

## 4.5 Gestión Operación Terminales

**OBJETIVO DEL PROCESO:** 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

**LÍDER DEL PROCESO:** Subgerente Técnico y Operativo

**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>▪ 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 medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector transporte"</li> <li>▪ Decreto 0348 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>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> </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 Institucional de Control Interno.</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> <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> </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, Público en general relacionado con el transporte</li> <li>▪ Gestion Financiera, Administrativa y Comercial</li> </ul>

<p>medio del cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial".</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <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</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <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>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información y orientación</li> <li>▪ Actas Reuniones Gestión de la Operación</li> <li>▪ Registros de mantenimiento</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>			

nto locativo y de vehículos					
-----------------------------	--	--	--	--	--

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> <li>• Contratista Personal de Aseo</li> </ul> <p>➤ <b>Físicos</b></p> <p>✓ <b>Terminal Norte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <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</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 energía</li> <li>11. Equipos de cómputo asignados al personal administrativo de la Subgerencia Técnica y Operativa</li> <li>12. (Impresora departamental)(1)</li> </ol> <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> </ol>	<p><a href="#">Indicadores de Gestión</a></p> <hr/> <p><b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p> <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 Técnico 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 Técnica y</li> </ul>

<p>(Capacidad Sentados 350)</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p><b>Terminal Sur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patio Operativo Principal (130 buses)</li> <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>	<ol style="list-style-type: none"> <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: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</li> <li>18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</li> <li>19. COMUNICACION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</li> <li>20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</li> <li>21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</li> <li>22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</li> <li>23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</li> <li>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</li> <li>25. MAGICINFO: Sw para las</li> </ol>	<p>Operativa. Adicionalmente deben reportar las novedades más relevantes en la herramienta tecnología destinada para tal fin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <div style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px; text-align: center;"><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ Manual Operativo- Resolución 2022050069 del 21 de febrero de 2022.</li> </ul>
---	--	--

	<p>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 sión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0. 9	2021/ 07/30.	Técnico Administrativo Procesos-Leidy Ramírez A	<p>Se ajusta el procedimiento seguimiento y control operativo a la versión 1.0.7 con fecha del 30/07/2021</p> <p>Se adiciona el nuevo manual operativo 2022050069 del 21 de febrero de 2022.</p>	Profesional Universitario Coordinador Operativo Edgar Correa lopez	Subgerent e Técnico y Operativo- Gustavo Hernando Cortes Valestt	2021/ 07/30
1.0. 8	2019/ 01/28	Técnico Administrativo Procesos-Leidy Ramírez A	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se elimina el procedimiento de recaudos, teniendo en cuenta el cambio de la estructura administrativa donde se realiza el traslado de técnico y auxiliares operativos para ejercer actividades de recaudo dentro de la subgerencia financiera y comercial.</li> <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> </ul>	Profesional Universitario Coordinador Operativo Edgar Correa lopez	Subgerent e Técnico y Operativo- Nelson Martinez Escobar	2019/ 01/28

			<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>➤ Se elimina de <u>HACER</u> la palabra interventoría de la actividad: "Realizar interventoría de la contratación con terceros aseo y vigilancia"</li> <li>➤ Se elimina de Actualizar resoluciones para venta de tasa de uso.</li> <li>➤ Se elimina de Facturación tasa de uso e infracciones</li> <li>➤ Se cambia el termino de jefe por Subgerente Técnica y Operativa</li> <li>➤ Se elimina el Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo registrado en version 1.0.5, con fecha 2018-04-11</li> <li>➤ Se ajusta el Procedimiento de control del Servicio No Conforme, en version 2.0.2, con fecha 2019/01/28</li> <li>➤ Se elimina del campo de indicadores lo siguiente:</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--	--

			<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 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>Subgerente Técnico y Operativo-Nelson Martinez Escobar</p> <p>Profesional Universitario Coordinador Operativo Maria Paula Botero Villa</p>	Subgerente e Técnico y Operativo-Nelson Martinez Escobar	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>	Subgerente Técnico y Operativo-Nelson Martinez Escobar	Subgerente e Técnico y Operativo-Nelson Martinez Escobar	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, version 2.0.0</p>	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa	Raul Gilberto Salazar Subgerente	2015/06/16

			Se actualiza nueva Resolución 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 a nivel	Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa  Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica  Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental	Planeación y Desarrollo	
1.0.4	2014/05/16	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	Se modificación de los siguientes procedimientos:  El procedimiento programación de turnos, pasa a versión 1.0.4, con fecha 2014/05/16  El Procedimiento Ingresos, Llegadas y Salidas pasa a versión 1.0.5, con fecha 2014/05/16  El Procedimiento Recaudos pasa a versión 1.0.4 2014/05/16  El Procedimiento Servicio al Transportador pasa a versión 1.0.7, con fecha 2014/05/16  El Procedimiento Control del Servicio No conforme pasa a versión 1.0.2, con fecha 2014/05/16  Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comité de Planeación	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa  Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación 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 y Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.0.3	2013/07/05	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	Se modificación de los siguientes procedimientos:  1. <a href="#">Procedimiento Programación de Turnos</a> , pasa a versión 1.0.3.	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa	Raul Gilberto Salazar Subgerente	2013/07/05

			<p>2. <a href="#">Procedimiento Ingresos Llegadas Salidas</a>, pasa a versión 1.0.4</p> <p>3. <a href="#">Procedimiento Recaudos</a>, pasa a versión 1.0.3</p> <p>4. Procedimiento Servicio al Transportador, pasa a versión 1.0.6</p> <p>5. <a href="#">Procedimiento Control del Servicio No conforme</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 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>Felipe Gonzales Bedoya 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>	Planeación y Desarrollo	
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 Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	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 Organizaci onal	2009/ 09/24

**Manual de Gestión Versión No. 14.0.1 de 05/05/2022****4.5.1 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 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 Coordinación Operativa		/pdesarrollo1/ programación	<p>Se realiza Manual, se ingresa a un formato en Excel y quincenavencida 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>Existen tres turnos:</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 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</p>
---	-----------------------	--	--	-----------------------------	---

				<p>uno en temporadas altas o en operaciones retorno.</p> <p><b>DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL PARA LA OPERACION 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</p> <p>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</p> <p>Código: <b>1N- IF (información)</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><b>PROGRAMACION DE LOS TECNICOS OPERATIVOS:</b></p> <p>Código: <b>1N (turno 1 norte)</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM</p>
--	--	--	--	---

				<p>Código: <b>1NPT (Supervisión de patios)</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>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 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                  Código: <b>1S- E (Especial), horario</b></p>
--	--	--	--	---

					<p><b>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.  Código: <b>Cal</b> Calamidad  Código: <b>L</b> (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, 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 Cordiancion 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 electronico del Profesional encargado de la Programacion 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 todos 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 Procesos	Se ajusta codificación Se ajustan directrices que se tienen en cuenta para la publicación Se eliminan turnos de caja	<b>Nelson Martinez Escobar</b> Subgerente Técnico Operativo  <b>Edgar Edgar Correa Iopez</b> Profesional Universitario	<b>Nelson Martinez Escobar</b> Subgerente Técnico Operativo	2019/01/28

				Coordinación Operativa		
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	<b>Nelson Martinez Escobar</b> Subgerente 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 Auxiliares Administrativos Operativos, dependiendo del personal disponible para cada turno y de las actividades programadas por la empresa o viceversa.  La programación ya no se está publicando en la intranet, se publica en la página web.	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica Operativa y  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 Operativa	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.0.3	2013/07/05	Leidy Ramírez A	Se eliminan observaciones que ya no aplican	Edier de Jesus Velasquez Lopez	Raul Gilberto Salazar	2013/07/05

		Técnico Administrativo Procesos	<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>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>	Subgerente Planeación y Desarrollo	
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> 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>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Sara Elena Patiño Secretaria Unidad Operativa</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
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>María Fernanda Galeano Rojo Unidad Operativa</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/15

			Se elimina el código VI (Personal de vigilancia), porque esta actividad ya la realiza una empresa de seguridad  Ya no se utiliza el personal 1 auxiliar operativo en el monitoreo de cámaras			
1.0.1	2010/04/30	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Cambia la codificación de la programación. 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	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. 14.0.1 de 05/05/2022**

#### 4.5.2 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> <p><b>Control de permanencia en patios:</b></p> <p><b>En las casetas de ingreso el conductor del vehículo anuncia si va de "reporte" o de "viaje". tal como lo establece en manual operativo:</b></p> <table border="1" data-bbox="906 982 1331 1432"> <thead> <tr> <th>ZONA</th> <th>ESTADO</th> <th>TERMINAL NORTE</th> <th>TERMINAL SUR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Patios Operativos</td> <td>Vehículos reportados antes de salir de viaje</td> <td>2 horas</td> <td>16 horas</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Plataforma de acceso</td> <td>Vehículos que estén de reporte</td> <td>15 minutos</td> <td>15 minutos</td> </tr> <tr> <td>Vehículos que este programados para viaje</td> <td>30 minutos</td> <td>30 minutos</td> </tr> </tbody> </table>	ZONA	ESTADO	TERMINAL NORTE	TERMINAL SUR	Patios Operativos	Vehículos reportados antes de salir de viaje	2 horas	16 horas	Plataforma de acceso	Vehículos que estén de reporte	15 minutos	15 minutos	Vehículos que este programados para viaje	30 minutos	30 minutos
ZONA	ESTADO	TERMINAL NORTE	TERMINAL SUR																	
Patios Operativos	Vehículos reportados antes de salir de viaje	2 horas	16 horas																	
Plataforma de acceso	Vehículos que estén de reporte	15 minutos	15 minutos																	
	Vehículos que este programados para viaje	30 minutos	30 minutos																	

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></p> <p>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> <p><b><u>Control de permanencia en patios:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las empresas de transporte deben garantizar el buen estado de los vehículos, así como también los comportamientos de los conductores en los patios operativos.</li> <li>2. El sistema automáticamente realiza el control y genera un recibo informando el tiempo excedido en el patio</li> </ol>
---	--	-----------------------------------	----------------------------	----------------	--

					<p>operativo y el valor a pagar.</p> <p>La permanencia será estrictamente controlada y no podrá ser superior a los tiempos estipulados en el manual operativo, así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ZONA</th> <th>ESTADO</th> <th>TERMINAL NORTE</th> <th>TERMINAL SUR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Patios Operativos</td> <td>Vehículos reportados antes de salir de viaje</td> <td>2 horas</td> <td>16 horas</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Plataforma de acceso</td> <td>Vehículos que estén de reporte</td> <td>15 minutos</td> <td>15 minutos</td> </tr> <tr> <td>Vehículos que estén programados para viaje</td> <td>30 minutos</td> <td>30 minutos</td> </tr> </tbody> </table> <p>4. Orientar a los conductores y dar una explicación de la sanción y el procedimiento a seguir de acuerdo con el manual operativo.</p> <p>La apelación se remite a Secretaría General, con el fin de formalizar una resolución donde se aprueban o no los motivos de la apelación.</p> <p>Las actualizaciones de los componentes actualizaciones encada uno de los componentes y organizaciones en entregables y organizaciones y encuentra cada uno de los componentes de cada uno de los requisitos</p>	ZONA	ESTADO	TERMINAL NORTE	TERMINAL SUR	Patios Operativos	Vehículos reportados antes de salir de viaje	2 horas	16 horas	Plataforma de acceso	Vehículos que estén de reporte	15 minutos	15 minutos	Vehículos que estén programados para viaje	30 minutos	30 minutos
ZONA	ESTADO	TERMINAL NORTE	TERMINAL SUR																	
Patios Operativos	Vehículos reportados antes de salir de viaje	2 horas	16 horas																	
Plataforma de acceso	Vehículos que estén de reporte	15 minutos	15 minutos																	
	Vehículos que estén programados para viaje	30 minutos	30 minutos																	
3	Registrar	Auxiliar Administrativo	Registro de Llegadas	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</p>															

					plataforma.
--	--	--	--	--	-------------

					<p>Los ingresos de vehículos se 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	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo Operativo Profesional Universitario Coordinador Operativo	Operativo de Control a la ilegalidad		
6	Informar Operación	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo Operativo	Formulario de Comunicación (Sugerencias y Queja)	Sistema Operativo HERMES: Reporte de	<p>Informar llegadas, destinos y empresas transportadoras</p> <p>Recepción del formularios de comunicaciones</p>

			s) Destinos	llegadas HERMES	
7	Tramitar y Gestionar las novedades "tiempos de permanencia en patios", en cumplimiento del Manual Operativo	Profesional Universitario Coordinación Operativa	<p>Formulario de Comunicación (Quejas, reclamos, Sugerencias, solicitudes de información, felicitación y otros).</p> <p>Procedimiento "Recibir y Responder Comunicaciones".</p> <p>Resolución interna "Pacios"</p>	Pruebas sumarias	<p>Recibir las novedades en los patios operativos en el sistema por el incumplimiento de los tiempos de la permanencia en patios.</p> <p>Gestionar las respuestas oportunas para aquellas novedades recibidas por los "tiempos de permanencia en patios", apoyándose en el procedimiento "Recibir y Responder Comunicaciones"</p> <p>Generar indicadores "tiempos de permanencia", que permiten la medición, análisis y mejora de la operación.</p> <p>Orientar a los conductores y dar una explicación sobre la "novedad tiempos de permanencias en patios" y el procedimiento a seguir de acuerdo con el manual operativo.</p> <p>Cuando se presente la novedad, el conductor participe de la novedad, puede presentar la petición de exoneración de "no pago de despesa de responsabilidades por eventos de caso mayor o fortuito", con evidencias debidamente soportadas por pruebas sumarias (fotos, videos, testigos, registro), todo soportado en el debido proceso de recibo y respuesta de las comunicaciones establecido en el procedimiento "Recibir y Responder Comunicaciones".</p> <p>El Profesional Universitario Coordinación Operativa genera el consolidado semanal y se lo comunica al deudor, para luego dejarlo en firme dentro de los cinco días corrientes.</p>

					<p>Luego se analiza la información y se envía el Informe a la Subgerencia Financiera para que proceda con la facturación con los cortes establecidos.</p> <p>Realizar campañas o capacitaciones educativas a los conductores dando a conocer las buenas prácticas y el buen convivir en los patios.</p>
--	--	--	--	--	---

<p><b>ALCANCE:</b> Este procedimiento aplica para todo tipo de vehículo de transporte intermunicipal y/o interdepartamental que ingrese a las instalaciones de Terminales Medellín.</p>
<p><b>DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Plataforma:</b> Espacio identificado y demarcado, destinado al estacionamiento de un vehículo, donde pueden estacionarse los vehículos de transporte terrestre de pasajeros por carretera.</li> <li>▪ <b>Capacidad de estacionamiento:</b> Máximo número de vehículos que se pueden estacionar en un área determinada y en una forma específica.</li> <li>▪ <b>Capacidad de Tránsito:</b> Número máximo de vehículos que pueden atravesar una sección transversal de vía en una unidad de tiempo en las condiciones imperantes.</li> <li>▪ <b>Capacidad de Transporte:</b> Número máximo de bienes y personas que pueden atravesar una sección transversal de vía en una unidad de tiempo en las condiciones imperantes</li> <li>▪ <b>Casetas de control de ingreso, llegada y salida de vehículos:</b> 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.</li> <li>▪ <b>Congestión de tránsito:</b> Situación que se origina cuando la demanda de tránsito en una vía excede el volumen máximo que puede circular por un punto de esta.</li> <li>▪ <b>Demanda de estacionamiento:</b> Necesidad de espacios para estacionar que existe en cierta área durante un intervalo de tiempo dado.</li> <li>▪ <b>Demanda de transporte:</b> Número de personas que necesitan ser transportadas de un punto a otro en un período de tiempo.</li> <li>▪ <b>Parqueadero de reserva:</b> 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.</li> <li>▪ <b>Patios de operaciones:</b> 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.</li> </ul>

- **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
1.0.7	2021/07/30	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se ajusta el procedimiento acorde a lo establecido en la resolución de permanencia en patios	Profesional Universitario Coordinación Operativa- Edgar Correa	Subgerente Técnico y Operativo- Gustavo Hernando Cortes Valestt  Asesor de Gerencia- Carlos Mario Patiño	2021/07/30

					González	
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 Operativa  Diana Sofia Anaya Acevedo Profesional Universitario Coordinación Técnica	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo	2019/01/28
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 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	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	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16

			intermunicipales", ya no está en funcionamiento, es por esto que se elimina del procedimiento.	Ruiz Inspector de Mantenimiento Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación 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	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/02/23

				Lucero Socorro Maya 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 de Procesos	<p>Se modifica la actividad "Monitoreo de Cámaras" por "Garantizar la seguridad".</p> <p>En la actividad "registrar</p>	María Fernanda Galeano Rojo Unidad Operativa	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/05/31

			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."		I	
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

### 4.5.3 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	Gestionar servicios no conformes y definir acciones	Profesional Universitario Coordinación Operativa		Reporte de novedades y condiciones de servicio por qf Document (adaptar el flujo)	En cada turno los técnicos operativos, realizan la supervisión de las diferentes áreas, identificando los servicios no conformes: <table border="1" data-bbox="808 1745 1451 1791"> <tr> <td>SERVICIOS CONFORMES</td> <td>NO CONFORMES</td> </tr> </table>	SERVICIOS CONFORMES	NO CONFORMES
SERVICIOS CONFORMES	NO CONFORMES						

	<p>Profesional Especializado Ambiental</p> <p>Profesional Universitario Coordinación Técnica</p>		<p><b><u>Comodidad:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Terminales aseadas, libres de sin cubrimiento por obstáculos y barridos, personal de aseo 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.</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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 utilicen). Ubicada en sitio correspondiente</li> <li>➤ Iluminación adecuada,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Terminales no aseadas, pisos sucios, sin barrer, pisos por obstáculos y</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Silletería sucia, averiadas y con manchas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Iluminación deficiente que el 10% de las luminarias estén en mal estado</li> <li>➤ Salas de conductores con servicios conexos, sin funcionamiento en 10%.</li> <li>➤ 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)</li> <li>➤ Salas de espera y abordaje, sin dotación de silletería y en mal estado</li> <li>➤ Pantallas informativas en mal estado y sin información actualizada</li> <li>➤ Baños públicos en malas condiciones de aseo, higiene e infraestructura</li> </ul>
--	--	--	--	---

				<p>que funcionen el 90% de la luminarias instaladas.</p> <ul style="list-style-type: none"><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>	
--	--	--	--	--	--

			<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> <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>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> <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.</p>
--	--	--	---

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina de la actividad 1 " listas de chequeo por cada una de las categorías</li> </ul>	Leidy Ramírez A- Técnico Administrativo Procesos	Subgerente Planeacion y Desarrollo -	2019/01/28

		Administrativo Procesos	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajusta el procedimiento en la cantidad de personal de aseo y vigilancia ubicado en cada uno de los puestos operativos</li> </ul>		Ximena Ramirez Muñoz	
2.0.1	2017/05/15	Leidy Ramirez A-Técnico Administrativo 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 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>	Edier de Jesus Velásquez Lopez-Subgerencia Técnica y Operativa Juan Carlos Moreno Benítez-Profesional Universitario Coordinación Técnica Wilmar Mosquera Castaño-Profesional Especializado Ambiental Laura Perdomo-Profesional Universitario Coordinación Operativa	Raul Gilberto Salazar - Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/06/16

1.0. 2	2014/ 05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrati vo Procesos	En la actividad " Clasificar servicio No conforme" , se elimina en el campo de observaciones las siguientes formas detectar el servicio no conforme: <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> Se establece que las inspección del servicio No conforme se realizará dos veces al año, 1 cada semestre. Los supervisores del contrato de aseo y vigilancia realizan inspecciones referentes al cumplimiento del contrato.	Edier de Jesus Velásquez 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 Operativa	Raul Gilberto Salazar-Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16
1.0. 1	2013/ 07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrati vo Procesos	Se redefinen responsables, la técnica administrativa de procesos no es la encargada de realizar estas mediciones, directamente es responsabilidad de la Subgerencia Técnica Operativa.	Edier de Jesus Velásquez Lopez- Subgerencia Técnica y Operativa Felipe Gonzales Bedoya- Profesional Universitario Coordinación 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. 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 Organizacional	2011/05/23

Manual de Gestión Versión No. 14.0.1 de 05/05/2022

#### 4.5.4 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 manejo	Auxiliar Administrativo Operativo		Formato instalación y enrolada del tag y tarjeta viajera	<p>Se hace entrega de las políticas de manejo de los equipos. Se establecen las siguientes:</p> <p><b>TAG:</b>                      Características Físicas:                      ➤ Dimensiones: largo 110 mm x ancho 25 mm x grosor 12,85 mm                      ➤ Peso: 26 gramos                      ➤ Material: Plástico ABS rígido                      ➤ Color: Gris</p> <p><b>Características Mecánicas:</b>                      ➤ Protección: IP68                      ➤ Temperatura de operación: -40° C a +85° C                      ➤ Certificación de golpes y vibraciones: MIL STD 810-F                      ➤ Impacto: 10 kg desde 1 metro.</p> <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 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> Advertencias</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 sido explicado durante el proceso de instalación y forma parte de la aceptación de este documento.</li> <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</p> <p>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> </ul>
--	--	--	--	---

					<ul style="list-style-type: none"> <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 de entrega tarjetas viajeras</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 maneja el auxiliar operativo.</p>

#### 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 Administrati vo 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. 14.0.1 de 05/05/2022

## 4.6 Gestión Jurídica

**OBJETIVO DEL PROCESO:** 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.

**LÍDER DEL PROCESO:** Secretario General

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

[Documentos](#)  
[Formatos](#)