a href="#">Control Migración de Datos</a>	<a href="#">Control Migración de Información</a>	<p>El Profesionales TIC otorga un tiempo dependiendo de la criticidad del sistema que no sea mayor a 60 días hábiles para que el usuario final revise la información migrada y reporte las inconsistencias encontradas. En caso de no obtener retroalimentación del solicitante, dará por hecho de que la migración de la información fue exitosa.</p> <p>Diligencia el formato "Control de Migración de Datos", obtiene la firma del solicitante aceptando que la información migrada está de acuerdo con lo solicitado y se registra la información en un consolidado Control Migración de Información, el cual está almacenado en la carpeta de registros del proceso.</p>

**ALCANCE:** Este procedimiento inicia con la definición de parámetros de la migración y finaliza con la firma del usuario final aceptando que la información migrada está de acuerdo con lo solicitado.

DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>INCIDENTE:</b> Circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y que puede afectar al desarrollo de un asunto o negocio, aunque no forme parte de él.</li> <li>• <b>MIGRAR:</b> Proceso que consiste en mover o trasladar datos existentes de una aplicación de un servidor a otro o en el mismo.</li> </ul>

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.1	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualiza la denominación de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.0	2012/05/28	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28

				Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno		
--	--	--	--	---	--	--

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.10.4 Procedimiento Manejo Integral de Gestion y Proteccion de datos personales

PROPÓSITO: Formalizar las obligaciones adquiridas por Terminales Medellín frente al tratamiento, uso y protección de la información personal

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Brindar seguridad de la información del recurso humano	Subgerente de Planeación y Desarrollo  Secretario General  Profesional Especializado Recurso Humano	Procedimiento de capacitación y sensibilización del personal  Norma seguridad de la información	Registro del plan de capacitaciones  Matriz de roles, responsabilidad y autoridad	La Entidad realiza la capacitación y sensibilización del personal en temas de seguridad de la información, teniendo en cuenta los diferentes roles y responsabilidades, la periodicidad de dichas capacitaciones y sensibilizaciones  Los roles y responsabilidades están definidas desde la matriz de roles, responsabilidad y autoridad  Esta sensibilización se agenda desde el plan de capacitaciones de la Entidad
2	Establecer Procedimientos de ingreso y desvinculación del personal	Subgerente de Planeación y Desarrollo  Secretario General  Profesional Especializado Recurso Humano	Procedimiento de selección y vinculación y Procedimiento de creación y/o modificación de permisos de usuarios	Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias	La Entidad tiene definido el procedimiento, allí se indica la manera como la Entidad gestiona de manera segura el ingreso y desvinculación, incluyendo temas como verificación de antecedentes, firma de



					<p>acuerdos de confidencialidad,</p> <p>En el procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios se establecen las condiciones para la generación de paz y salvos entre otras condiciones para garantizar el retiro efectivo de los servidores públicos</p>
3	<p>Establecer procedimientos para identificación de activos</p>	<p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p>		<p>acuerdo de clasificación</p> <p>falta definir temas pendientes</p>	<p>Se define el siguiente procedimiento para definir los activos de información inventariados por la Entidad, de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizar el inventario de activos de información con los que cuenta la entidad</li> <li>2. Se clasifica el inventario de los activos teniendo en cuenta las siguientes categorías (información, activos físicos servidores, activos físicos infraestructura, comunicaciones y software) la clasificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes condiciones.</li> </ol> <p>Reservada: aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a</p>

					<p>intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley; Ley 1712/2014</p> <p>Confidencial: información que se refiere a la vida privada y los datos personales, a modo de ejemplo la información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a una persona, identificada o identificable, el nombre asociado al origen étnico o racial, las características físicas, morales o emocionales, a la vida afectiva y familiar, el domicilio particular, número de teléfono, cuenta personal de correo electrónico, claves informáticas y cibernéticas, patrimonio, ideología, y opiniones políticas, creencias, convicciones religiosas, filosóficas, morales, u otras análogas que afecten la intimidad, los estados de la salud físicos o mentales, las preferencias sexuales, la huella dactilar, la información genética, la fotográfica, y el número de seguridad social.</p> <p>Clasificada: Es aquella información que</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley; Ley 1712/2014</p> <p>Dar acceso a las hojas de vida Imágenes de personas Grabaciones que afecten a la intimidad de una persona Publicaciones que afecten a la intimidad de una persona Historia laboral Expedientes pensionales Configuración de la infraestructura. Ubicación áreas restringidas</p> <p>Pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal. Ley 1712/2014</p> <p>Nombres y apellidos Pre pliegos, pliegos de condiciones. Convocatorias</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>3. Etiquetado de la Información: Se realiza de la siguiente manera:</p> <p>Información público: su rotulado se encuentra en el formato para llevar el inventario y clasificación de activos de la información</p> <p>Información interna: su rotulado se encuentra en el formato de clasificación de la información</p> <p>4. Se realiza análisis jurídico del inventario de información, se clasifica la información de acuerdo a su nivel de confidencialidad o criticidad, identificando la información que es publicable de acuerdo a normatividad vigente en Colombia.</p> <p>5. En este paso la Entidad hará uso de los datos priorizados y podrá realizar la descripción de los metadatos comunes y específicos.</p> <p>6. Se finaliza con la estructuración, cargue y publicación de la información.</p> <p>7. Los activos de información se devuelven una vez termina la relación laboral con la Entidad</p> <p>8. Los activos de</p>
--	--	--	--	--	---

					información están clasificados de acuerdo al nivel de confidencialidad o criticidad.
4	Adoptar documento de seguridad de la información personal	Subgerente de Planeación y Desarrollo  Secretario General  Profesional Especializado Recurso Humano	'Política de seguridad de la información  Norma de Seguridad		Se adopta un documento de seguridad, este documento se encuentra registrados dentro del manual de gestión de la entidad, esta organización es organizada para cada uno de los controles y privacidad y organización, los conceptos de calidad se encuentran dentro de la matriz de roles y responsabilidad cada uno de los componentes se encuentran dentro de los conceptos y organizaciones.
5	Realizar el control de acceso a la información personal	Subgerente de Planeación y Desarrollo  Secretario General  Profesional Especializado Recurso Humano			La Entidad tiene controles y políticas establecidos para la protección de datos personales, garantizando su custodia.  Algunos controles importantes son:  1. Cada usuario cuenta con su respectivo login y password. 2. Cada usuario cuenta con permisos definidos teniendo en cuenta su perfil de cargos. 3. los contratistas

					<p>firman dentro del contrato la cláusula de confidencialidad</p> <p>4. Los servidores públicos firman el acuerdo de confidencialidad</p> <p>5. Los software tienen incorporados módulos de seguridad</p> <p>6. Se ha adquirido herramientas tecnológicas que permiten la protección de la Información registradas dentro de los sistemas de información</p>
6	Seguridad en los sistemas de información personal	<p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p>			<p>Los sistemas de información cuentan con módulos para el control de base de datos</p>
7	Procesamiento de información personal	<p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p>	Norma de protección de datos	Firmas de acuerdos de confidencialidad,	<p>TERMINALES tratará los datos personales de sus servidores públicos, contratistas, en dos momentos a saber: durante y después de la relación laboral y/o de servicios. la forma de tratar los datos está establecida en la norma de protección de datos.</p> <p>La información personal se procesara de la siguiente manera:</p> <p>1. Registrar la autorización por el</p>

					<p>servidor público, contratista o visitante: la autorización previa del titular de manera expresa e informada del titular, para que el titular verifique tenga a disposición de manera previa el tratamiento de sus datos personales. La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el registro civil de las personas.</p> <p>El registro de las autorizaciones se realizan al momento del ingreso</p>
8	Realizar la gestión de incidentes de seguridad de la información personal	<p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p>			<p>Cada vez que se detecte un incidente de seguridad de la información personal se toman las acciones respectivas por medio del reporte y registro de acciones correctivas</p>
9	Realizar auditorías	Subgerente de Planeación y			Las auditorías a la seguridad de la

de seguridad de la información personal	Desarrollo Secretario General Profesional Especializado Recurso Humano			información se planean y se realizan por parte del área a de control una vez al año.
---	---	--	--	--

ALCANCE: Este procedimiento aplica para la protección de datos personales de los servidores públicos y contratistas

#### DEFINICIONES

Sistema de Datos Personales: Todo conjunto organizado de archivos, registros, ficheros, bases o banco de datos personales de los entes públicos, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso

Tratamiento de Datos Personales: Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos automatizados, informáticos, manuales, mecánicos, digitales o electrónicos, aplicados a los sistemas de datos personales, relacionados con la obtención, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, cesión, difusión, cotejo o interconexión o cualquier otra forma que permita obtener información de los mismos y facilite al interesado el acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos, así como su bloqueo, supresión o destrucción;

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.1	2019/01/20	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	nuevo	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Ximena Ramirez Muñoz-Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/01/20

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.10.5 Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica

**PROPÓSITO:** Establecer las actividades requeridas para la administración de la Infraestructura Tecnológica, que asegure la disponibilidad y correcta operación del Hardware, Software y red de datos que soporta la ejecución de los procesos de TTM.



	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Administrar Servidores	Profesional Universitario o TIC	<p>Instructivo Activar o Desactivar Group Policy</p> <p>Instructivo para puesta a punto de Equipos de Cómputo</p> <p>Instructivo Limpieza Equipos de Cómputo y Pantallas</p> <p>Plataforma de Comunicaciones</p> <p>Reinicio Servidores</p> <p>Manuales de los sistemas de información</p>	Plan y seguimiento al mantenimiento TIC	<p>Asegurar que los sistemas de Información estén respaldados en un servidor con las características adecuadas .</p> <p>SERVIDORES FÍSICOS TERMINAL NORTE:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>HV-CONSOLA1 (Windows): Servidor que soporta la virtualización</li> <li>HVCONSOLA2 (Windows): Servidor que soporta la virtualización</li> <li>HV-CONSOLA3 (LINUX): Servidor que soporta la virtualización</li> <li>HV-CONSOLA4 (LINUX): Servidor que soporta la virtualización</li> <li>UNIDAD DE ALMACENAMIENTO -NAS</li> </ol> <p>SERVIDORES FÍSICOS TERMINAL SUR:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>HV-CONSOLA5 (Windows): Servidor que soporta la virtualización como continuidad de negocio</li> <li>HV-CONSOLA6 (LINUX): Servidor que soportan la virtualización como continuidad de negocio</li> </ol> <p>SERVIDORES VIRTUALES:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>SVOPERACIONAP1: HERMES Software Operación TTM</li> <li>SVQSLDATOS: Base de Datos de SQL (HERMES, QFDOCUMENT, CONVENIOS, BIOMETRICOS, GESTION POSITIVA).</li> <li>ERPTTM1: Aplicación y Base de Datos de SAFIX: Software Administrativo y Financiero</li> <li>SVQFDOCUMENT1: Aplicación y Base de Datos del sistema de Gestión Documental</li> <li>SVG+: Aplicación y Base de Datos del Sistema de Gestion Administrativo</li> </ol>

					<p>Gestion Positiva.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. SVNORTE2: Aplicación BioStar para control de acceso por huella</li> <li>7. SVNORTE3: Respaldo del ACTIVE DIRECTORY</li> <li>8. SVMANTIS1: Servidor para la actualización automática del Antivirus</li> <li>9. SVMULTI1: Servidor para Servicios de impresión en red</li> <li>10. SVPANTALLAS: Aplicación MAGICINFO: Software para el despliegue de pantallas de consulta de Llegadas y Salidas</li> <li>11. SVCONVENIOS: Servidor del software convenios para Gestion de Patios del Proyecto AVI, ZER, CEPOS, PARKING, TAXIS Y ADMIMINISTRACIÓN</li> <li>12. SFDOMINIO: Servidor par el directorio activo</li> <li>13. SVPRUEBAS: Servidor de pruebas para el software de convenios y Hermes</li> <li>14. SVQLIKSENSE: Servidor de Software gerencial</li> <li>15. ORACLE –OVMM: Servidor de la base de datos ORACLE</li> </ol>
2	Administrar inventario de recursos informáticos	Profesional Universitario o TIC		<p>Inventario de Software y Hardware</p> <p>Inventario de CD'S</p>	<p>Asegurar que los usuarios dispongan de las herramientas adecuadas de Hardware y Software que les permitan desarrollar su labor.</p> <p>El inventario de partes de HW e instaladores de SW se almacena en una bodega en el área de sistemas.</p> <p>El inventario se actualiza cada vez que se efectúa una compra de Hardware o Software.</p> <p>El archivo de inventario incluye todos los equipos de la infraestructura tecnológica con que cuenta la entidad. Servidores, Computadores, impresoras, periféricos, partes y licenciamiento.</p>
3	Administrar respaldos de información	Profesional Universitario o TIC	Instructivo Backup		<p>Para la administración de los respaldos de la información, se tiene definido un instructivo de Backup en donde se establece la metodología, periodicidad y responsables de realizar la actividad.</p>

				<p>La programación de cada uno de los Backup se hacen automáticamente, se realiza a diario, donde se programan los Backup full y los incrementales en días y horas donde la tarea se ejecuta.</p> <p>Se programan los Backup de los catálogos de los sistema operativos Windows y los puntos para la restauración al momento de realizar una recuperación de un Backup.</p>
4	Definir y documentar políticas de uso de herramientas informáticas	Profesional Universitario o TIC	<p>Manual Usuario_Backup</p> <p>Instructivo para la Utilización de las Impresoras de Red</p> <p>Reglamento Básico del Usuario de Recursos Informáticos</p>	<p>Identificar y adaptar a la entidad políticas que permitan el buen manejo de las herramientas tecnológicas y de la seguridad de la información</p> <p>Realizar revisión periódica de Software instalado en las estaciones de trabajo que garantice la legalidad del licenciamiento.</p> <p>Documentar los manuales de usuario de los sistemas de información</p>
5	Realizar soporte usuarios	Profesional Universitario o TIC	<p>Instructivo Uso Carpeta Corporativa SAT</p> <p>Guía Aprendiz mantenimiento</p> <p>Manuales de SAFIX</p> <p>Manuales de HERMES</p>	<p>Brindar el soporte y asesoría a los usuarios finales.</p> <p>Se crean usuarios en las diferentes aplicaciones con sus respectivos perfiles y permisos a los diferentes módulos.</p>

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para la administración de los recursos informáticos tales como: Equipos de Cómputo, servidores, impresoras, periféricos.

**DEFINICIONES:**

Safix: Sistema Administrativo y Financiero

Hermes: Sistema de la Operación

Servidor: Computador que realiza tareas o servicios simultáneos en beneficio de unos clientes.

Algunos servicios habituales son los servicios de aplicaciones, correos, archivos que permiten a los usuarios almacenar y acceder a estos simultáneamente

Backup: Copia de seguridad. Acción de copiar documentos, archivos o documentos de tal forma que puedan recuperarse en caso de fallo en el sistema o de una eventual pérdida de datos.

### Control de Cambios Procedimiento

Ver sion	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fec ha
1.0. 8	2019/ 11/12	Leidy Viviana Ramirez Agudelo  Técnico Administra tivo Procesos	<p>Se elimina de la actividad 3 "Administrar respaldos de información" :</p> <p>El Backup de las bases de datos se hacen diario en la noche de forma automática en el servidor donde están almacenadas , adicionalmente se copia el Backup de la Información de las bases de datos en otro servidor (NAS) y se copia en un disco duro externo que se lleva a la terminal del sur de manera semanal para su custodia y almacenamiento en la caja fuerte de recaudos, se diligencia el formato entrega de disco externo Backup terminal del sur , se diligencia registro Backup.</p> <p>El Backup de la carpetas corporativas SAT se hace semanal, y se almacena en unos servidores físicos y virtuales de respaldo que están ubicados en la terminal del sur, ubicados en cuarto técnico en la terminal del sur. se diligencia registro Backup.</p> <p>El Backup de los servidores virtuales se hace trimestral y se almacena en el servidor físico NAS . se diligencia registro Backup.</p> <p>Se elimina del campo de</p>	Profesionales Universitarios Tics: Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Norberto Gonzalez Mazuelo , Francisco Jaiver Restrepo Orozco	Subgerente Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez.	2019 /11/ 12

			registros, el registro Backup y Formato entrega de disco externo Backup terminal del sur ,porque se está realizando por medio de un Sw que genera reporte del Backup realizado.  Se relaciona en la actividad 3 el instructivo "Backup de la información" que establece los tiempos, metodologías, periodicidad y responsables de realizar el Backup.  Se modifica los servidores virtuales y físicos.			
1.0.7	2019/01/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo  Técnico Administrativo Procesos	Se modifica la actividad 3 "Administrar respaldos de información".  Se actualiza el formato "Registro Backup"  Se agrega el formatos que diligencian en fisico "Formato entrega de disco externo Backup terminal del sur"  Se ajusta los servidores virtuales y físicos.	Técnico Administrativo Procesos: Leidy Viviana Ramirez Agudelo  Profesionales Universitarios Tics: Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Norberto Gonzalez Mazuelo , Francisco Jaiver Restrepo Orozco	Subgerente Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez.	2019/01/15
1.0.6	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo  Técnico Administrativo Procesos	Se elimina : Registro Backup Servidores  Relación de Contratos SPD	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Profesionales Universitarios Tics  Ivan Dario Benjumea Saldarriaga  Norberto Gonzalez Mazuelo	Ximena Ramirez.  Subgerente Planeación y Desarrollo	2017/08/15

				Francisco Jaiver Restrepo Orozco		
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se redefinen los servidores teniendo en cuenta la información allí contenida y administrada. Así:</p> <p>SERVIDORES FÍSICOS</p> <p>1. SERVIDOR SFESX11 Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p>2. SERVIDOR SFESX12 Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p>3. SERVIDOR NORTE2 Aplicación y Base de Datos de SEVEN Aplicación y Base de datos de Prueba HERMES Aplicación BioStar para control de acceso por huella</p> <p>4. SERVIDOR NORTE3 Fortinet:firewall es un filtro de acceso a internet.</p> <p>5. SERVIDOR SFDOMIN Respaldo del ACTIVE DIRECTORY</p> <p>6. SERVIDOR SFCONS Consola del VMWARE y VCENTER que soporta la virtualización Servidor de Carpeta Corporativa ACTIVE DIRECTORY: Administra las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo</p> <p>7. SERVIDOR FISICO CAMARAS NORTE: maneja sistema y base de datos.</p> <p>8. SERVIDOR FISICO</p>	<p>Profesionales Universitarios Tics</p> <p>Claudia Marcela Palacio Naranjo</p> <p>Ivan Dario Benjumea Saldarriaga</p> <p>Jaime Alberto Vergara Jaller</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			<p>CAMARAS SUR: MANEJO: maneja sistema y base de datos.</p> <p>SERVIDORES VIRTUALES</p> <p>1. SERVIDOR SVOPER Aplicación de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p>2. SERVIDOR SVOPER Base de Datos y Reporting Services de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p>3. SERVIDOR SVLPRN Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Norte y Sur</p> <p>4. SERVIDOR SVLPRS Circuito cerrado de televisión (cámaras anteriores análogas).</p> <p>5. SERVIDOR SVPANT Aplicación MagicInfo: Software para el despliegue de pantallas de consultas de Llegadas y Salidas</p> <p>6. SERVIDOR ERPTTM Aplicación y Base de Datos de ERP SAFIX: Software Administrativo y Financiero</p> <p>7. SERVIDOR TTMCOR Servidor de EXCHANGE: Administra las cuentas de correo y buzones.</p> <p>8. SERVIDOR SVMANT Mantis para consulta : Software que soportan los proyectos de solicitudes</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>de servicio de UDO, UFC, Operativa, Quejas y Reclamos Manejo del Sistema Qlik View: sf inteligencia de negocios.</p> <p>9. SERVIDOR SVMULT Consola de Antivirus que asegura la actualización automática y periódica del Antivirus Servidor para Servicios de impresión en red Base de datos del Sw Syscon para soportar la operación del parqueadero publico P2</p> <p>10. SERVIDOR PROJECC Servidor PROJECT: Software para el manejo de proyectos de la entidad</p> <p>11. Cámaras: Consulta del histórico de videos.</p> <p>12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR: Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>13. SVGPOSITIVA: servidor que maneja el sistema de gestión</p> <p>Se elimina, la anterior clasificación:</p> <p>SERVIDORES FÍSICOS</p> <p>1. SERVIDOR SFESX1 Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p>2. SERVIDOR SFESX2 Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p>3. SERVIDOR NORTE2 Aplicación y Base de</p>		
--	--	--	---	--	--



			<p>Datos de SEVEN                  Aplicación y Base de datos de Prueba HERMES                  Aplicación BioStar para control de acceso por huella</p> <p>4. SERVIDOR NORTE3                  ACTIVE DIRECTORY:                  Administra las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo</p> <p>5. SERVIDOR SFDOMIN                  Respaldo del ACTIVE DIRECTORY</p> <p>6. SERVIDOR SFCONS                  Consola del VMWARE y VCENTER que soporta la virtualización                  Servidor de Carpeta Corporativa</p> <p>SERVIDORES VIRTUALES</p> <p>1. SERVIDOR SVOPER                  Aplicación de HERMES:                  Software Operación de TTM</p> <p>2. SERVIDOR SVOPER                  Base de Datos y Reporting Services de HERMES:                  Software Operación de TTM</p> <p>3. SERVIDOR SVLPRN                  Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Norte y Sur</p> <p>4. SERVIDOR SVLPRS                  Circuito cerrado de televisión (cámaras anteriores).</p> <p>5. SERVIDOR SVPANT                  Aplicación MagicInfo:</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>Software para el despliegue de pantallas de consultas de Llegadas y Salidas</p> <p>6. SERVIDOR ERPTTM Aplicación y Base de Datos de ERP SAFIX: Software Administrativo y Financiero</p> <p>7. SERVIDOR TTMCOR Servidor de EXCHANGE: Administra las cuentas de correo y buzones.</p> <p>8. SERVIDOR SVMANT Mantis para consulta : Software que soportan los proyectos de solicitudes de servicio de UDO, UFC, Operativa, Quejas y Reclamos Manejo del Sistema Qlik View: sf inteligencia de negocios.</p> <p>9. SERVIDOR SVMULT Consola de Antivirus que asegura la actualización automática y periódica del Antivirus Servidor para Servicios de impresión en red</p> <p>10. SERVIDOR PROJECC Servidor PROJECT: Software para el manejo de proyectos de la entidad</p> <p>11. SVCamaras: Servidor para el circuito cerrado de Televisión para el manejo de las nuevas camaras</p> <p>12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR: Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>Se elimina la observación "El primer día hábil del</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			mes se envía a la Tesorería el Backup mensual que se hace con una periodicidad semanal"			
1.0. 4	2013/ 05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se elimina los servidores: 7. SERVIDOR TTMPROXY ISA SERVER Administrar las políticas de acceso a Internet</p> <p>El SERVIDOR SVLPRSUR ya no está disponible para la Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Sur, allí está la información del Circuito cerrado de televisión (cámaras anteriores).</p> <p>Se adiciona que el SERVIDOR SVMANTIS custodia Información de Manejo del Sistema Qlik View: sf inteligencia de negocios.</p> <p>Se adicionan nuevos servidores: 11. Cámaras: Servidor para el circuito cerrado de Televisión para el manejo de las nuevas cámaras 12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR: Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>En la actividad 2 "Administrar inventario de recursos informáticos", se elimina el registro "Relación de Contratos Recursos Informáticos"</p> <p>Se actualiza la denominación de los cargos</p> <p>Se elimina: Registro</p>	<p>Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora)</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013 /05/ 24

			Errores del Sistema HERMES			
			Registro Errores del Sistema Safix			
1.0. 3	2012/ 05/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad "Administrar Servidores", se ingresa un servidor físico PROXY el cual se encuentran en la versión anterior del manual.</p> <p>Se adiciona nuevo registro "Relación de Contratos Recursos Informáticos" en la actividad "Administrar inventario de recursos informáticos"</p> <p>En la Actividad "Administrar respaldos de información", se cambia el párrafo: "El primer día hábil de la semana se envía a la Tesorería el Backup que se hace con una periodicidad semanal por el siguiente "El primer día hábil del mes se envía a la Tesorería el Backup mensual que se hace con una periodicidad semanal Se adiciona registro "Registro Restore Backup"</p> <p>Se adiciona un nuevo manual Manual F_Secure_Admin</p> <p>Se adicionan dos nuevos registros Registro Errores del Sistema HERMES y Registro Errores del Sistema Safix</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012 /05/ 28
1.0. 2	2011/ 11/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Actualizar los Servidores físicos y virtuales	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011 /11/ 15

				Técnico en Tecnologías de Información		
1.0.1	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se elimina Administrar el control de acceso de los usuarios a los diferentes sistemas de información porque está sustentado en otro procedimiento</p> <p>LA ACTIVIDAD 1: "Administrar plataforma tecnológica" por "Administrar Servidores", en las observaciones se eliminan los párrafos que hablan del control de acceso ya que será documentado a nivel del procedimiento. Se adiciona el siguiente párrafo en observaciones "Asegurar que los sistemas de información estén respaldados en un servidor con las características adecuadas". Se actualizan la clarificación de los servidores físicos y virtuales Se adiciona la siguiente nota: "Esta actividad esta soportada por contratistas y aprendices"</p> <p>La actividad 2 y 3 cambian de orden, la 3ra queda de 2da "Administrar inventario de recursos informáticos y la 2da queda de 3ra "Administrar respaldos de información"</p> <p>LA ACTIVIDAD 2: Cambia el nombre de la actividad "Administrar inventario de Hardware y Software" por " Administrar inventario de recursos informáticos".</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>Se eliminan las siguientes observaciones "Las llaves de la puerta de la bodega están bajo custodia del responsable de la actividad" y " un mantenimiento preventivo o correctivo o un remplazo de partes"</p> <p>LA ACTIVIDAD 3: se elimina los sistemas BD Seven BD Kactus Formatos e Instructivos Project Mantis Correo Se adiciona observación de cómo se realiza el Backup semanal</p> <p>LA ACTIVIDAD 4: Se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM</p> <p>LA ACTIVIDAD 5: Se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM</p> <p>LA ACTIVIDAD 6: Se elimina "Control de acceso área de servidores", nuevo procedimiento porque está sustentado en otro procedimiento</p> <p>Se modifica el alcance "Este procedimiento aplica para la administración de la plataforma tecnológica y el control de acceso al área de servidores por "Este procedimiento aplica para la administración de los recursos informáticos tales como: Equipos de Cómputo, servidores, impresoras, entre otros"</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			Se adaptan la definiciones de acuerdo a las modificaciones realizadas a los procedimientos			
1.0.0	2010/03/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Carlos Andrés Escobar Técnico en Tecnologías de Información	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/04/15

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.10.6 Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Criticos

**PROPÓSITO:** Definir las acciones a seguir para los casos de falla más críticos y comunes en las redes, Hardware y Software, con el fin de reducir el impacto y restablecer el servicio lo antes posible.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO// DOCUMENTO /GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
<b>PROBLEMAS DE RED FIBRA ÓPTICA</b>				
1	Identificar y corregir fallas en la conectividad de la fibra	Profesional Universitario TIC	<a href="#">Datos Importantes Configuración</a>	<p>TTM no cuenta con una red alterna para contingencia, en caso de falla debe corregirse el problema inmediatamente y mientras esto sucede la operación debe proceder con la contingencia operativa documentada en el proceso.</p> <p><b>Problemas Físicos</b> Se verifica en los swiches de fibra que estén encendidos y conectividad entre el cable y el puerto del swiches. Se verifica la conexión del punto que está fallando y su funcionamiento realizando una conexión a otro par de hilos de la fibra. Cada fibra tiene 6 pares de hilos de fibra. Con los cuales se puede probar la conectividad. si ninguno de los pares funciona se debe solicitar soporte técnico al proveedor.</p> <p>Si hay conexión en el punto de prueba, se revisa con una linterna de luz roja la continuidad de la fibra.</p>

					<p>Verificar que el punto de conexión en el Rack esté encendido y parpadeando.</p> <p>Verificar conectividad con otro cable de red.</p> <p>Verificar funcionamiento de la tarjeta de red.</p> <p><b>Problemas de configuración de red</b></p> <p>Se debe revisar dirección IP, máscara de subred, puerta de enlace, servidores DNS</p>
2	Identificar y corregir problemas de Hardware en servidores	Profesional Universitario TIC			<p>Los servidores virtualizados, cuentan con redundancia en fuentes de poder, tarjetas de red, y tiene un arreglo de discos, que permite cambiar discos defectuosos en caliente.</p> <p>Revisar en el display del servidor, mensajes y alertas que se han generado</p> <p>Revisar las señales luminosas del rack de servidores, que determina si el hardware está funcionando correctamente o si tienen alertas. En caso de fallas se debe proceder a reportar los incidentes con el proveedor que suministre el repuesto o la garantía si está vigente.</p>
3	Identificar y corregir problemas de Hardware en estaciones de trabajo	Profesional Universitario TIC			<p><b>Fallas en computadores, periféricos e impresora</b></p> <p>Se tiene disponible 3 CPU de contingencia 1 para Terminal del Norte y 1 para la operación terminal del sur,. Se tiene contingencia para una impresora ZEBRA de alta capacidad y una impresora ZEBRA de mediana capacidad. También monitores,</p>



				<p>mouse, teclados y un lector de código de barras para remplazar en cualquier momento.</p> <p>- Si el problema es una falla cuya solución requiere menos de 15 minutos se realiza en el puesto de trabajo</p> <p>- Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una corrección, reparación o mantenimiento correctivo .</p> <p><b>Fallas en Impresora ZEBRA</b> Se revisa que la impresora esté correctamente conectada y esté en estado Ready</p> <p>Se identifican problemas como bloqueo de la impresora, cambio de cinta, cambio de papel, si presenta atascos o mal funcionamiento del láser cuando la impresora bota el papel.</p> <p>En caso de no ser posible la solución del problema se cambia la impresora por la de contingencia y se procede a realizar la revisión y mantenimiento correctivo respectivo o en última instancia se contacta el proveedor que suministre el repuesto o la garantía si está vigente.</p> <p><b>Fallas en el sistema Operativo</b> Si el computador presenta pantalla negra y el mensaje: Falta Ntldr o volcado de memoria es señal de problemas en el arranque. Se debe proceder a reparar el sistema operativo.</p> <p>Si el equipo presenta lentitud se debe revisar los programas que están corriendo actualmente, revisar la actualización de antivirus</p>
--	--	--	--	--

					<p>y su descarga periódica. en caso de infección de virus se inicia el computador en modo a prueba de fallos y se vacuna el equipo. Revisar el espacio en disco disponible, si está menor a 1 GB se debe proceder a liberar espacio.</p> <p>Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una reinstalación y reconfiguración de Software.y Hardware</p>
<b>PROBLEMAS EN EL FLUIDO ELÉCTRICO</b>					
1	Identificar y corregir problemas de la red afectada por la falla eléctrica	Inspector de mantenimiento o Auxiliar de Mantenimiento	<a href="#">Procedimiento Ingresos, llegadas y Salidas</a>  <a href="#">Instructivo Reinicio Servidores</a>		<p><b>TTM</b> tiene como contingencia a fallas eléctricas una Subestación eléctrica en la terminal del norte que soporta la energía de la casetas 1 y caseta 2.</p> <p>Para ambas terminales se cuenta con inversores (Bancos de baterías) que soportan las siguientes áreas:</p> <p><b>Terminal de Norte</b>  Área de Servidores (2 Inversores de duración 4 horas y 1 UPS de duración 3 horas)  Caseta 3 1 inversor duración 8 horas  Información 1 inversor duración 8 horas  Recaudos 1 inversor duración 8 horas  Equipos Administración 2 cubre computadores de las unidades, duración 8 horas.  Centro de monitoreo</p> <p><b>Terminal del Sur</b>  Caseta 4 1 inversor de 8 horas  Area del Rack en la terminal sur:  Recaudos 1 inversor de 8 horas  Información 1 UPS de 3 horas</p> <p>Estos inversores operan</p>

					<p>inmediatamente se presenta la falla.</p> <p>En caso de que no funcionen los inversores, se procede a revisar los componentes de la red eléctrica que los alimenta.</p> <p>Una vez restablecida la energía los inversores hacen el intercambio de energía automáticamente.</p> <p>En caso de agotamiento de las baterías o problemas de los inversores y se genere un apagón en los servidores, es necesario esperar el restablecimiento de la energía y seguir instrucciones de Reinicio de servidores.</p> <p>Si hay apagón y no se puede operar con los sistemas, en toda la operación debe trabajarse con la contingencia manual a través del registro de la información en los formatos respectivos y sistema de respaldo de recaudos(Ver proceso <a href="#">Gestión Operación</a>).</p>
--	--	--	--	--	--

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para las contingencias que realiza TTM para los problemas de Red Fibra Óptica, en el funcionamiento del Sistema de la Operación y problemas en el fluido eléctrico

**DEFINICIONES**

- **Contingencias:** Puede definirse como un evento o suceso que ocurre en la mayoría de los casos en forma repentina o inesperada, y causa alteraciones en los patrones normales de vida o actividad humana.
- **Seven Half:** medio que permite, realizar la facturación de tasas de uso cuando se cae el Sistema y actualizar automáticamente el Sw.
- **Proxy:** Sw encargado de distribuir las conexiones de red
- **BD:** Base de datos
- **Task manager:** Es una aplicación del Sistema, sirve para gestionar aplicaciones y procesos
- **Rack:** Estantería que soporta todas las conexiones de red

## Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.3	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica la denominación de los cargos	Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora)  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.2	2012/05/28	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	En la actividad 2 "Identificar y corregir problemas de Hardware en servidores", se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM"  En la actividad 3 "Identificar y corregir problemas de Hardware en estaciones de trabajo"  En la actividad "Identificar y corregir problemas de Hardware	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información  Raul Gilberto Salazar	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28

			<p>en estaciones de trabajo", se cambia el párrafo:                  "Se tiene disponible 4 CPU de contingencia 2 para Recaudos y 2 para las casetas. Se tiene contingencia para una impresora ZEBRA de alta capacidad y una impresora ZEBRA de mediana capacidad. También monitores, mouse, teclados y un lector de código de barras para remplazar en cualquier momento, por el siguiente "Se tiene disponible 3 CPU de contingencia 1 para Terminal del Norte, 1 para la operación terminal del sur, 1 operación parqueadero. Se tiene contingencia para una impresora ZEBRA de alta capacidad y una impresora ZEBRA de mediana capacidad. También monitores, mouse, teclados y un lector de código de barras para remplazar en cualquier momento"</p> <p>El siguiente párrafo "Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una corrección, reparación o mantenimiento correctivo", se unifica con "Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el</p>	<p>Saldarriaga                  Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno                  Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate                  Técnico de Control Interno</p>		
--	--	--	---	---	--	--

			<p>equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una reinstalación y reconfiguración de Software." y se determina documentarlo así: " Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una reinstalación y reconfiguración de Software. Y Hardware".</p> <p>En la actividad "Identificar y corregir problemas de la red afectada por la falla eléctrica", se eliminan como responsables a los "Técnicos en tecnologías de información, Practicante de Sistemas de Información y Contratista Sistemas de Información", y se ingresa nuevo responsable "Inspector de mantenimiento y Auxiliar de Mantenimiento</p>			
1.0.1	2011/05/23	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se elimina lo relacionado con el sistema SEVEN</p> <p>Se cambia el nombre del procedimiento "Procedimiento Contingencia Sistemas Críticos" por "Procedimiento Manejo de fallas Sistemas Críticos"</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2010/03/08	Leidy Ramírez	Nuevo	Alexandra Gaviria J	Alexandra Gaviria J	2010/04/19

		Auxiliar de Procesos		Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional  Carlos Andres Escobar Técnico en tecnologías de información	Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
--	--	----------------------	--	---	--	--

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

## 4.11 Gestion ambiental

<p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Propender y fomentar la Responsabilidad Ambiental de Terminales de Transporte de Medellin, en la ejecución de las actividades misionales, con el fin de lograr un adecuado manejo de los recursos naturales, encaminando sus acciones hacia un desarrollo sostenible y protección del medio ambiente</p>
<p><b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Profesional Especializado Ambiental</p>
<p><b>CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:</b></p> <p><a href="#">Documentos</a>  <a href="#">Formatos</a>  <a href="#">Métricas</a>  <a href="#">Registros</a></p>

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lineamientos de la Entidad</li> <li>▪ Plan de acción de la Entidad</li> <li>▪ Normatividad y documentación aplicable</li> <li>▪ NTC ISO 14001 versión vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta Dirección</li> <li>▪ Todos los procesos</li> <li>▪ Empleados de la Entidad</li> <li>▪ Comunidad Externa.</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Plan de Acción</a> proyectos gestión ambiental</li> <li>▪ <a href="#">Plan de manejo integral de residuos</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de contingencias ambientales</a></li> <li>▪ <a href="#">Programas ambientales</a></li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emprendimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento .</li> <li>• Realización de auditorias internas ambientales.</li> <li>• Preparación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de acción proyectos de gestión ambiental ejecutados</li> <li>▪ Mecanismos y estrategias para la difusión y mantenimiento del sistema de gestión ambiental</li> <li>▪ Diagnosticos ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos</li> <li>▪ Funcionarios de TTM</li> <li>▪ Entes externos de control</li> <li>▪ Partes interesadas</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>▪ Resultados de mediciones y análisis de las metas de los programas ambientales, del periodo anterior</li> </ul>		<p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecutar proyectos ambientales estipulados en el plan de acción de la entidad</li> <li>▪ Difusión y mantenimiento de la Gestión Ambiental hacia los empleados de la Entidad y partes interesadas.</li> <li>▪ Valorar los aspectos e impactos ambientales</li> <li>▪ Identificar aspectos legales</li> <li>▪ Establecer la metodología a seguir para la adquisición y manipulación de productos químicos, así como establecer las medidas preventivas necesarias para el control de la mismas.</li> <li>▪ Recolectar y analizar información pertinente a los aspectos e impactos ambientales.</li> <li>▪ Implementar las estrategias para la ejecución de alianzas con entidades ambientales .</li> <li>▪ Efectuar la medición y análisis</li> </ul>	de la revisión por la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programas ambientales</li> <li>▪ Manuales ambientales</li> <li>▪ Instrumentos de recolección de los aspectos ambientales.</li> <li>▪ Estrategia para el establecimiento de alianzas (Copropiedad)</li> <li>▪ Indicadores estructurados para el seguimiento, medición, mejora continua del proceso.</li> <li>▪ Actas de reunión</li> <li>▪ Registros seguimiento y medición del proceso</li> <li>▪ Listas de chequeo verificación estado ambiental</li> <li>▪ Matriz de aspectos e impactos ambientales</li> <li>▪ Acciones implementadas</li> </ul>	
---	--	--	---------------------------------	--	--



		<p>de las metas de los programas ambientales, consolidar y analizar</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Registrar Acciones implementadas como resultado de la verificación de las actividades en el proceso.</li><li>▪ la definición de funciones, responsabilidades y autoridad en los perfiles, incluyendo necesidades de formación.</li><li>▪</li><li>▪ Definición de temas de comunicación interna y externa, relacionada con el desempeño del sistema de gestión.</li><li>▪ Definición y mejoramiento de los controles operacionales ambientales necesarios para la prestación de los servicios</li><li>▪ Apoyo a la estructuración y mejoramiento de los planes de emergencia o contingencia ambientales.</li><li>▪ . Definición de temas de comunicación interna y externa, relacionada con el</li></ul>		<p>como resultado de la verificación de las actividades en el proceso.</p>	
--	--	---	--	--	--

		<p>desempeño del sistema de gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ . Definición y mejoramiento de los controles operacionales ambientales necesarios para la prestación de los servicios</li> <li>▪ . Apoyo a la estructuración y mejoramiento de los planes de emergencia o contingencia ambientales.</li> <li>▪ Identificación de valoración de riesgos y oportunidades</li> </ul>			
		<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar reuniones de auto-control para verificar el cumplimiento del Plan de trabajo del proceso de gestión ambiental para la vigencia respectiva.</li> <li>▪ Evaluar el conocimiento y dominio de la gestión ambiental de terminales medellin.</li> <li>▪ Evaluar los planes, proyectos, manuales a través de los resultados de los indicadores.</li> <li>▪ Seguimiento de los aspectos ambientales mediante la</li> </ul>			

		aplicación de indicadores que permitan verificar el grado de cumplimiento de los mismos.			
--	--	--	--	--	--

RECURSOS		INDICADORES
<p>➤ <b>Humanos</b> Subgerente Tecnico Operativo Profesional Especializado Ambiental Tecnico Administrativo de Procesos</p> <p>➤ <b>Físicos</b> Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas Áreas operativas de TTM</p> <p>➤ <b>Hardware</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estaciones de trabajo</li> <li>• Impresora Sistemas</li> <li>• Servidores Físicos (14)</li> <li>• Servidores Virtuales (11)</li> <li>• Storage de almacenamiento HP para</li> </ul>	<p>➤ <b>Software</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</li> <li>2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</li> <li>3. ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</li> <li>4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</li> <li>5. HELP &amp; MANUAL: Software para documentación de Manuales</li> <li>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</li> <li>7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</li> <li>8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</li> <li>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</li> <li>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</li> <li>11. QF DOCUMENT:</li> </ol>	<p>Metas Ambientales (Programas ambientales actualizados)</p> <p><b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p> <p>PMIR (Plan de manejo integral de residuos solidos) Politica Ambiental Controles operacionales</p> <p>algunas politicas complementarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apague la luz cuando salga.</li> <li>• Cierre la llave.</li> <li>• Imprimir doble cara.</li> <li>• Separe los residuos en la fuente.</li> <li>• No deje conectado aparatos eléctricos.</li> <li>• Suspenda el equipo de cómputo mientras no lo está usando.</li> </ul>

<p>almacenamiento de información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storage de Almacenamiento DELL para solución de Virtualización</li> <li>• Tape Backup Interno HP</li> <li>• Tape Backup DELL</li> <li>• Copiadora (1)</li> <li>• Video Beam (7)</li> <li>• Herramientas de mantenimiento</li> <li>• Repuestos y partes de equipos</li> <li>• Multifuncionales departamental arrendadas (5)</li> <li>• Escaner (17)</li> </ul>	<p>Sistema gestión documental</p> <p>12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>14. PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>15. ENETEC: SW del CCTV</p> <p>16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE GESTION.</p> <p>17. SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>19. COMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p>	
---	--	--

	<p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM: Sw para administrar y controlar kioskos y parqueadero P2</p> <p>30. C- CURE: Sw para administrar la automatización</p> <p>31. OFFICE: Sw de escritorio</p>	
--	---	--

Ver sion	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0. 1	2019/02/15	Tecnico Administrativo de Procesos- Leidy Ramírez	Se actualiza el Software	Subgerente Técnico y Operativo - Nelson Martinez Escobar	Subgerente Técnico y Operativo - Nelson Martinez Escobar	2019/02/15
2.0. 0	2017/08/15	Tecnico Administrativo de Procesos- Leidy Ramírez	Se actualizan los procedimientos:  1. Requisitos legales y evaluacion del cumplimiento legal  2. Valoracion de aspectos e impactos ambientales.  Se adiciona el procedimiento:  1. Identificacion de valoracion de riesgos y oportunidades	Sorany Andrea Marin Marin  Profesional Especializado Ambiental	Nelson Martinez Escobar  Subgerente Técnico y Operativo  Sorany Andrea Marin Marin  Profesional Especializad o Ambiental	2017/08/15
1.0. 0	2015/09/15	Leidy Ramírez	Nuevo	Wilmar Mosquera	Edier de Jesus	2015/09/15

		Auxiliar de Procesos		Castaño Profesional Especializado Ambiental Castaño	Velasquez Lopez Subgerente Técnico y Operativo	
--	--	----------------------	--	---	---	--

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.11.1 Procedimiento de identificación de valoración de Riesgos y Oportunidades.

**PROPÓSITO:** Valorar los riesgos y oportunidades de todas las actividades directas e indirectas realizadas en Terminales de Transporte de Medellín S.A, que puedan generar impactos ambientales positivos o negativos sobre el medio ambiente.

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1 Identificar las fuentes de generación del riesgo	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	Identificar los riesgos y oportunidades de las posibles fuentes de generación, en las cuales se describen los aspectos e impactos generados en las diferentes actividades, el cumplimiento de requisitos legales ambientales, los elementos internos y externos que intervengan y las partes interesadas, esta etapa inicial se encuentra apoyada por: Matriz de aspectos e impactos ambientales, Matriz de requisitos legales, Elementos internos o externos y Partes Interesadas
2 Identificar la causa del riesgos presentando en las diferentes fuentes	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	Según las posibles fuentes identificadas relacionar la causa que genera los posibles riesgos y oportunidades. Posterior a la identificación se determinara si se trata de un riesgo o una oportunidad
3 Identificación de consecuencias	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	Al determinarse los riesgos y oportunidades generadas por las diferentes fuentes y el análisis de la causa, se realizará la identificación de las consecuencias producidas por dichos riesgos u oportunidades.
4 Valorar Probabilidad	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	<b>Probabilidad:</b> es la probabilidad de que se materialice el riesgo o la oportunidad identificada. Este parámetro se califica de la

					<p>siguiente manera:  <b>Alta.....3</b>  <b>Media.....2</b>  <b>Baja.....1</b></p>
5	Valorar Impactos	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	<p><b>Impacto:</b> Nivel de afectación o beneficio que generará la materialización del riesgo o la oportunidad, según el caso. Este parámetro se califica de la siguiente manera:  <b>Alto.....20</b>  <b>Medio.....10</b>  <b>Bajo.....5</b>                      Se mide sobre las personas, bienes, finanzas, imagen, medio ambiente, cliente, marco legal, información.</p>
6	Determinar el grado de significancia de riesgos y oportunidades valorados	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	<p>Después de realizar la valoración y calificación de cada uno de los criterios de valoración se debe realizar una ponderación de estos, con el propósito de determinar el grado de importancia en cada uno de los riesgos u oportunidades identificados (significancia). Esta actividad se realiza en la columna "Valoración del riesgo/oportunidad" de la matriz de riesgo y oportunidades, y se desarrolla tal como se describe a continuación.                      Esta dado por la multiplicación de los parámetros de probabilidad e impacto, estos estarán entre 5 y 60. El resultado total de esta valoración se clasificará de la siguiente manera,  <b>Bajo:</b> igual 5  <b>Medio:</b> Entre 6 y 59.  <b>Alto:</b> Mayor o igual a 60</p>
7	Planes acción aplicables.	Profesional Ambiental Especializada	•	Matriz de identificación de riesgos y oportunidades :/Subgerencia Técnica y Operativa/SGA	<p>Establecimiento de actividades tendientes a potenciar las oportunidades y mitigar o prevenir los riesgos, así:                      Para los riesgos y oportunidades con significancia media o baja, se establecerán medidas de tratamiento, esto es, una actividad que permita solucionar de manera inmediata el riesgo o mejorar la oportunidad para que se siga presentando, estableciendo su respectivo responsable y soporte de la</p>

				<p>realización.</p> <p>Para los riesgos y oportunidades con significancia alta, se establecerán medidas de plan de acción, esto es, una actividad que permita eliminar la causa generadora del riesgo o continuar generando la oportunidad, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la actividad a realizar</li> <li>• Designar responsable</li> <li>• Establecer los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de acción</li> <li>• En la columna seguimiento anotar periódicamente los avances de la actividad</li> <li>• Establecer si una vez finalizada la acción, ésta fue eficaz o no, indicado SI/NO</li> </ul> <p>En la columna justificación de la eficacia, describir porqué la eficacia se establece como un SI o como un NO</p>
--	--	--	--	--

**ALCANCE:** Este procedimiento es aplicable a todos los requisitos legales, obligatorios y voluntarios de origen nacional, departamental, local e institucional aplicables a las actividades y procesos de Terminales de Transporte Medellín S.A.

**1. DEFINICIONES:**

1. **Actividad:** Conjunto de acciones o tareas realizadas para lograr un objetivo, que conciernen directamente a un proceso.
2. **Aspecto Ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente. (ISO 14001:2004)
3. **Impacto Ambiental:** Cualquier alteración en el sistema ambiental biótico, abiótico y socioeconómico, que sea adverso o beneficioso, total o parcial, que pueda ser atribuido al desarrollo de un proyecto, obra o actividad.
4. **Medio Ambiente:** Sistema dinámico definido por las interacciones físicas, biológicas, sociales y culturales, percibidas o no, entre los seres humanos y los demás seres vivos y todos los elementos del medio en el cual se desenvuelven, bien que estos elementos sean de carácter natural o sean transformados o creados por el hombre.



5. **Partes Interesadas:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización. (ISO 14001: 2004)
6. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1	22/07/2017	Profesional Ambiental especializado: Sorany Marin Marin	Se crea Procedimiento	Profesional Ambiental especializado: Sorany Marin Marin	Nelson Martínez Escobar Subgerente técnico y operativo	17/10/2017

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

**4.11.2 Procedimiento de identificación de requisitos legales y evaluación del cumplimiento legal.**

**PROPÓSITO:** Establecer la metodología para el acceso, identificación, documentación, evaluación del cumplimiento, actualización y difusión de los requisitos legales ambientales y de seguridad y salud en el trabajo obligatorios, aplicables a la operación de Terminales de Transporte Medellín S.A.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	OBSERVACIONES
1	Revisar la normatividad ambiental y de seguridad en el trabajo vigente e identificar los requisitos legales y otros aplicables a la entidad.	Profesional Especializado Ambiental.  Tecnica Administrativa de Salud Ocupacional  Abogado Especializado Secretaria General	Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambiental  Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de seguridad y salud	1.1 Realizar la revisión de normativa:  La consulta ambiental se realiza utilizando las siguientes fuentes:  La revisión inicialmente se realizará por la página web de la ANDI, temas ambientales de sostenibilidad, lo cual se hace revisando las normas en proceso y las vigentes.  Lo anterior se complementa revisando la normatividad ambiental en los sitios web:  • Ministerios (Ambiente, Minas, Transporte,

			<p>e el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agricultura, Salud)</li> <li>• IDEAM.</li> <li>• Secretaria general del Congreso de la Republica.</li> <li>• Departamento nacional de planeación (DNP)</li> <li>• Superintendencia de Puertos y Transporte.</li> <li>• Área Metropolitana del valle de Aburrá</li> <li>• Alcaldía de Medellín</li> <li>• Corantioquia</li> </ul> <p>La consulta de seguridad y salud en el trabajo se realiza mensualmente utilizando las siguientes fuentes:</p> <p><b>SURA:</b> <a href="https://www.arsura.com./index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia">https://www.arsura.com./index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia</a>  <b>MINISTERIO DE TRABAJO</b>  <b>NOTINET</b>  <b>MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL</b>  <b>PAGINA WEB DE FASECOLDA</b>  <b>DIARIO OFICIAL</b>  <b>LEGIS</b></p> <p>1.2 Identificar los requisitos legales y otros aplicables de acuerdo a los aspectos ambientales de la entidad y al Sistema de seguridad y salud en el trabajo.</p>	
2	<p>Documentar y registrar los requisitos legales y otros, verificando su cumplimiento</p>	<p>Profesional Especializado Ambiental</p> <p>Tecnica Administrativa de Salud Ocupacional</p> <p>Abogado Especializado Secretaría General</p>	<p>Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos</p> <p>Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de seguridad y salud e el trabajo</p> <p>Instructivo para la identificación de</p>	<p>2.1 Documentar los requisitos legales y otros aplicables a la entidad.</p> <p>2.2 Registrar en Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, las normas y artículos aplicables a la organización, con su respectiva descripción y evaluación de cumplimiento, definiendo si se cumple, no se cumple o son requisitos que indican estándares ambientales o de seguridad y salud en el trabajo, registrando el documento asociado al cumplimiento.</p> <p>2.3 Para los requisitos legales no cumplidos, se diligencia la columna plan de control de cumplimiento de requisitos legales, en el cual se establece el respectivo plan de acción con las medidas necesarias para el cumplimiento de la norma</p>

			requisitos legales	Para el sistema de seguridad y salud en el trabajo si la normativa no se cumple se diligencia en el campo de observaciones que accion debe hacer la Entidad. esta accion se registra en el registro de plan de mejoramiee mejoramiento para hacerle seguimiento a la acción.
3	Actualizar la Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	Profesional Especializado Ambiental  Tecnica Administrativa de Salud Ocupacional  Abogado Especializado Secretaría General	Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos  Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de seguridad y salud e el trabajo  Instructivo para la identificacion de requisitos legales	3.1 Actualizar la matriz bimensualmente en materia de legislación, eliminando los requisitos legales que se deroguen o modificando los artículos que correspondan  3.2 Registrar en el control de cambios de la matriz la descripción del cambio realizado con la fecha de actualización.  3.3 Evaluar y actualizar el cumplimiento legal anualmente a través del indicador, estableciendo número de requisitos legales aplicables y el número de requisitos cumplidos, para posteriormente, diligenciar análisis de causas de los incumplimientos, con su respectivo plan de acción.
4	Comunicar los requisitos legales a partes interesadas	Profesional Especializado Ambiental  Tecnica Administrativa de Salud Ocupacional  Abogado Especializado Secretaría General	Correo electrónico.	Enviar los requisitos legales ambientales y de seguridad y salud en el trabajo aplicables a los responsables de su cumplimiento.
5	Identificación de riesgos y oportunidades asociadas con los	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	Mínimo una vez al año se actualizan las matrices si se requiere

	requisitos legales y otros.	Tecnica Administrativa de Salud Ocupacional  Abogado Especializado Secretaría General	SGA.  Matriz de identificación de riesgos y peligros SST.	
6	Implementación de acciones correctivas y/o planes de acción para abordar riesgos y oportunidades asociados con los requisitos legales aplicables a TTM.	Profesional Especializado Ambiental  Tecnica Administrativa de Salud Ocupacional  Abogado Especializado Secretaría General	Formato de acciones correctivas y de mejora.	Cada vez que aplique.

**ALCANCE:** Este procedimiento es aplicable a todos los requisitos legales, obligatorios de origen nacional, departamental, local e institucional aplicables al proceso de operación de de Terminales de Transporte Medellin S.A.

#### DEFINICIONES

**1. Requisito ambiental:** Exigencia concreta que se desprende de las legislaciones, internacionales, nacionales, locales y de la Entidad.

**2. Requisito de Seguridad y Salud en el trabajo:** exigencias del ley a nivel nacional y local de la Entidad.

**3. Requisito legal aplicable:** Son las exigencias ambientales especificadas en leyes, decretos, resoluciones, sentencias, normas técnicas, licencias, permisos y políticas, aplicables a los aspectos e impactos ambientales de la institución.

**4. Estado de cumplimiento:** Condición de cumplimiento de los diferentes requisitos legales aplicables a la institución.

**5. Otros requisitos:** compromisos voluntarios adquiridos por la institución.

**6. Parte interesada:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño

de una organización.

**Documentos de Referencia**

- Constitución Política de Colombia, Artículo 79: “Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano”
- Legislación ambiental Colombiana.
- **NTC-ISO 14001:2015** Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos legales y otros
- Matriz de identificación de aspectos, valoración y priorización de impactos ambientales.
- Matriz de identificación de riesgos y peligros SST.

**Sitios de consulta de requisitos legales**

- [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co) Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- [www.presidencia.gov.co](http://www.presidencia.gov.co) Presidencia de la República de Colombia
- [www.congresodelarepublica.gov.co](http://www.congresodelarepublica.gov.co) Congreso de la República de Colombia
- [www.secretariassenado.gov.co](http://www.secretariassenado.gov.co) Senado de la República
- [www.metropol.gov.co](http://www.metropol.gov.co) Área Metropolitana del Valle de Aburrá

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.2	2018/11/13	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos  Catalina Arroyave Montoya Profesional responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo	1. Se unifica el procedimiento con lo conceptos de los sistemas ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo	Catalina Arroyave Montoya Profesional responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo	Francisco Secretario General	2018/11/13
2.0.1	2018/10/29	Sorany Marín Profesional Especializada Ambiental	1. Se adiciona en la actividad 1 el párrafo "La revisión inicialmente se	Sorany Marín Profesional Especializada	Nelson Martínez Escobar Subgerente Técnico y	2018/10/29

		Luis Felipe Villanueva Profesional Especializado o Abogado	<p>realizará por la página web de la ANDI, temas ambientales de sostenibilidad, lo cual se hace revisando las normas en proceso y las vigentes".</p> <p>2. Se agrega en la actividad 3 el parrafo "Actualizar la matriz bimensualmente en materia de legislación, eliminando los requisitos legales que se deroguen o modificando los artículos que correspondan"</p>	Ambiental	Operativo	
2.0.0	2017/09/09	Sorany Marín Profesional Especializada Ambiental	<p>1. Se Incluye como uno de los responsables del procedimiento al abogado especializado de la Secretaría General.</p> <p>2. De las siete actividades existentes en el procedimiento se integraron algunas quedando solo cuatro.</p> <p>3. Se introdujeron dos nuevas actividades:            actividad 5) Identificación de riesgos y oportunidades asociadas con los requisitos legales y otros. Actividad 6) Implementación</p>	Sorany Marín Profesional Especializada Ambiental	Fernando Cardona Secretario General	2017/09/09

			de acciones correctivas y/o planes de acción para abordar riesgos y oportunidades asociados con los requisitos legales aplicables a TTM.			
1.0.0	2015/09/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Wilmar Mosquera Castaño  Profesional Especializado Ambiental	Edier de Jesus Velasquez Lopez  Subgerente Técnico y Operativo	2015/09/15

Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27

#### 4.11.3 Procedimiento Manejo de Sustancias Químicas

**PROPÓSITO:** Definir las mejores practicas para el manejo seguro para las personas y el medio ambiente, de las sustancias químicas que son almacenadas y manipuladas en Terminales de Transporte de Medellín S.A. (Terminales Norte y Sur).

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUÍA	OBSERVACIONES
1	Verificar y ajustar el lugar de almacenamiento	Profesional Especializado Ambiental,  Supervisor de Contratos, Contratista		Verificar y ajustar el lugar donde almacenará o están almacenados las sustancias químicas, teniendo en cuenta la iluminación, ventilación y ausencia de sifones o desagües.  En caso de que haya sifones o desagües ubique una barrera para evitar alguna contaminación por derrame.
2	Verificar hojas de seguridad	Profesional Especializado Ambiental,  Supervisor de Contratos, Contratista		Recopilar y verificar las hojas de seguridad de las sustancias químicas a utilizar.

3	Identificar sustancias peligrosas	Profesional Especializado Ambiental,  Supervisor de Contratos, Contratista		Identificar a través del pictograma u hoja de seguridad si la sustancia está clasificado como peligrosa; Si la sustancia en la etiqueta u hoja de seguridad no describe esta información es porqué la sustancias es considerado como no peligrosa
4	Elaborar listado de sustancias químicas	Profesional Especializado Ambiental,  Supervisor de Contratos, Contratista		Elaborar un listado de sustancias químicas y clasificarlas teniendo en cuenta si son o no peligrosas
5	Almacenar sustancias químicas	Profesional Especializado Ambiental,  Supervisor de Contratos, Contratista		Almacenar separadamente las sustancias químicas peligrosas de las no peligrosas
<b>Para los productos químicos no peligrosos</b>				
6	Almacenar productos químicos no peligrosos por tipo de producto	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Almacenar por tipo de producto, (jabones, desinfectantes, ambientadores) teniendo en cuenta que los líquidos se ubican en la parte inferior y los sólidos en la parte superior para evitar posibles pérdidas o contaminación por derrame.
7	Verificar marcacion del producto	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Verificar que en la etiqueta y en la hoja de seguridad el rombo de seguridad sea igual; en caso contrario informarlo al Profesional Especializado Ambiental.



8	Identificar, determinar y señalar el lugar de almacenamiento	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Identificar, determinar y señalar el lugar de almacenamiento para cada uno de los productos. Esto le facilitará el almacenamiento en futuras recepciones.
<b>Para las sustancias químicas peligrosas</b>				
9	Verificar marcación del producto	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Verificar que en la etiqueta y en la hoja de seguridad el pictograma y el rombo de seguridad son iguales; en caso contrario informarlo al Profesional Especializado Ambiental.
10	Agrupar productos	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Agrupar los productos que tengan el mismo pictograma.
11	Almacenar productos	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Almacenar los productos peligrosos de acuerdo a las matrices guía de almacenamiento de sustancias químicas.
12	Ubicar en la matriz los pictogramas de las sustancias químicas	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Ubicar en la matriz los pictogramas de las sustancias químicas que va a almacenar
13	Cruzar los diferentes	Profesional Especializa		Cruzar los diferentes pictogramas identificados así:

	<p>pictogramas</p>	<p>do Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista</p>		
<p>1 4</p>	<p>Definir su compatibilidad o incompatibilidad</p>	<p>Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista</p>		<p>Definir su compatibilidad o incompatibilidad de acuerdo con: <b>Rojo:</b> incompatibilidad, deben almacenarse por separado. <b>Amarillo:</b> posiblemente compatibles para su almacenamiento, revisar incompatibilidad individual en la hoja de seguridad. <b>Verde:</b> compatibles, pueden almacenarse juntos.</p> <p>Nota: Tener en cuenta la numeración de las casillas las cuales indican recomendaciones adicionales. (Ver en la parte final del documento los ejemplos</p>

				para el uso de la matriz )
15	Almacenar las sustancias químicas	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Almacenar las sustancias químicas peligrosas teniendo en cuenta la información anterior. Almacenar los líquidos en la parte inferior y sólidos en la parte superior para evitar posibles pérdidas o contaminaciones por derrame.
16	Identificar, determinar y señalar el lugar de almacenamiento	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Identificar, determinar y señalar el lugar de almacenamiento para cada uno de las sustancias. Esto le facilitará el almacenamiento en futuras recepciones.
<b>Manipulación de Sustancias Químicas</b>				
17	Utilizar los equipos de protección	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		Utilizar los equipos de protección personal para manipular sustancias químicas
18	Verificar el estado de los envases, etiquetas y productos antes de usarlos	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		Verificar el estado de los envases, etiquetas y productos antes de usarlos; no se deben usar productos sin identificar.  En caso de detectar cualquier condición insegura se debe informar al Profesional Especializado Ambiental.
19	Tener en cuenta las dosificaciones establecidas para cada producto químico	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de		Tener en cuenta las dosificaciones establecidas para cada producto químico, no realice mezclas.

		mantenimiento)		
20	Prevenir intoxicaciones	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		No ingerir ningún tipo de alimento en los lugares donde se manipulan sustancias químicas.
21	Tener presente la hoja de seguridad del producto	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		En caso de tener contacto con el producto químico consulte de inmediato la hoja de seguridad del producto.
<b>trasvase de sustancias químicas</b>				
Evite los trasvases de los productos químicos, en caso de ser estrictamente necesario tenga en cuenta:				
22	Utilizar los equipos de protección personal	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		Utilizar los equipos de protección personal para evitar incidentes.
23	Utilizar embudos o bombas de succión			Utilizar embudos o bombas de succión, para realizar el trasvase del producto.
24	Verificar los elementos para realizar el trasvase			Verificar que los elementos para realizar el trasvase estén limpios, estos no deben contener residuos de otros productos químicos
25	Ubicar los recipientes para el trasvase			Ubicar los recipientes para el trasvase sobre una base firme y segura.
26	Realizar el trasvase			Realizar el trasvase teniendo en cuenta las recomendaciones anteriores
27	Identificar etiquetas			Identificar con la etiqueta el envase del producto reenvasado.

Verificación al transporte de proveedores de sustancias químicas			
2 8	Realizar inspección de vehículos	Supervisor de contratos (ferretería y papelería y suministro)	Realizar inspección a los vehículos que transportan sustancias químicas peligrosas en el. ( <b>cuando aplique</b> ) En caso de presentarse alguna inconsistencia reportarlo al profesional especializado ambiental.

Durante el procedimiento de almacenamiento, manipulación, y transvase de productos químicos, tenga en cuenta el **plan de contingencias ambientales por derrame de sustancias químicas peligrosas**.

#### EJEMPLOS PARA EL USO DE LA MATRIZ:

#### Ejemplo 1: Almacenamiento para productos químicos peligrosos compatibles:

##### Producto 1

Hipoclorito de sodio



##### Hoja de seguridad



##### Clasificación

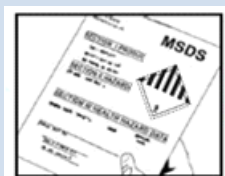


##### Producto 2

Lark Sanitizer



##### Hoja de seguridad



##### Clasificación



**MATRIZ GUIA DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS QUIMICOS**

		CLASE 3 LIQUIDOS INFLAMABLES	CLASE 4 SOLIDOS INFLAMABLES	CLASE 5 SUSTANCIAS COMBURENTES	CLASE 6 SUSTANCIAS TOXICAS	CLASE 8 SUSTANCIAS CORROSIVAS	CLASE 9 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS
<b>CLASE UN</b>							
CLASE 3 LIQUIDOS INFLAMABLES		Green	Yellow	Red	Green	2	1
CLASE 4 SOLIDOS INFLAMABLES		Yellow	Yellow	Red	Red	Yellow	Yellow
CLASE 5 SUSTANCIAS COMBURENTES		Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow
CLASE 6 SUSTANCIAS TOXICAS		Green	Red	Red	Green	Green	1
CLASE 8 SUSTANCIAS CORROSIVAS		Yellow	Yellow	Red	Green	Yellow	Green
CLASE 9 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS		Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow

Annotations: 'Producto 2' points to the Class 9 hazard pictogram. 'Cto 1' points to the Class 8 hazard pictogram. A green circle highlights the intersection of Class 8 and Class 9, with an arrow pointing to the word 'Compatibles'.

**Conclusión:** Estos dos productos pueden almacenarse juntos ya que son compatibles entre sí.

**Ejemplo 2:** Almacenamiento para productos químicos peligrosos incompatibles:

**Producto 1**  
Manganato de potasio



**Hoja de seguridad**



**Clasificación**



**Producto 2**

Hipoclorito de sodio



**Hoja de seguridad**



**Clasificación**



**MATRIZ GUIA DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS QUIMICOS**

		CLASE 3 LIQUIDOS INFLAMABLES	CLASE 4 SOLIDOS INFLAMABLES	CLASE 5 SUSTANCIAS COMBURENTES	CLASE 6 SUSTANCIAS TOXICAS	CLASE 8 SUSTANCIAS CORROSIVAS	CLASE 9 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS
<b>CLASE UN</b>							
CLASE 3 LIQUIDOS INFLAMABLES						2	1
CLASE 4 SOLIDOS INFLAMABLES							
CLASE 5 SUSTANCIAS COMBURENTES							
CLASE 6 SUSTANCIAS TOXICAS							1
CLASE 8 SUSTANCIAS CORROSIVAS		2					
CLASE 9 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS		1			1		

Conclusión: Estos dos productos **no deben almacenarse juntos** ya que son incompatibles entre si.



**ALCANCE:** Aplica para el transporte, almacenamiento, manipulación de sustancias químicas y disposición de los recipientes de las mismas.

**DEFINICIONES:**

- 1. Envase:** Recipiente y todos los demás elementos o materiales necesarios para que el o los recipientes puedan desempeñar su función de contención y demás funciones de seguridad.
- 2. Etiqueta:** Son aquellas que se encuentran en el envase de la SQ y proporcionan la información necesaria sobre el manejo seguro y almacenamiento, rombo de seguridad y pictograma, indicaciones sobre riesgos y consejos de seguridad.
- 3. Hoja de seguridad ó MSDS (Material Safety, Data Sheet):** Documento que describe los riesgos de un material peligroso y suministra información sobre cómo se puede manipular, usar y almacenar el material con seguridad.
- 4. Incompatibilidad** Es el proceso que sufren las mercancías peligrosas cuando puestas en contacto entre sí puedan sufrir alteraciones de las características físicas o químicas originales de cualquiera de ellos con riesgo de provocar explosión, desprendimiento de llamas o calor, formación de compuestos, mezclas, vapores o gases peligrosos, entre otros.
- 5. Matriz de Compatibilidad:** guía para almacenar productos peligrosos de una manera segura, expresa compatibilidades e incompatibilidades de los productos peligrosos.
- 6. Mercancía Peligrosa:** Material perjudicial que durante el manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa en cantidades que pueden afectar la salud de las personas que entren en contacto con estas, o que causen daño material, ambiental o ambos.
- 7. Pictograma:** Advertencia que se hace sobre el riesgo de una mercancía peligrosa, por medio de colores y pueden ser: sólidos, líquidos y gases inflamables, sustancias corrosivas, comburentes, oxidantes, tóxicas y/o peligrosas varias.
- 8. Protocolo de Emergencia:** Procedimiento preventivo y reactivo para el control de una emergencia que se produzca durante el manejo, transporte y almacenamiento de mercancías peligrosas, con el propósito de mitigar las consecuencias y reducir los riesgos de empeoramiento de la situación y acciones inapropiadas, así como para regresar a la normalidad con el mínimo de consecuencias negativas para la población, el medio ambiente e infraestructura.

**9. Rombo de seguridad:** es utilizado en etiquetas y en el almacenamiento de tanques estacionarios y bodegas, para comunicar e identificar todos los riesgos inherentes al PQ, el rombo se divide en 4 colores, (azul = salud, rojo= inflamabilidad, amarillo= reactividad, y blanco= especiales), cada uno de ellos indica el grado de peligrosidad mediante una numeración entre 0 y 4.

**10. Sólido inflamable:** sustancia solida que, en las condiciones que se dan sobre el transporte, se encienden con facilidad, o pueden causar o activar un incendio por fricción; sustancias auto reactivas.

**11. Sustancia Comburente:** Sustancias que, sin ser necesariamente combustible, puede liberar oxígeno y en consecuencia estimular la combustión y aumentar la velocidad de un incendio en otro material.

**12. Sustancia Tóxica:** Sustancia que puede causar la muerte o lesiones graves o que puede ser nociva para la salud humana que se ingiere o inhala o entran en contacto con la piel.

**13. Sustancias Corrosivas:** Es una sustancia que puede destruir o dañar irreversiblemente otra superficie o sustancia con la cual entra en contacto. Los principales peligros para las personas incluyen daño a los ojos, la piel y el tejido debajo de la piel.

**14. Sustancias Infecciosa:** Sustancias que contienen microorganismos patógenos como bacterias, parásitos, virus, hongos, virus con el suficiente grado de virulencia y concentración que pueda producir una enfermedad infecciosa.

**15. Transporte:** Vehículos de transporte de carga, público y/o particular destinado al transporte de mercancías por carretera.

**16. UN:** Numero único que las naciones unidas (UN) asigna a cada sustancia química comercial, con el objeto de facilitar la identificación a través de un código o manual que debe ser conocido por comercializadores, almacenadores, cuerpos de bomberos, unidades de respuesta a emergencias y usuarios.

**17. Equipo de protección personal:** La protección personal es la técnica que tiene por objeto

proteger a un trabajador de un daño específico, consecuencia de su actividad laboral.

La función básica de los elementos de protección personal es la de establecer una barrera entre el usuario del elemento y el producto agresivo (no lo elimina), Y disminuye la probabilidad de ocurrencia de un accidente laboral o enfermedad laboral.

#### Control de Cambios Procedimiento

Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2015/09/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Wilmar Mosquera Castaño  Profesional Especializado Ambiental Castaño	Edier de Jesus Velasquez Lopez  Subgerente Técnico y Operativo	2015/09/15

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

#### 4.11.4 Procedimiento de Valoración de aspectos e impactos ambiental

**PROPÓSITO:** Valorar los aspectos e impactos ambientales de todas las actividades directas e indirectas realizadas en Terminales de Transporte de Medellín S.A, que puedan generar impactos ambientales positivos o negativos sobre el medio ambiente.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	OBSERVACIONES
1	Identificar etapa del ciclo de vida	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Identificar etapa del ciclo de vida (extracción, transporte de materia prima, insumo y producto terminado, prestación del servicio, uso y fin de vida) con la que se relaciona el aspecto e impacto ambiental y el proceso, a partir de la identificación de las partes interesadas críticas.
2	Identificar las actividades o dependencias relevantes	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e	Inicialmente se organizan las columnas del proceso y actividad que se realizan en la empresa, permitiendo identificar las actividades o la dependencia según sea

			impactos ambientales	el caso a considerar de mayor importancia que generen algún impacto ambiental.
3	Identificación de aspectos e impactos ambientales	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Relacionar directamente los elementos de las actividades, productos o servicios que interactúan positiva o negativamente con el medio ambiente
4	Valorar condición	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Se refiere a establecer en que condición de normal, anormal o de emergencia se valorará el aspecto e impacto ambiental. <b>Condición normal:</b> condiciones basales en las que se desarrolla cotidianamente la actividad. <b>Condición anormal:</b> condición que sin ser de emergencia, no corresponde a la cotidianidad de la actividad y por tanto puede tener un impacto diferente. (se toma en consideración para asegurar que los controles operacionales no queden subdimensionados). <b>Condición de emergencia:</b> condición en la que los controles operacionales, no son suficientes para atender los impactos ambientales negativos que se causan con las contingencias que pueden presentarse en determinadas actividades.
5	Valorar Clase	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Define el sentido del cambio causado al ambiente por los aspectos ambientales. Estos pueden ser de carácter positivo (+) o negativo (-) según mejore o degrade el entorno respectivamente
6	Valorar Frecuencia	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Se refiere al intervalo de tiempo en el cual se presenta el aspecto ambiental. Se califica de la siguiente forma: <b>Diaria.....5</b> <b>Semanal.....4</b> <b>Mensual.....3</b> <b>Semestral.....2</b> <b>Anual o superior.....1</b>
7	Valorar Probabilidad	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Es la probabilidad de que ocurra el impacto ambiental relacionado con el aspecto. Este parámetro se califica de la siguiente manera. <b>Seguro..... 3</b>

				<b>Probable..... 2</b> <b>Remota..... 1</b>
8	Valorar Nivel	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	<p>Se refiere al grado de severidad o beneficio del impacto ambiental causado; para su calificación se debe tener en cuenta la valoración del recurso o el área de influencia y sus componentes (aire, agua, suelo, flora, fauna, seres humanos, entre otros), de igual forma se deben considerar indicadores de desempeño ambiental. Se califica de la siguiente forma:</p> <p><b>Alto: 3</b>  Puede contener las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede causar daño a la salud de las personas y/o puede causar la muerte de flora o fauna.</li> <li>• Mejora las condiciones ambientales para las personas, la flora y la fauna.</li> <li>• El daño o beneficio es muy importante o tiene un efecto de carácter regional.</li> </ul> <p><b>Moderado o Tranquilo: 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede causar daño en los medios receptores.</li> <li>• El daño o beneficio tiene un efecto local.</li> <li>• Se ocasiona sólo molestia al personal de la empresa y/o comunidad.</li> <li>• El daño o beneficio tiene una importancia media.</li> <li>• Es reversible entre 1 y 3 años.</li> <li>• Aparecer, por efectos negativos o positivos, en la televisión regional por 1 día o más, en la prensa escrita de circulación regional por 1 día o más.</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir reclamos o felicitaciones orales y/o escritos de la comunidad.</li> </ul> <p><b>Leve o Nulo: 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El efecto no es perceptible por las personas, ni causa daños a los otros medios receptores.</li> <li>El daño o beneficio es insignificante y/o tiene un efecto sólo al interior de las instalaciones de institución.</li> <li>El daño es reversible en forma inmediata cuando se suspende la actividad.</li> </ul> <p>Sin ningún efecto en las instalaciones o el personal.</p>
9	Valorar Control	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	<p>Define el grado de control que se tiene sobre el aspecto evaluado.</p> <p><b>Sin control 3</b> Aspecto ambiental, con situaciones fuera de Control, sin procedimientos, y sin mantenimiento</p> <p><b>Parcialmente controlado 2</b> Aspecto ambiental controlado parcialmente, existencia de situaciones anteriores fuera de Control, sin procedimientos asociados</p> <p><b>Controlado 1</b> Aspecto ambiental controlado, sin antecedentes propios o externos, con personal entrenado, con procedimientos, y buen sistema de mantenimiento</p>
10	Valorar Requisitos legales Aplicables	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	<p>Se refiere al grado de cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable:</p> <p>No se cumple con la normatividad o se cumple parcialmente: 3 Si se cumple con la normatividad: 2 No tiene reglamentación: 1</p>
11	Determinar el grado de	Profesional Especializado	Matriz de identificación y	Después de realizar la valoración y calificación de cada uno de los criterios

	significancia de los aspectos e impactos valorados	Ambiental	evaluación de aspectos e impactos ambientales por proyecto. Z:/ Subgerencia Técnica y Operativa/SGA	<p>de valoración se debe realizar una ponderación de estos, con el propósito de determinar el grado de importancia en cada uno de los aspectos e impactos identificados (significancia). Esta actividad se realiza en la columna "Total" de la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales y se desarrolla tal como se describe a continuación.</p> <p>Esta dado por la sumatoria de los valores de cada criterio excluyendo el valor de requisitos legales aplicables, estos estarán entre 4 y 14. Posteriormente este resultado será multiplicado por la valoración dada a los requisitos legales aplicables. El resultado total de esta valoración se clasificará de la siguiente manera,</p> <p><b>No significativo:</b> menor a 22, se gestiona a través de control operacional y ante desviaciones con corrección, acción correctiva.</p> <p><b>Significativo:</b> mayor a 22, además del control operacional existente, se debe gestionar a través de objetivo, meta y programa ambiental.</p>
1 2	Aspectos e impactos ambientales de contratos con terceros.		Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales por proyecto. Z:/ Subgerencia Técnica y Operativa/SGA	Los aspectos e impactos ambientales deben ser identificados, al igual que establecerse su control operacional (si aplica) por parte del Ingeniero Ambiental, como parte fundamental de cualquier contratación

**ALCANCE:** Inicia con la valoración de los aspectos e impactos identificados y termina con la definición de la importancia de los mismos. Aplica a todas las actividades desarrolladas en la operación de terminales de transporte terrestre de pasajeros. (Terminales norte y sur).

**DEFINICIONES:**

1. **Actividad:** Conjunto de acciones o tareas realizadas para lograr un objetivo, que conciernen directamente a un proceso.
2. **Aspecto Ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que



puede interactuar con el medio ambiente. (ISO 14001:2004)

3. **Impacto Ambiental:** Cualquier alteración en el sistema ambiental biótico, abiótico y socioeconómico, que sea adverso o beneficioso, total o parcial, que pueda ser atribuido al desarrollo de un proyecto, obra o actividad.
4. **Medio Ambiente:** Sistema dinámico definido por las interacciones físicas, biológicas, sociales y culturales, percibidas o no, entre los seres humanos y los demás seres vivos y todos los elementos del medio en el cual se desenvuelven, bien que estos elementos sean de carácter natural o sean transformados o creados por el hombre.
5. **Partes Interesadas:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización. (ISO 14001: 2004)
6. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
---------	-------	-------------	-------------	--------------------	--------------------	-------

2.0.0	2017/08/15	<p>Sorany Andrea Marin Marin</p> <p>Profesional Especializado Ambiental Castaño</p>	<p>Se modifican las actividades así:</p> <p>ACTIVIDAD 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elimina: Identificar las actividades o dependencias relevantes</li> <li>• Se adiciona: Identificar etapa del ciclo de vida</li> </ul> <p>ACTIVIDAD 2: Identificación de aspectos e impactos ambientales</p> <p>Identificar las actividades o dependencias relevantes</p> <p>ACTIVIDAD 3: Valorar condición</p> <p>Identificación de aspectos e impactos ambientales</p> <p>ACTIVIDAD 4: Valorar Clase</p> <p>Valorar condición</p> <p>ACTIVIDAD 5: Valorar Frecuencia</p> <p>Valorar Clase</p> <p>ACTIVIDAD 6: Valorar Probabilidad</p>	<p>Sorany Andrea Marin Marin</p> <p>Profesional Especializado Ambiental</p> <p>Nelson Martinez Escobar</p> <p>Subgerente Técnico y Operativo</p>	<p>Nelson Martinez Escobar</p> <p>Subgerente Técnico y Operativo</p>	2017/08/15
-------	------------	---	--	--	--	------------

			<p>Valorar Frecuencia</p> <p>ACTIVIDAD 7:</p> <p>Valorar Nivel</p> <p>Valorar Probabilidad</p> <p>ACTIVIDAD 8:</p> <p>Valorar Control</p> <p>Valorar Nivel</p> <p>ACTIVIDAD 9:</p> <p>Valorar Requisitos legales Aplicables</p> <p>Valorar Control}</p> <p>ACTIVIDAD 10:</p> <p>Determinar el grado de significancia de los aspectos e impactos valorados</p> <p>Valorar Requisitos legales Aplicables</p> <p>ACTIVIDAD 11:</p> <p>Aspectos e impactos ambientales de contratos con terceros.</p> <p>Determinar el grado de significancia de los aspectos e impactos valorados</p> <p>ACTIVIDAD 12:</p> <p>Se crea actividad 12 "Aspectos e impactos ambientales de contratos con terceros"</p>			
--	--	--	---	--	--	--

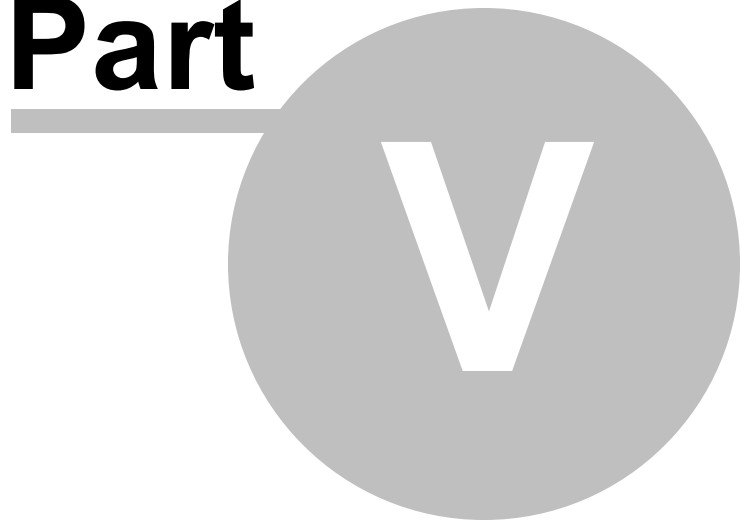
1.0.0	2015/09/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Wilmar Mosquera Castaño  Profesional Especializado Ambiental Castaño	Edier de Jesus Velasquez Lopez  Subgerente Técnico y Operativo	2015/09/15
-------	------------	--	-------	---	--	------------

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**

# Top Level Intro

This page is printed before a new  
top-level chapter starts

# Part



## 5 Control de Cambios del Manual

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Sección	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
13.00	2019/12/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo-Técnico Administrativo Procesos	Todas	<p>Se realizan las siguientes modificaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se ajusta el campo de "Generalidades y campo de aplicación".</li> <li>2. Se ajusta el campo de Documentación.</li> <li>3. Se ajusta el campo de Mapa de Procesos</li> <li>4. Se ajusta el campo Sistema de Control, con la nueva estructura del MECI-MIPG</li> <li>5. Se modifica el campo comunicación interna y externa.</li> <li>6. Se ajusta el campo de la Política Ambiental</li> <li>7. Se ajusta el proceso Gestión Estratégica a la versión 2.0.1 con fecha 2019/12/27</li> <li>8. Se ajusta el proceso Gestión de Bienes y Servicios a la versión 4.0.0 con fecha 2019/10/29</li> <li>9. Se ajusta el proceso Gestión Procesos a la versión 1.0.7 con fecha 2019/12/27</li> <li>10. Se ajusta el proceso Gestión Tecnología e Información a versión 1.0.9 con fecha 2019/11/12</li> </ol>	Subgerente de Planeación y Desarrollo-Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeación y Desarrollo-Ximena Ramirez Muñoz	2019/12/26

12.00	2019/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo-Técnico Administrativo Procesos	Todas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se elimina la descripción de las Responsabilidades y Autoridad, teniendo en cuenta que se definen dentro de una matriz</li> <li>2. Se ajusta el Proceso Gestión Estratégica, en versión 2.0.0. con fecha 2019/05/20</li> <li>3. Se ajusta el Proceso Gestión Control y Evaluación en versión 1.0.8, con fecha 2019/05/22</li> <li>4. Se ajusta el Proceso Gestión Operación Terminales en versión 1.0.8, con fecha 2019/01/28</li> <li>5. Se ajusta el proceso Gestión Jurídica, en versión 1.0.7, con fecha 2019/05/20</li> <li>6. Se ajusta el proceso Gestión de Bienes y Servicios, en versión 3.0.0 con fecha 2019/04/04</li> <li>7. Se ajusta el proceso Gestión Humana, en versión 1.0.9, con fecha 2019/01/28</li> <li>8. Se crea el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, en versión 1.0.0</li> <li>9. Se ajusta el proceso Gestión de Procesos en versión 1.0.6, con fecha 2019/01/28</li> <li>10. Se ajusta el proceso Financiera y Comercial en versión</li> </ol>	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz	2019/05/24
-------	------------	---	-------	--	---	---	------------

				<p>2.0.1 con fecha 2019/01/28</p> <p>11. Se ajusta el Proceso Gestión Tecnología e Información, en versión 1.0.8 con fecha 2019/02/15</p> <p>12. Se ajusta el Proceso Gestión Ambiental, en versión 2.0.1 con fecha 2019/02/15</p>			
11.00	2018/06/29	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrativo Procesos	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se actualizan las políticas de cada uno de los procesos dentro de sus caracterizaciones dando cumplimiento a la Resolución 217 de 2011 donde se establece en su cláusula 3 que las políticas se actualizan desde el manual de gestión de la entidad.</li> <li>➤ Se articulan las competencias corporativas teniendo en cuenta la definición de ellas en las fichas de los cargos, resolución 2013</li> </ul> <p>Se actualiza las caracterización de gestión operación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se actualiza terminología especialmente ISO 9001:2008 por ISO 9001:2015. Se ajusta procedimiento de auditorías internas.</li> <li>➤ Se actualizan los procedimientos de gestión ambiental</li> </ul> <p>1. Requisitos legales y evaluación del cumplimiento legal</p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz	2018/06/29



				<p>2. Valoracion de aspectos e impactos ambientales.</p> <p>Se adiciona el procedimiento:</p> <p>1. Identificacion de valoracion de riesgos y oportunidades</p> <p>➤ Se actualiza el proceso gestion tecnologia e informacion.</p> <p>1. Politicas y directrices 2. Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</p> <p>➤ El procedimiento de gestion documental se ajusta. asi:</p> <p>1. Se adicionan a las actividades a nivel especifico lo que se realizar en cada proceso.</p> <p>2. Se articulan los procesos de gestion documental de acuerdo a lo estipulado en la resolucion Resolución 61583 De 2016- Ministerio de Transporte - Superintendencia De Puertos y Transporte</p> <p>3. Se adiciona la actividad de efectuar la disposcion final de documentos</p> <p>En gestión financiera.</p> <p>➤ Se crea el procedimiento de pagos dentro del proceso de Gestión</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se ajusta el procedimiento administrar presupuesto</li> <li>➤ Se actualiza procedimiento de facturación</li> </ul> <p>Se actualiza el requisito de la nueva versión de la norma 9001, la cual pasa de 2008 a 2015, en el procedimiento de auditorías internas</p> <p>Se adiciona el componente de oportunidad en el procedimiento de gestión de riesgos</p> <p>en generalidades y campo de aplicación se adiciona.</p> <p><b>GESTIÓN DEL CAMBIO:</b></p> <p>La planificación gestión del cambio en Terminales de Transportes de Medellín S.A, se efectúa registrando la identificación de las necesidades de establecer un cambio que afecta la integridad del Sistema de Gestión. El cambio puede generarse por modificaciones en procesos, servicio, actividad a nivel empresarial que pueda afectar el Sistema Integrado de Gestión. se analiza la viabilidad de emprender el cambio, se describe el cambio, se identifica el objetivo, las consecuencias y los procesos afectados. todo cambio estará soportado</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>con la documentación respectiva además se identifica el responsable. la implementación del cambio se efectúa ejecutando las actividades o acciones a desarrollar en la fecha y por cada uno de los responsables de la implementación. estas actividades contarán con seguimiento a las actividades previamente acordadas</p> <p><b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:</b></p> <p>Terminales Medellín gestiona el conocimiento por medio de la utilización de herramientas como la biblioteca del conocimiento, el directorio de expertos y el miércoles de aprendizaje</p> <p><b>LIEDERAZGO:</b> Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización, por medio de la planificación estratégica y la interrelación con la política del sistema de gestión. Además el establecimiento de roles, responsabilidades y autoridad para la ejecución del mismo.</p> <p><b>ANALISIS DE CONTEXTO.</b></p> <p>Es combinación de</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización a sus productos servicios e inversiones y partes interesadas. Para este ejercicio la Entidad utiliza la metodología PESTAL Y DOFA.</p> <p><b>PARTES INTERESADAS :</b></p> <p>La entidad realizar el análisis de las partes interesadas para proporcionar servicios que satisfagan la necesidades, en este análisis se detalla sus necesidades, expectativas y mecanismos de intervención</p> <p>en el proceso gestion estrategica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se elimina salidas de la caracterizacion</li> </ul> <p>1.Plan de negocios 2. Plan de comunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se ajusta el Procedimiento Revisión por la Dirección</li> <li>➤ En el proceso gestion control y evaluacion se actualiza: Se actualiza el objetivo del proceso.</li> <li>➤ Se actualiza el objetivo del proceso gestion operacion:</li> </ul> <p>Se actualiza el procedimiento de Reclamaciones y</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>Apelaciones al Manual Operativo.</p> <p>Se actualiza el procedimiento de Programacion de turnos</p> <p>Se actualiza el procedimiento Ingresos, llegadas y salidas por seguimiento y control operativo</p> <p>Se actualiza el procedimiento Recaudos</p> <p>Se elimina el procedimiento del Servicio al transportador.</p> <p>Se actualiza el procedimiento control del servicio no conforme</p> <p>➤ Se actualiza el proceso gestion juridica.: Se adiciona al objetivo del proceso el alcance para garantizar la atencion y respuesta de la comunicaciones de los clientes que llegan a TTM (PQRS). EL objetivo queda asi:</p> <p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Asegurar el orden jurídico, brindar asesoría y defender los intereses de TTM a partir de la normatividad vigente.<b>Asi como tambien garantizar la respuesta oportuna a la comunicaciones de los clientes.</b></p> <p>Se adiciona nueva actividad dentro del hacer del proceso, documentada a nivel de procedimiento: <a href="#">Atender comunicaciones de los</a></p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p><a href="#">clientes.</a></p> <p>➤ Se modifica el proceso Gestión de Bienes y Servicios :</p> <p><b>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios:</b> Se modifica el procedimiento de adquisición de bienes y servicios, teniendo en cuenta lo estipulado en el Reglamento de contratación de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S. A., expedido por medio de la resolución número 2016050001 del 29 de julio de 2016.</p> <p>El procedimiento detalla las actividades del proceso de contratación en las tres modalidades de contratación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contratación con una Oferta</li> <li>2. Solicitud Privada de Oferta</li> <li>3. Solicitud Pública de Oferta</li> </ol> <p>El procedimiento cambia de versión 1.0.8 con fecha 2013/07/05 a versión 2.0.0 con fecha 01/08/2016</p> <p>De igual manera se realizan y ajustan los formatos de contratación, los cuales se adjuntan en la ruta:Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestión\Gestión de Bienes y Servicios\Formatos\Adq Bienes y Servicios</p> <p><b>Procedimiento</b></p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p><b>Arrendamiento de Inmuebles:</b> Se realiza ajustes al procedimiento de arrendamiento, cambia a versión 2.0.0 con fecha 2017/02/28, así:</p> <p>Se realizan mejoras en las actividades del procedimiento para contratos de arrendamientos nuevos y se mejora el procedimiento para contratos de arrendamientos ya arrendados.</p> <p>Se adiciona condiciones para la construcción y/o mejoras de un bien inmueble arrendado o que será arrendado.</p> <p>Se adicionan actividades y formatos enfocadas en la supervisión de los contratos de arrendamiento.</p> <p>Se adiciona el formato designación de supervisor arrendamientos</p> <p>Formato informe de supervisión arrendamientos</p> <p>Este proceso se adicionan tres líderes. Subgerente de Planeación y Desarrollo, el Secretario General y el Subgerente Técnico y Operativo, teniendo en cuenta que se articulan tres procedimientos, adquisición de bienes, mantenimiento y arrendamiento.</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>➤ Se ajusta el proceso de gestión Humana:</p> <p>En proceso de ajuste teniendo en cuenta la normatividad vigente.</p> <p>Se adiciona la salida Gestion del conocimiento</p> <p>Se ajustan requisitos de ingreso verificables. Fotocopia de la cedula de ciudadanía ampliadas al 200%</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para aprendices solicitar autorización para realizar practicas por parte de la institución educativa.</li> <li>2. Fotocopia de la libreta militar</li> <li>3. Verificación de la libreta militar</li> <li>4. Certificado de antecedentes (Policía)</li> <li>5. Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la procuraduría general de la nación</li> <li>6. Certificado de responsabilidad fiscal expedido por la contraloría general de la republica</li> <li>7. Diligenciar formulario de declaración de bienes y rentas</li> <li>8. Diligencia formato único de hoja de vida</li> <li>9. Copia de los diplomas, títulos obtenidos y de todos los cursos o seminarios en los que ha</li> </ol>			
--	--	--	--	--	--	--	--



				<p>participado</p> <p>10. Copia de la matricula profesional</p> <p>11. Certificados laborales (debe contener fecha de inicio y terminación, cargo ocupado y funciones desempeñadas)</p> <p>12. Registros civiles de nacimiento hijos, fotocopias de tarjeta de identidad o cédula (según el caso).</p> <p>13. Registro de matrimonio o certificado de declaración extra juicio y fotocopia de cédula del esposo(a)</p> <p>14. Certificado de cuenta bancaria (en caso de no tener cuenta bancaria, se le debe hacer carta de autorización para apertura de cuenta de ahorros para depósito de nómina en Bancolombia).</p> <p>15. Certificado de afiliación al fondo de pensiones, cesantías y eps.</p> <p>16. Si tiene padres mayores de 60 años, traer fotocopia de cédulas de los padres, supervivencia en notaría, registro civil de nacimiento del nuevo empleado y debe</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>diligenciar formato de dependencia económica.</p> <p>17. Realizar examen médico de ingreso.</p> <p>Se ajusta el procedimiento de capacitación y bienestar.</p> <p>➤ se actualiza el proceso gestión procesos: Se actualiza el requisito de la nueva versión de la norma 9001, la cual pasa de 2008 a 2015, en el procedimiento de auditorías internas. Se adiciona el componente de oportunidad en el procedimiento de gestión de riesgos</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

10.0.0	2016/02/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrativo Procesos	Todas	<p><b><u>OBJETIVOS:</u></b></p> <p>Se ajustan los objetivos, <b>se elimina objetivo 6 " Alinear a Terminales Medellín hacia una empresa sostenible"</b>, teniendo en cuenta que se aprobò en el año 2015, pero no se definió presupuesto, plan, proyecto o actividades.</p> <p><b><u>ESTRATEGIAS:</u></b></p> <p><b>Se ajustan las Estrategias, ajustadas al año 2017, las cuales son:</b></p> <p>Objetivo 1.Ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovación, construcción y adecuación de las áreas operativas y salas de espera</li> </ul> <p>Objetivo 2.Facilitar al pasajero el acceso al transporte formal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la infraestructura y confiabilidad del servicio</li> </ul> <p>Objetivo 3. Posicionar a Terminales Medellín como centralidad en la ciudad y la region</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular y desarrollar un plan de comunicaciones que permita posicionar la Empresa, desarrollar y divulgar la responsabilidad social e impulsar la planeación estratégica.</li> </ul>	<p>Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz</p> <p>Asesora de Control Interno- Eneyda Elena Vellojin Diaz</p> <p>Secretario General. Fernando Cardona</p> <p>Tecnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p> <p>Profesional Especializado Abogado- Francisco Javier Ramirez Gomez</p> <p>Subgerente Técnico y Operativo- Nelson Martinez Escobar</p>	Gerente General- Ovidio Buitrago Sierra	2016/02/28
--------	------------	--	-------	--	---	---	------------

				<p>Objetivo 4.Orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir nuevas tecnologías para el mejoramiento y optimización de procesos</li> <li>• Desarrollar cultura ambiental y contribuir al adecuado manejo del aire, agua, suelo y energía</li> <li>• Incrementar las competencias de los servidores, mediante capacitación y bienestar</li> <li>• Motivar a los funcionarios y contribuir con su calidad de vida y desarrollo personal</li> </ul> <p>Objetivo 5.Generar negocios rentables de movilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar nuevos negocios rentables que apoyen la movilidad de la ciudad</li> <li>• Comercializar Software de la operación HERMES, Modelo de Negocio y Software ZER</li> </ul> <p><b>ORGANIGRAMA:</b></p> <p>Se ajusta el <b>organigrama de la entidad teniendo en cuenta lo establecido en la resolución del 2016050002</b> por medio de la cual se modifica la resolución N°201305001 del 14 de marzo de 2013 “por medio de la cual se modifica la estructura administrativa de las terminales de transporte</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>de medellin s.a y se dictan otras disposiciones. los cambios mas relevantes que se registran en esta resolucion:</p> <p>Por medio de la Resolución 2016050002 de 2016/07/29 se aprueba cambios en la estructura organizacional, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación del cargo Profesional Universitario Asesor de Gerencia por Profesional Especializado Asesor de Gerencia, con las funciones, requisitos académicos y labores, las competencias, objetivos y objetivos y descripción del cargo.</li> <li>• Se adicionan dos plazas del cargo Técnico Operativo bajo las mismas condiciones que ya están definas en la ficha del cargo en la resolución N° 201305001 del 14 de marzo de 2013</li> <li>• Se crea el cargo de recepcionista, con las funciones, requisitos académicos y laborales, competencias, objetivos y descripción del cargo.</li> <li>• Se crea el cargo de Profesional Universitario Comercial, con las funciones, requisitos académicos y laborales, competencias, objetivos y descripción del cargo.</li> </ul> <p><b>MAPA DE PROCESOS:</b></p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>Se acondiciona el mapa de procesos, adicionando el Proceso Gestion Ambiental como un proceso de apoyo.</p> <p><b>SE REALIZAN MEJORAS Y AJUSTES A LOS PROCESOS:</b></p> <p><b>1. Proceso Gestión Estratégica:</b> pasa a version 1.0.7 del 2017-02-28</p> <p>Se efectua el traslado del procedimiento llamado Recibir y Responder Comunicaciones al proceso Gestión Jurídica. Teniendo en cuenta que el procedimiento no pertenece a la estrategia de la entidad, se iniciara gestion en el proceso juridico, todo esto de acuerdo a las resolucion 2016050513 por la cual se reglamenta del procedimiento de derechos de peticion, quejas, sugerencias y reclamos y la resolucion 2017050042 por medio de la cual se reglamenta el procedsimeinto relacionado con la presentacion, tratamiento y radicacion de las peticiones presentadas verbalmente</p> <p><b>2. Proceso Gestión Control y Evaluación:</b> pasa a version 1.0.6 del 2016/07/15</p> <p>Se adicionan dos actividades en el planear del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar Programa auditorias de control</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>interno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el plan de auditoria de control interno</li> </ul> <p><b>3. Proceso Gestion Operacion Terminales Medellin:</b> pasa a version 1.0.6 con fecha 2016/03/15</p> <p>Se ingresa el procedimiento Reclamaciones y Apelaciones al Manual Operativo, procedimiento que estaba vincualdo al Proceso Gestion Juridica</p> <p><b>4. Proceso Gestion Juridica:</b> pasa a version 1.0.6 con fecha 2017-02-28.</p> <p>Se adiciona al objetivo del proceso el alcance para garantizar la atencion y respuesta de la comunicaciones de los clientes que llegan a TTM (PQRS). EL objetivo queda asi:</p> <p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Asegurar el orden jurídico, brindar asesoría y defender los intereses de TTM a partir de la normatividad vigente.<b>Asi como tambien garantizar la respuesta oportuna a la comunicaciones de los clientes.</b></p> <p>Se adiciona nueva actividad dentro del hacer del proceso, documentada a nivel de procedimiento: <a href="#">Atender comunicaciones de los clientes</a>.</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p><b>5. Proceso Gestion Bienes y Servicios: cambia a version 2.0.0 con fecha 2017/02/28, asi:</b></p> <p><b>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios:</b> Se modifica el procedimiento de adquisicion de bienes y servicios, teniendo en cuenta lo estipulado en el Reglamento de contratacion de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellin S. A., expedido por medio de la resolucion numero 2016050001 del 29 de julio de 2016.</p> <p>El procedimiento detalla las actividades del proceso de contratación en las tres modalidades de contratación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contratación con una Oferta</li> <li>2. Solicitud Privada de Oferta</li> <li>3. Solicitud Pública de Oferta</li> </ol> <p>El procedimiento cambia de versión 1.0.8 con fecha 2013/07/05 a versión 2.0.0 con fecha 01/08/2016</p> <p>De igual manera se realizan y ajustan los formatos de contratacion, los cuales se adjuntan en la ruta:Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion de Bienes y Servicios\Formatos\Adq Bienes y Servicios</p> <p><b>Procedimiento</b></p>		
--	--	--	--	---	--	--



				<p><b>Arrendamiento de Inmuebles:</b> Se realiza ajustes al procedimiento de arrendamiento, cambia a version 2.0.0 con fecha 2017/02/28, asi:</p> <p>Se realizan mejoran en las actividades del procedimiento para contratos de arrendamientos nuevos y se mejora el procedimiento para contratos de arrendamientos ya arrendados.</p> <p>Se adiciona condiciones para la construcción y/o mejoras de un bien inmueble arrendado o que será arrendado.</p> <p>Se adicionan actividades y formatos enfocadas en la supervisión de los contratos de arrendamiento.</p> <p>Se adiciona el formato designación de supervisor arrendamientos</p> <p>Formato informe de supervisión arrendamientos</p> <p><b>6. Proceso Gestion Humana:</b> se cambia a version 1.0.7 con fecha 2017/01/15, asi:</p> <p>1. Se adiona en el HACER una actividad nueva: Generación de Nómina, novedades, deducciones y prestaciones sociales</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>2. Se adicionan entradas del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Cartera de Bienes</u></li> </ul> <p>3. Se adicionan salidas del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actas físicas de reuniones y actividades COPASS..</li> <li>▪ Nòmina</li> </ul> <p>4. Se adiciona en el ACTUAR al COPASS</p> <p>4. Se realiza modificaciòn al procedimiento Procedimiento Selección y Vinculaciòn pasa a versiòn 1.0.8 con fecha 2017/01/15</p> <p><b>5. Gestión Financiera, paso a version 1.0.6 con fecha 2015/10/30.</b></p> <p><b>Se realizò cambios en el Procedimiento Administrar Presupuesto,</b> pasa a version 1.0.3 con fecha 2015/10/30</p> <p>Se adicionan los tiempos de planeacion y ejecucion presupuestal, es decir el cronograma de las 7 etapas que se deben cumplir en el proceso presupuestal.</p> <p>Asi como tambien se adiciona al objetivo el verbo "registrar"</p>			
9.0.0	2015/09/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico	<b>Todas</b>	Se ingresa el proceso Gestion Ambiental el cual es transversal a toda la organizacion y cuenta con procedimientos,	Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializad	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente	2015/09/28

		Administrativo Procesos		<p>manuales y programas.</p> <p>Se adiciona el Procedimiento de Valoración de aspectos e impactos ambiental, versión 1.00, fecha 2015/09/15</p> <p>Se adiciona el Procedimiento de identificación de requisitos legales y evaluación del cumplimiento legal.</p> <p>Se adiciona el Procedimiento Manejo de Sustancias Químicas</p>	o Ambiental	General	
8.0.7	2015/06/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<b>Todas</b>	<p>Se actualizan los objetivos estratégicos, se adiciona el sexto objetivo que esta relacionada con Alinear a Terminales Medellín hacia una empresa sostenible</p> <p>En el Item Presentación de Terminales se actualiza la resolución que adopta el manual operativo 107 de 23 de junio de 2008, que ha sido modificada por medio de las resoluciones 0187 de 2009 y 224 de 2010 por la nueva resolución 2015050122 " Por la cual se adopta el Manual Operativo para Terminales de Transporte de Medellín S. A. Este nuevo Manual Operativo esta articulado a nivel nacional</p> <p>Se actualizan los objetivos estratégicos</p> <p>Se actualizan las estrategias por cada uno de los objetivos</p>	Carolina Hurtado Angel-Subgerente de Planeación y Desarrollo Encargada y Representante de la Alta dirección del sistema de calidad	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2015/06/26

				<p>Se actualiza el MECI 2004 a MECI 2014 en terminos y componentes.</p> <p><b>Se actualiza el proceso Gestion Estrategica, version 1.0.6:</b></p> <p>Se actualizan los procedimientos Procedimiento Revisión por la Dirección, versión 1.0.5</p> <p>Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, version 1.0.8</p> <p>Se elimina la salida Plan de Desarrollo Organizacional, teniendo en cuenta que la entidad oficialmente cuenta con plan estrategico, plan de accion y plan de compras</p> <p>Se crea nuevo procedimiento Satisfacción del cliente version 1.0.0</p> <p><b>Se actualiza el proceso Gestion Operacion Terminales, version 1.0.5 :</b></p> <p>Se actualizan las actividades del procedimiento Servicio No Conforme, version 2.0.0</p> <p>Se actualiza nueva Resolucion del Manual Operativo 2015050122 " Por la cual se adopta el Manual Operativo para Terminales de Transporte de Medellin S. A. Este nuevo Manual Operativo esta articulado</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>a nivel</p> <p><b>Se actualiza el proceso Gestion Juridica, version 1.0.5:</b></p> <p>Se adiciona nuevo "procedimiento actualizaciòn normatividad por proceso", version 1</p> <p>Se actualiz el Procesos Gestion Humana, version 1.0.6</p> <p>Se elimina el sw Project Server 2003 ya no se utiliza para dejar registro</p> <p>Se elimina de la caracterizaciòn la <a href="#">Resoluciòn Normas y Políticas- Evaluaciòn de Desempeño</a>, teniendo en cuenta que la alta direccion definiò realizarla cada dos años</p> <p><a href="#">Se elimina de la caracterizacion Resoluciòn 2013050068 "Por medio de la cual se modifica la Resoluciòn N°297 de 2012, mediante la cual se actualizò la conformacion del comite de convivencia laboral de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellin S.A</a>, se elige nuevo comite en el año 2015</p> <p><a href="#">Se elimina la Resoluciòn 2013050127 COPASO</a>, se elige nuevo comite en el año 2015</p> <p><b>Se actualiza el proceso Gestion Procesos, version 1.0.3:</b></p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>Se actualiza:</p> <p>Procedimiento planes de mejoramiento, version 1.0.4</p> <p>Procedimiento Auditorias Internas, version 1.0.2</p> <p><b>Se actualiza el proceso Gestion Financiera, version 1.0.5.</b></p> <p>Se adiciona nueva salida Definicion de tarifas cobro publicidad</p> <p>Se ingresa nuevo procediemitno version 1 "Definicion de tarifas cobro de publicidad"</p>			
8.0.6	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativo Procesos	<b>Todas</b>	<p>Se ingresa politica ambiental, preaprobada en el ETSIG el 27/03/2014 y aprobada en el comite cordiandor del sistema integrado de gesti3n celebrado el 5 de Mayo de 2014</p> <p><b><u>Se adicionan nuevos espacios:</u></b></p> <p><b>1.</b> Cumplimiento de los Requisitos Documentales", donde se relacionan cada uno de los requisitos documentales de la norma y el como cumplimos como entidad.</p> <p><b>2.</b> Alcance de la Certificaci3n de la Entidad, donde se establece el alcance de la certificaci3n con la que actualmente cuenta la Entidad.</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente de Planeacion y Desarrollo	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2014/05/16

				<p><b><u>Se realizan actualizaciones a los procesos:</u></b></p> <p><b><u>1. PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA</u></b> (version <u>1.0.5, con fecha 2014/05/16_</u></p> <p>Se actualiza el procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, se genera versión 1.0.7 con fecha 2014/05/16</p> <p><b><u>2. PROCESO GESTIÓN CONTROL Y EVALUACIÓN:</u></b></p> <p><b>El proceso me modifica a versión 1.0.5, con fecha 2014/05/16</b></p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comité de Planeación</p> <p><b><u>3. GESTIÓN OPERACIÓN TERMINALES DE TRANSPORTE</u></b> (1.0.4, fecha 2014/05/16)</p> <p>Se modificación de los siguientes procedimientos:</p> <p>El procedimiento programación de turnos, pasa a versión 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Ingresos, Llegadas y Salidas pasa a versión 1.0.5, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Recaudos pasa a versión 1.0.4 2014/05/16</p>		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>El Procedimiento Servicio al Transportador pasa a versión 1.0.7, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Control del Servicio No conforme pasa a versión 1.0.2, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comité de Planeación</p> <p><b><u>4. GESTIÓN JURIDICA: No cuenta con modificaciones</u></b></p> <p><b><u>5. GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS:</u></b> Se realiza modificaciones al Procedimiento de Mantenimiento de Bienes, queda registrado en versión 1.0.4, 2014/05/16</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del actuar el Comité de Planeación</p> <p>No se realizan modificaciones a los procedimientos: Adquisiciones de Bienes y Servicios, Arrendamientos de Inmuebles Estos cuentan con propuestas para modificación pero falta aprobación de la nueva Secretaria General.</p> <p><b><u>6. GESTIÓN FINANCIERA</u></b> <u>(Version 10.4, fecha 2014/05/16)</u></p> <p>Se modifica el procedimiento Administrar Presupuesto, se genera versión 1.0.2, con fecha 2014/05/16</p>		
--	--	--	---	--	--



				<p>Se modifica el procedimiento Administrar caja, se genera version 1.0.3, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Generar facturación", se genera version 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p> <p>El procedimiento Gestionar cartera, no se efectúa modificación</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comité de Planeación</p> <p><b><u>7. GESTIÓN HUMANA:</u></b> (versión 1.0.5, con fecha 2014/05/16)</p> <p>Se modifica el Procedimiento Selección y Vinculación, se genera version 1.0.6, con fecha 2014/05/16</p> <p><b><u>8. GESTIÓN PROCESOS:</u></b> (version 1.0.2, con fecha 2014/05/16) Se genera nueva version del procedimiento Control de Documentos, se genera version 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p> <p><b><u>9. GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN:</u></b></p> <p>Se modifica el procedimiento: Administración Documental, se genera versión 2.0.0, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Administrar</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>infraestructura tecnológica, se genera versión 1.0.5 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Revisión permisos otorgados", se genera la versión 1.0.2 con fecha 2014/05/16</p>			
8.0.5	2013/07/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativo Procesos	Todas	<p><b><u>1. Cambios generales del Manual</u></b></p> <p>En el campo Organigrama, se adjunta nueva estructura de cargos.</p> <p>Se realiza modificaciones de todas las denominaciones de los cargos.</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S. A. y se dictan otras disposiciones".</p> <p>En el campo <a href="#">Generalidades y Campo de Aplicación</a>, se elimina la NTC 5254 "Gestión del Riesgo" y se actualiza por la ISO 31000 "Principios y directrices para la gestión de riesgos", Esta norma, está constituida por la NTC 5254 que se conocía en Colombia para la Gestión de riesgo y que tenía como referente la norma</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2013/07/22

				<p>australiana AS 4360, la cual fue anulada con la llegada de la ISO 31000</p> <p><b><u>2. Cambios por cada caracterización de los procesos</u></b></p> <p><b><u>PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA:</u></b></p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Procedimiento Direccionamiento Estrategico</a>, se genera versión 1.0.4</li> <li>2. <a href="#">Procedimiento Revisión por la Dirección</a>, se genera versión 1.0.3</li> <li>3. <a href="#">Procedimiento Gestión de Proyectos</a>, se genera versión 1.0.2</li> <li>4. <a href="#">Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas</a>, se genera versión 1.0.2</li> <li>5. <a href="#">Recibir y Responder Comunicaciones</a> se genera versión 1.0.6</li> </ol> <p>Se adiciona la nueva <a href="#">Resolución 2013050190 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la ley 1437 y 1474 de 2011 y se dictan otras disposiciones</a></p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: <a href="#">Gestión Estratégica</a></p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p><b><u>GESTIÓN CONTROL Y EVALUACIÓN:</u></b></p> <p>Las siguientes políticas:</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado en el comité y debidamente justificado. El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año en el Comité coordinador del SIG.</p> <p>Se modifican por:</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año por el Gerente General y darlo a conocer en el Comité Coordinador del SIG. Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado por el Gerente General, este cambio debe estar justificado.</p> <p>Se elimina la actividad del HACER : Realizar informes mensuales sobre el comportamiento de las quejas recolectadas por el buzón de sugerencias</p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: <a href="#">Gestión Control y Evaluación</a></p> <p><b><u>GESTIÓN OPERACIÓN TERMINALES DE TRANSPORTE:</u></b></p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>Se modificación de los siguientes procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Procedimiento Programación de Turnos</a>, pasa a versión 1.0.3.</li> <li>2. <a href="#">Procedimiento Ingresos Llegadas Salidas</a>, pasa a versión 1.0.4</li> <li>3. <a href="#">Procedimiento Recaudos</a>, pasa a versión 1.0.3</li> <li>4. Procedimiento Servicio al Transportador, pasa a versión 1.0.6</li> <li>5. <a href="#">Procedimiento Control del Servicio No conforme</a> pasa a versión 1.0.1</li> </ol> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: <a href="#">Gestión Operación Terminales</a></p> <p><b><u>GESTIÓN JURIDICA:</u></b></p> <p><b>Se adicionan lo siguiente:</b></p> <p><b>En Entradas:</b> Legislación Colombiana.</p> <p><b>En Proveedor:</b> ? <a href="http://www.litigiovirtual.com">www.litigiovirtual.com</a> ? <a href="http://www.ramajudicial.gov.co">www.ramajudicial.gov.co</a> ? Conalter (Corporación Nacional de Terminales) ? Asamblea de accionistas</p> <p><b>En Actividades:</b></p> <p>? Agendar y preparar las diligencias de las diferentes</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>actuaciones judiciales</p> <p>? Revisión jurídica de Es solicitud de contratación, , condiciones, contratos cert pago, actas de liquidación</p> <p>? Efectuar evaluación jurí propuestas</p> <p>? Revisión y aprobación de pólizas</p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: <a href="#">Gestión Jurídica</a></p> <p><b><u>GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS:</u></b></p> <p>Se realiza modificaciones al Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios.</p> <p>Se actualiza las denominaciones de los cargos en el <a href="#">Procedimiento Mantenimiento de Bienes</a></p> <p>Se realizan modificaciones en las actividades del <a href="#">Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</a></p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: <a href="#">Gestión Bienes y Servicios</a></p> <p><b><u>GESTIÓN FINANCIERA:</u></b></p> <p>En la caracterización se adicionan dos nuevos comités: Comité Financiero y Comité de</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>conciliación.</p> <p>Se adiciona nuevas salidas "Conciliaciones bancarias".</p> <p>Dentro del Hacer se elimina "Consultar Saldos y Firmas".</p> <p>Se adiciona dentro del "Hacer", nueva actividad " Realizar informes a los entes control ".</p> <p>Se modifica en el campo de las politicas: los registros ya no van con sello seco sino sello humedo.</p> <p>Se adiciona a la siguiente politica lo resaltado en azul:Toda Factura va acompañada de paz y salvo de seguridad social (firmada por el Revisor Fiscal o el gerente de la Entidad acompado de la planilla pila del mes respectivo), Parafiscales, en la certificación de pago debe estar referenciado el banco, el número, la clase de cuenta y el informe de supervisión.</p> <p>La politica "El recibo de certificaciones en contabilidad es hasta el último día hábil de cada mes. " se modifica por "El recibo de certificaciones con los soportes se reciben en contabilidad dentro del mes vigente."</p> <p>La politica "Para Contratistas se efectúa el pago quince días después de entregada y radicada la factura" se modifica por "Para contratistas se efectúa</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>pago teniendo en cuenta el plazo establecido en el contrato".</p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: Gestión Financiera</p> <p><b><u>GESTIÓN HUMANA:</u></b></p> <p><b>POLITICAS:</b></p> <p>Se elimina la política Las vacaciones por ley se deben generar 5 días antes del disfrute por parte del empleado.</p> <p><b>En las ENTRADAS:</b></p> <p>1. Se elimina la Resoluciones 129, 130, 131, 132 y 133, porque son modificadas por las resoluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución COPASO.</li> <li>▪ Resolución Préstamo de Vivienda.</li> <li>▪ Resolución Comité Convivencia Laboral.</li> <li>▪ <a href="#">Resolución Normas y Políticas- Evaluación de Desempeño.</a></li> <li>▪ <a href="#">Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares.</a></li> </ul> <p>2. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p><b>3. Se adiciona en el ACTUAR:</b></p> <p>El Comité Coordinador</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--



			<p>del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p><b>4. En documentos aplicables y controles:</b></p> <p>Se adiciona <a href="#">Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S. A. y se dictan otras disposiciones.</a></p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: <a href="#">Gestión Humana</a></p> <p><b><u>GESTIÓN PROCESOS:</u></b></p> <p>Se modifica el objetivo dando cumplimiento a la oportunidad de mejora registrada en la auditoría de seguimiento de nov 10 y 11, enmarcándolo en la razón de ser del proceso en la organización y no con el enfoque normativo, pues el objetivo permite identificar los seguimientos o mediciones al proceso</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</b></p> <p>Se eliminan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades y expectativas de los clientes</li> <li>▪ Comunicaciones de los clientes</li> <li>▪ Resultados de encuestas de satisfacción externa e interna</li> </ul> <p>Se adicionan lo</p>		
--	--	--	--	--	--

				<p>siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes de auditorias internas y externas</li> <li>▪ Acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> <li>▪ Metodología administración de Riesgos TTM</li> <li>▪ Documentacion de cargos</li> <li>▪ Informes de auditorias internas de control</li> </ul> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</b></p> <p>Se adicionan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entes de certificación y de control</li> <li>▪ Departamento Administrativo de la Función Pública</li> </ul> <p>Se eliminan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliente directo empresas transportadoras</li> <li>▪ Cliente Indirecto usuarios pasajeros</li> <li>▪ Personal TTM se modifica por funcionarios de TTM</li> </ul> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterizacion del proceso: <a href="#">Gestión Procesos</a></p> <p><b><u>GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN:</u></b></p> <p>Se modifica la redaccion, se actualizan las politicas y el Software .</p> <p>Se ingresaron nuevas politicas:</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toda información que se genere en las diferentes Subgerencias y que sea carácter corporativo deberán estar almacenadas en la carpeta respectiva de acuerdo a la subgerencia, teniendo en cuenta que la información que este registrada allí se asume que no es corporativa.</li> <li>▪ Los incidentes que han sido reportados en el QFDocument, que estén en estado Abierto, que tienen seguimiento por el personal al que fue asignado (desarrollador) a través de notas, necesidad de más datos y que no han sido retroalimentados por el usuario solicitante, se cerrarán después de 30 días de no recibir respuesta alguna por parte del informador</li> <li>▪ Se elimina la política:El sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales, se actualizarán como mínimo una (1) vez al año, exceptuando el servidor donde se tenga instalado el software SEVEN, por ser un software de consulta y no se cuenta con mantenimiento y actualización.</li> </ul> <p>Se elimina del listado de Sw:</p> <p><b>FORMATOS E INSTRUCTIVOS:</b> Sistema</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa</p> <p><b>ISA SERVER:</b> Software que permite administrar las políticas de acceso a Internet.</p> <p><b>MANTIS:</b> Software Gratuito para el manejo de proyectos de solicitudes de servicio.</p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: <a href="#">Gestión Tecnología e Información</a></p>			
8.0.4	2012/05/30	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	<p><b><u>PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA:</u></b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.3 Se modifica el <a href="#">Procedimiento Direccionamiento Estrategico</a>, se genera versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Recibir y Responder Comunicaciones</a>, se genera versión 1.0.5 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se actualizan políticas y controles.</p> <p><b><u>GESTIÓN CONTROL Y EVALUACIÓN:</u></b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.3 <b>Se adiciona tres actividades en el HACER</b></p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion al	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2012/05/30

				<p>Se adicionan tres políticas nuevas</p> <p><b><u>GESTIÓN OPERACIÓN TERMINALES DE TRANSPORTE</u></b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.2 Se realiza pruebas al proceso y se llega a la conclusión que todo se esta cumpliendo de acuerdo a lo documentado.</p> <p><b><u>GESTIÓN JURIDICA:</u></b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.3 Se modifica y adiciona una nueva política</p> <p><b><u>GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS</u></b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1 .0.3 Se modifica el procedimiento Realizar Contratación de Bienes y Servicios, se genera versión 1.0.7 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el procedimiento <a href="#">Efectuar contratación de arrendamiento de inmuebles nuevos y seguimiento a contratos de arrendamientos vigentes</a>, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el procedimiento <a href="#">Ejecutar plan de mantenimiento</a></p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

			<p><a href="#">de Infraestructura Física</a>, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p><b><u>GESTIÓN FINANCIERA</u></b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1 .0.2          Se Adiciona en la caracterización nuevos clientes.          Se modifican, adicionan y eliminan políticas.          Se modifica el Procedimiento <a href="#">Administrar Caja</a>, se genera versión 1.0.1 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).          Se modifica el Procedimiento <a href="#">Generar Facturación de arrendamiento de inmuebles y otros servicios</a>, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).          Se modifica el Procedimiento <a href="#">Gestionar la cartera</a> se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p><b><u>GESTIÓN HUMANA:</u></b></p> <p>Se modifican y adicionan políticas          Se modifica el Procedimiento <a href="#">Selección y vinculación</a>, se genera versión 1.0.4 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p><b><u>GESTIÓN PROCESOS</u></b></p>		
--	--	--	---	--	--

				<p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.1</p> <p>Se realiza pruebas al proceso y se llega a la conclusión que todo se esta cumpliendo de acuerdo a lo documentado</p> <p><b><u>GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN:</u></b></p> <p>Se modifica y adicionan nuevas politicas</p> <p>Se adiconan dos actividades nuevas "Realizar revisión de Permisos Otorgados" y "Realizar migración de la Información", a estas dos actividades se les define sus procedimientos matriculados como: <a href="#">Realizar migración de la Información</a> y <a href="#">Realizar revisión de Permisos Otorgados</a></p> <p>Se modifica el Procedimiento Solicitudes de Servicio de HW, SW e información, se genera versión 1.0.2 ( ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Administrar, mantener y monitorear la infraestructura tecnológica</a>, se genera versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se adicionan dos nuevos registros <a href="#">Registro Errores del Sistema HERMES</a> y <a href="#">Registro Errores del Sistema Safix</a></p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>Se adiciona un nuevo manual <a href="#">Manual F_Secure_Adminb</a></p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Manejo de fallas sistemas críticos</a> , se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>La Entidad cambia de Sw de antivirus NOD32 por : F-SECURE</p> <p>Se adiciona politica relacionada con los tiempos de actualización del Sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales.</p> <p>Se adiciona politica relacionada con el tiempo de cierre de los incidentes que han sido reportados en el Mantis, que se necesitan mas datos para resolverlo pero no han sido retroalimentados por el usuario solicitante</p>			
8.0.3	2011/08/31	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	<p>Cambia la redacción de la <a href="#">Misión, Objetivos, Visión, Política de Gestión</a> , <a href="#">Valores</a>, se adicionan las <a href="#">Competencias Corporativas</a></p> <p>Se realiza modificaciones en ortografía y redacción, se realiza las interrelaciones con los formatos y registros</p> <p>Procedimiento de <a href="#">Recibir y Responder Comunicaciones</a>, cambia a versión 1.0.4</p> <p>Proceso <a href="#">Gestión Operación Terminales</a>, cambia a versión 1.0.2 y el Procedimiento</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Marco Tulio Arias Estrada Gerente General	2012/02/20



				<p>Procedimiento Servicio al Transportador, cambia a versión 1.0.5</p> <p>Proceso <a href="#">Gestión Jurídica</a>, cambia a versión 1.0.2</p> <p>Procedimiento de <a href="#">Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</a>, cambia a versión 1.0.5 y el Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios, cambia a versión 1.0.6</p> <p>Procedimiento <a href="#">Procedimiento Generar Facturación</a>, cambia a versión 1.0.1 y Procedimiento <a href="#">Procedimiento Gestionar la cartera</a>, cambia a versión 1.0.1</p> <p>Proceso <a href="#">Gestión Control y Evaluación</a>, cambia versión 1.0.2</p> <p>Procesos <a href="#">Gestión Tecnología e Información</a>, cambia a versión 1.0.2 y <a href="#">Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</a>, cambia a versión 1.0.2 y <a href="#">Procedimiento Administración Documental</a> cambia a versión 1.1.1</p> <p>Se crea nuevo procedimiento <a href="#">Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios</a></p> <p>Se ingresa campo a cada caracterización de procesos donde se referencian cada una de las carpetas corporativas del Sistema Integrado de</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				Gestión, como son: Documentos, Formatos, Métricas y Registros			
8.0.2	2011/06/23	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Procedimiento de <a href="#">Recibir y Responder Comunicaciones</a>	Se modifica el procedimiento (versión 1.0.3) <a href="#">Recibir y Responder Comunicaciones</a>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Marco Tulio Arias Estrada Gerente General	2011/06/23
8.0.1	2011/05/30	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	Cambio de redacción y ortografía se realiza las interrelaciones con los formatos y registros	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Marco Tulio Arias Estrada Gerente General	2011/05/30
8.0.0	2011/04/05	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	<p>En <b>Generalidades y Campo de Aplicación</b>, se elimina la exclusión del numeral 7.5.2 de la Norma NTC GP 1000:2009 y Se adiciona el procedimiento se servicio no conforme y sus registros. Se especifica como se da cumplimiento al numeral de Propiedad del Cliente.</p> <p>Se agrega ítem de Competencias Corporativas</p> <p>Se cambia de servidor donde reposan los documentos, formatos y registros que están controladas en medio magnético y se pueden consultar por todo el personal antes ttmcorreo ahora <b>SFCONSOLA</b></p> <p>De acuerdo con los cambios en la gestión de la entidad, se cambia equipo MECI por Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión ETSIG</p> <p>En las caracterizaciones de los procesos se</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Marco Tulio Arias Estrada Gerente General	2011/05/23

				<p>asigna una sección exclusiva de políticas por proceso y se agrega cuadro de control de cambios.</p> <p>Se adiciona Proceso Gestión Financiera y los procedimientos respectivos.</p> <p>Se unifica el procedimiento de solicitudes de servicio a través de mantis (Unidad Financiera, Unidad de Desarrollo Organizacional, Unidad Operativa y Comunicaciones)</p> <p>Se adiciona dentro del proceso <a href="#">Gestión Humana</a> el <a href="#">Reglamento Higiene y Seguridad Industrial</a></p> <p>Se elimina la actividad "Control y Evaluación" del Actuar de todos los procesos, puesto que ya está implícito dentro de los planes de mejoramiento.</p> <p><b>En Gestión de Bienes y Servicios</b> se adiciona en actividades del actuar el "Comité de Baja de Bienes Muebles".</p> <p><b>Proceso Gestión Estratégica:</b> Se adiciona Actuar el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión. Se adiciona en las actividades de actuar "Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión", "Comité Institucional de Transparencia Administrativa y Probidad".</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p><b>Proceso Gestión Operación:</b> Se modifica la documentación correspondiente al nuevo sistema de la operación que está en funcionamiento desde el 16 de Noviembre de 2010. Se agrega nuevos controles relacionados con los cambios de la infraestructura física.</p> <p><b>Proceso Gestión Control y Evaluación:</b> Se elimina el Comité de Gerencia, el cual se unifica con el "Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión".</p> <p><b>Proceso Gestión Tecnología e Información:</b> Se elimina la actividad "Actuar". Solución a los hallazgos de la Revisoría Fiscal". esta actividad esta incluida en los planes de mejoramiento.</p>			
7.0.4	2010/12/09	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Proceso Gestión Control y Evaluación	<p>Se adiciona una nueva política en el <a href="#">Proceso Gestión Control y Evaluación</a></p> <p>"Control interno enviará por correo electrónico el informe preliminar sobre alguna auditoria realizada con el propósito que sea revisado por los servidores competentes. Estos contarán con <b>cinco (5) días hábiles</b> para enviar las observaciones pertinentes. Vencido este plazo, Control Interno generará la versión final del informe para que dichos servidores, a través del Gerente, definan el plan de acción necesario, si a ello hay lugar, para lo cual contarán con un plazo</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion al	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/12/ 10

				adicional de <b>diez (10) días.</b> "			
7.0.3	2010/11/02	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Algunos procesos y procedimientos	<p>Se actualiza con nuevas políticas y controles según memorando expedido el 25 de octubre de 2010 el Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios, (ver control de cambios procedimiento)</p> <p>En el proceso <a href="#">Gestión Operación</a>, se elimina la actividad de "recaudo baños" porque esta actividad no pertenece a este Proceso.</p> <p>En el Procedimiento Servicio al Transportador se modifica la actividad de "Coordinar reuniones con empresas transportadoras". Esta actividad no se está realizando.</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/11/03
7.0.2	2010/10/07	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todos los procesos y procedimientos	<p>Se modifican, adicionan y eliminan actividades y aclaraciones de los procedimientos</p> <p>Se mejora la redacción</p> <p>Se corrigen errores gramaticales</p> <p>La ERP SEVEN y KACTUS cambia por SAFIX</p> <p>Cambios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">MISIÓN</a></li> <li>▪ <a href="#">VISIÓN</a></li> <li>▪ <a href="#">OBJETIVOS</a></li> <li>▪ <a href="#">ESTRATÉGIAS</a></li> </ul> <p>Se modifica la Planta de personal de TTM, aumentando el a 4 el número de plazas del cargo Auxiliar Operativo, Aprobado en la Junta directiva realizada el 4 de Agosto de 2010 y se</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/10/07

				legaliza por medio de la Resolución 001 expedida el 4 de agosto de 2010			
				ORGANIGRAMA			
7.0.1	2010/07/08	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todos los procedimientos	Se mejora la redacción de los diferentes propósitos de los procedimientos. Se corrigen algunos errores gramaticales.  Se actualiza <a href="#">Procedimiento Control Documentos</a>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/07/08
7.0.0	2010/07/02	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Sistema de Gestión  Caracterización de procesos	<p><b>1. <a href="#">Gestión Tecnología e Información:</a></b> Se caracteriza proceso y sus procedimientos relacionados como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Procedimiento Administración Documental</a></li> <li>▪ <a href="#">Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</a></li> <li>▪ Procedimiento Solicitud de Servicios UDO</li> <li>▪ <a href="#">Procedimiento Contingencias Sistemas Críticos</a></li> </ul> <p><b>2. <a href="#">Gestión Bienes y Servicios:</a></b> Se adiciona los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Procedimiento Mantenimiento de Bienes</a></li> <li>▪ Procedimiento Solicitud de Servicio de Mantenimiento</li> <li>▪ <a href="#">Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</a></li> <li>▪ <a href="#">Manual de Cobros y Pagos</a> y la <a href="#">Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera</a></li> </ul> <p><b>3.</b> Se actualiza el Procedimiento</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/07/02

				<p>Adquisición de Bienes y Servicios</p> <p>4. <a href="#">Gestión Jurídica</a>, se caracteriza el proceso y el Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo</li> </ul> <p>5. Se actualiza el Sistema de Gestión en cuanto <a href="#">Responsabilidad y Autoridad</a> según ( <a href="#">Resolución 019 de 2010</a> Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión), la Política Administración de riesgos <a href="#">Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos</a></p> <p>6. Se realizan modificaciones en los procedimientos del Proceso <a href="#">Gestión Operación</a></p> <p>7. En todos las caracterizaciones de los Procesos se incluye MÉTRICAS del proceso, ubicadas en la pestaña de Indicadores.</p> <p>8. <a href="#">Gestión Estratégica</a>: Se incluye el <a href="#">Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas</a></p>			
6.0.2	2010/03/23	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	<p>Se actualiza:</p> <p><a href="#">Procedimiento Auditorias Internas</a></p> <p>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios</p> <p><a href="#">Gestión Procesos</a></p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/03/23

				Se elimina el código a documentos y registros			
6.0.1	2009/10/01	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	Se adiciona <a href="#">Procedimiento Auditorias Internas</a>  Se incluye caracterización del <a href="#">Proceso Gestión Control y Evaluación</a>  Se ajusta Manual a Observaciones de Mejora Auditoría Interna	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2009/10/21
6.0.0	2009/09/24	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	Primera Versión del Manual en medio electrónico Se realiza un rediseño completo del manual y de los procesos.	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 13.0.0 de 2019/12/27**



# Index

## - [ -

[PICTURE Mapa Procesos.jpg] 23

## - A -

Acceso 299  
 Acción correctiva 282  
 Acción preventiva 282  
 ACROBAT READER, para lectura de documentos electrónicos PDF 30, 87, 152, 214, 268, 376  
 Acta de constitución del proyecto 41  
 ACTIVE DIRECTORY para el control de usuarios y definición de políticas de seguridad 376  
 ANTISPAM McAfee, para Control de spam en correos entrantes 376  
 Aprobación 290  
 Archivo de Gestión 48  
 Auditado 305  
 Auditor 305  
 Auditorías de Calidad 305

## - C -

Cajas Excretoras 108  
 Capacidad de estacionamiento 108  
 Capacidad de Tránsito 108  
 Capacidad de Transporte 108  
 Capacitación 240  
 Capacitación/Entrenamiento formal 240  
 Casetas de control de ingreso, llegada y salida de vehículos 108  
 Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión: 302  
 Comité de Calidad 56  
 Comunicación 138  
 Congestión de tránsito 108  
 Conveniencia 56  
 Copia controlada 290  
 Copia no controlada 290  
 CRYSTAL REPORT, para la creación de reportes desde una base de datos 376  
 CUBS 48

## - D -

DAFP 18  
 Datos 302  
 Debe quedar el valor en la respectiva acta de liquidación. 152  
 Deficiencia administrativa 282  
 Deficiencia fiscal 282  
 Demanda de estacionamiento 108  
 Demanda de transporte 108  
 Divulgación 290  
 Documento 290  
 Documento obsoleto 290  
 Documentos de origen externo 290

## - E -

Efectividad 290  
 Eficacia 56  
 Entrenamiento 240  
 Enunciado del alcance del proyecto 41  
 Equipo MECI 282  
 Estandarización 290  
 Evidencia de la Auditoría 305

## - G -

Gestión 56  
 Gestión de Proyectos 41

## - H -

Help and Manual 290

## - I -

Indicadores de Efectividad 48  
 Indicadores de Eficacia 48  
 Indicadores de Eficiencia 48  
 integrantes equipo tecnico, sistema de pares 247  
 IPMSG, Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos 376  
 ISA SERVER, para control de acceso a Internet 376

**- L -**

Legibilidad 299

**- M -**

MANTIS 138

MANTIS, para el manejo de solicitudes de servicio  
376

MECI 282

Mejora continua 302

MS EXCHANGE, para administración de correos  
376

MS Office 30, 87, 152, 214, 268, 376

**- N -**

No Conformidad 305

No Conformidad Mayor 305

No Conformidad Menor 305

NOD32, para control de Virus 376

**- P -**

Parqueadero de reserva 108

Pacios de operaciones 108

Planificación de la Calidad 56

Plataforma 108

Plataforma de Descenso 108

PMI 41

Política de Calidad 56

Presupuesto de funcionamiento 48

Presupuesto de Inversión 48

PRIMOPDF, para la impresión directa en archivos  
PDF 30, 87, 152, 214, 268, 376

Programa de Auditoria 305

Programación de turnos 98

Project Server 2003 41

PROJECT SERVER, para el manejo de proyectos  
376

Proyecto 41

**- R -**

Registro 299

Registro de calidad 299

**- S -**

Salas de Espera 108

Salida de Reporte 108

Salida de viaje 108

Seguimiento de capacitación /entrenamiento 240

Señalización de evacuación (punto de encuentro)  
108

Señalización horizontal 108

Señalización vertical 108

Sistema de Control 23

SQL EXPRESS, Software gratuito para manejo de  
Bases de datos en desarrollos propios 376SQL SERVER, Motor de Base de Datos de SEVEN  
30, 87, 152, 214, 268, 376**- T -**

Taquillas de tiquetes y/o despacho 108

Técnicas estadísticas 302

Terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros  
por carretera 108

TTM 138

Turno 98

**- V -**

Versión 290

VISUAL STUDIO EXPRESS, Software gratuito para  
desarrollos propios 376

VNC, Software Gratuito para monitoreo 376

---

Endnotes 2... (after index)

Back Cover