

			servicio de publicidad  En la actividad 5 "Cerrar turno" se define cual es la responsabilidad del Controlador y de los Auxiliares operativos			
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Carlos I. Uribe Jefe Unidad Operativa Controladores Auxiliares Operativos	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

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

## 4.2 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 Adquisiciones de Bienes y Servicios.</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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas Transportadoras</li> <li>• Funcionarios de TTM</li> <li>• Entes de Control 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>• Analisis 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- Plan de acción</li> <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
➤ Humanos	➤ Software	Indicadores de Gestión Plan Estratégico

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Subgerentes y/o Jefes de Unidad o área</li> <li>• Líderes y/o isupervisores 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> <p>➤ <b>Físicos</b></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>➤ <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> </ul>	<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: 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</li> </ol>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="background-color: #4F81BD; color: white; text-align: center;">POLÍTICAS Y CONTROLES</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <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>• 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> </td> </tr> <tr> <th style="background-color: #4F81BD; color: white; text-align: center;">DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Marco Normativo por proceso TTM</td> </tr> </table>	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>• 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	Marco Normativo por proceso TTM
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>• 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						
Marco Normativo por proceso TTM						

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repuestos y partes de equipos</li> <li>• Multifuncionales departamental arrendadas (5)</li> <li>• Escaner (17)</li> </ul>	<p>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>	
--	--	--

**Control de Cambios Caracterización**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.2	2021/05/26	Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>Se ajusta el listado de SW, se elimina el SW de "Genetec" y se adiciona "Securos" , software que está asignado para el Centro de Monitoreo de CCTV.</p> <p>Se ajusta el término cuatrienio, puesto que la planeación estratégica va hasta el 2030 y se ejecuta por medio de planes de acción con presupuesto de inversión anuales.</p> <p>Se elimina la salida Manual de Indicadores</p> <p>Se cambia el término plan de compras por plan de adquisición de bienes y servicios.</p>	Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Carlos Alberto Molina	Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Carlos Alberto Molina	2021/05/26

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>	Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2019/05/20

			<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>			
1.0.9	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 Planeación 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 Planeación 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 Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o 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 Ramirez Agudelo Técnico Administrativo 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 Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se actualiza el procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, se genera versión 1.0.7 con fecha 2014/05/16	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo.	2014/05/16

			<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>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>		
1.0.4	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o 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 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</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Carlos Arturo Paternina de 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>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 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>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Walter Moncada Moncada Profesional en Planeación</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/28

			<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>			
1.0.2	2011/11/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se modifica el procedimiento: Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Maria Paulina Mora Analista de Mercadeo y Comunicaciones	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 Transparencia Administrativa y Probidad</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno  Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	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. 14.0.1 de 05/05/2022**

**4.2.1 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	RESPON	FORMATO/	REGISTROS	OBSERVACIONES
-----------	--------	----------	-----------	---------------

		SABLE	DOCUMENT O/GUIA		
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 Planeación			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
4	Formular cambios en la Planeación	Líder de Proyectos Profesional Universitario Planeación  Técnico Administrativo Presupuesto	Solicitud Cambios de Proyectos Solicitud traslado presupuestal	Proyectos Resolución traslado presupuestal (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.

					Quando 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 Universitario Planeación	Acta de Cierre del Proyecto		Quando 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.

**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	Se adiciona en la actividad 4: "Cuando los traslados presupuestales que se requieren son de un rubro a otro rubro, se adjunta una resolución de gerencia, firmada por el Gerente	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramírez Muñoz	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramírez Muñoz	2019/07/17

			<p>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 (de un rubro a otro rubro) y Certificación de la Subgerencia de Planeación (traslado de los proyectos)</p>			
1.0.4	2018/03/25	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	2017/03/24	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	2013/07	Leidy Ramírez	Se modifica la denominación de los	Carlos	Raul Gilberto	2013/

	/09	Técnico Administrativo Procesos	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".	Arturo Paternina Asesor de Control Interno  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeacion  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	07/09
1.0.1	2011/04/11	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía y redacción	Leidy Viviana Ramirez 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

## 4.2.2 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. 14.0.1 de 05/05/2022

### 4.2.3 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	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Revisar y ajustar la Misión	Gerente General	Acta de revisión por la Dirección	Plan Estratégico	Se revisa y ajusta periódicamente en la revisión por la dirección, en comités directivos según las tendencias y cambios del entorno interno y externo
2	Revisar y ajustar la Visión	Secretario General		Actas e Informes Revisión por la Dirección	

3	Revisar y ajustar valores corporativos	Subgerente Planeación y Desarrollo		Actas Comité Coordinador SIG	
4	Revisar y ajustar objetivos estratégicos				
5	Revisar y ajustar estrategias				
6	Revisar y ajustar políticas Institucionales	Subgerente Financiera y Comercial		Resolución 217 de 2011 Políticas Institucionales	<p>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.</p> <p>Se revisa, ajusta o formula de acuerdo a los cambios de la Entidad</p>
7	Revisar y ajustar y formular indicadores del gestión	Subgerente Técnico y Operativo Profesional Universitario o Planeacion	Indicadores de Gestion Plan Estratégico Formato para consignar Estado de indicador	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  Subgerente Planeación y Desarrollo  Subgerente Financiera		SAFIX	Se define el presupuesto anual de ingresos y egresos para inversión y funcionamiento, teniendo como referencia IPC proyectado y datos históricos .

		y Comercial  Subgerent e Técnico y Operativo  Secretario General  Técnico Administrat ivo Presupues to			
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  Subgerent e Planeación y Desarrollo  Subgerent e Financiera y Comercial  Subgerent e Técnico y Operativo  Secretario General  Profesional Universitari o Planeacion	Formula ción 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.
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 indicador	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.

**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		Se eliminaron los conceptos: CUBS: Catálogo Único de Bienes y Servicios, CUBS, se constituye en uno de los	Ximena Ramirez Muñoz- Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Muñoz-Subgerente	2019/12/27

			<p>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 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)</p>		Planeación y Desarrollo	
1.0.4	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualiza ortografía, denominación de cargos y se modifica la redacción.	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno</p> <p>Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeacion</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09

1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>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".</p> <p>En la actividad 7 "Revisar y ajustar y formular indicadores del gestión", se adiciona como responsable 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>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Walter Moncada Moncada Profesional en Planeación</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28
1.0.2	2011/04/11	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</p> <p>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>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

			En la actividad 14 Se ingresa en la observación: el envío del informe del plan estratégico a los líderes de proyecto.			
1.0.1	2010/09/21	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía y redacción  En las observaciones de las actividades 1-6 se detallaban definiciones las cuales se trasladaron para el campo de definiciones del procedimiento	Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizaci onal	2010/09/21
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 Organizaci onal	2009/09/24

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

**4.2.4 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

1	Planear reunión	Representante de la Dirección	Técnico Administrativo Procesos	Técnica Administrativa de Salud Ocupacional	Profesional Especializado Ambiental	<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 legislación</li> <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</li> </ul>
--	--	--	--	---

					<p>requisitos legales y otros que adopte voluntariamente la Institución y Externas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 y Seguridad</li> <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> </ul>
--	--	--	--	--	--

					<ul style="list-style-type: none"> <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>
--	--	--	--	--	---

2	Recolectar y analizar información para la reunión	Representante de la Dirección Profesional Especializado Ambiental Técnico Administrativo Procesos Técnico Administrativo Salud Ocupacional			Recolección y análisis de la información relacionada con el alcance definido en la agenda y propuestas de Mejora
3	Realizar Reunión	Gerente General Representante de la Dirección Subgerente Planeación y Desarrollo Secretario General Subgerente Técnico y Operativo Subgerente Financiera y Comercial Asesor Control Interno Invitados			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  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 de la Dirección	Técnico Administrativo Procesos	Profesional Especializado Ambiental	Técnico Administrativo de Salud Ocupacional	<p>Se consigna asistentes, desarrollo de la reunión y compromisos.</p> <p>Se concluye si el sistema es adecuado, conveniente y eficaz.</p> <p>Para el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional se comunican las acciones al COPPAST y los equipos y comités pertinentes, para adopción de acciones.</p>

<p><b>ALCANCE:</b> Aplica para todos los procesos, clientes, empleados, junta directiva y público en general de Terminales Medellín.</p>
<p><b>DEFINICIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación: Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.</li> <li>• 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</li> <li>• Alta Dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.</li> <li>• Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.</li> <li>• 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.</li> <li>• Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.</li> <li>• Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.</li> <li>• Planes de Mejoramiento: Gestión orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos</li> </ul>

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 Administrativo Procesos	Se adiciona el componente del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Catalina Maria Arroyave, Contratista  Mary Luz Jaramillo Buitrago Técnico en Administrativo de Salud Ocupacional	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	2019/08/15

				Francisco de Jesus Ramirez Secretario General		
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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.</li> <li>2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.</li> <li>3. 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>A. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.</li> <li>B. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.</li> <li>C. Desempeño de los procesos y</li> </ol> </li> </ol>	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	2019/05/20

			<p>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 de Gestión y Desempeño y se elimina el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.</li> <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> <p>1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.</p> <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</p>	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	2018/06/29

			<p>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>			
1.0.5	2015/06/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona condiciones ambientales, teniendo en cuenta que el sistema ambiental se está articulando al sistema de calidad;	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/06/16
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	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

				Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeación  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos		
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 Planeación y Desarrollo  Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeación  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administr	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09

				ativo Procesos		
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 Profesion al en Planeació n	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	2011/05/23
1.0.1	2010/09/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se modificaron los responsables de "Realizar la Reunión"	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	2010/09/16
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	2009/09/24

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

**4.2.5 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	RESPONSABL E	FORMATO / DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1 Identificar la información a divulgar y los	Gerente General			Se realiza la recolección y clasificación de la información que se genera en la entidad, (hechos, datos noticias de interés), se

	públicos objetivo	Secretario General  Subgerente Financiera y Comercial  Subgerente Planeación y Desarrollo  Subgerente Técnico y Operativo  Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  ETSIG			<p>identifican las necesidades de divulgación y el público a quien deber estar dirigida</p> <p>La matriz de comunicaciones se ajusta anualmente enfocada en posicionar y proyectar la imagen de la Entidad frente a públicos interno y externos.</p> <p>Se determinan los enfoques comunicacionales. las variables contempladas, los públicos de la Entidad y se plantean estrategias y actividades.</p> <p>Generalmente se divulga la siguiente información:</p> <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 Institucionales</li> <li>7. Redes Sociales</li> </ol>
3	Generar cultura comunicacional Interna y externa	Gerente General  Secretario General  Subgerente Financiera y		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>

		<p>Comercial</p> <p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Subgerente Técnico y Operativo</p> <p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>ETSIG</p>		<p>1. Actualización Intranet en cuanto a noticias, banner y el tiempos establecidos para realizar las actualizaciones</p> <p>2. Boletín impreso con noticias de avance de TTM</p> <p>3. E-boletín</p> <p>4. Screensaver.</p> <p>5. Elementos promocionales</p> <p>Para las Comunicaciones Externas se realizan actividades como:</p> <p>1.Vallas Exteriores sitios estratégicos</p> <p>2.Actualización Página Web</p> <p>3.Plegables informativos</p> <p>4. Boletines impresos</p> <p>5. Boletines de prensa</p> <p>6. Patrocinios de ciudad para eventos del sector transporte</p> <p>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><a href="#">Indicadores de Gestión 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 los planes de comunicaciones y campañas de la entidad.</p>

		es			
		Profesional Universitario Coordinación Operativa			

**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.
- **Pagina 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

critorio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.) entonces se construye una línea que conecta los nodos que representan a dichos elementos

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

Ver sió n	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0. 4	2019/ 07/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrativ o de Procesos	Se elimina de las observaciones donde se describe el plan de comunicaciones.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrati vo de Procesos	Ximena Ramirez Muñoz Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/ 07/22
1.0. 3	2019/ 05/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrativ o 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 Tècnico Administrati vo de Procesos	Ximena Ramirez Muñoz Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/ 05/20
1.0. 2	2013/ 07/04	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrativ o de Procesos	Se actualiza la denominación de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrati vo de Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/ 07/04
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 Tècnico de Control Interno  María Paulina Mora Velasquez Analista en Mercadeo y	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacio nal	2011/ 05/23

				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. 14.0.1 de 05/05/2022

#### 4.2.6 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		matriz de gestion 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> <li>• Aspectos e impactos ambientales</li> </ul> <p>Cambios de infraestructura, instalaciones, 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.</p>

					<p>Se identifica el análisis del impacto del sistema de gestión (consecuencias/beneficios potenciales, se identifican riesgos o peligros, oportunidad y acciones de mejora.</p> <p>Deisicion de aprobacion del cambio</p> <p>disponibilidad del recruson</p> <p>asignacion o reasignacion de autoridades y responsabilidades (en caso en que se requier)</p>
2	Planear el cambio	Subgerentes o líderes de cada área		matriz de gestión del cambio	<p>Se define el propósito del cambio</p> <p>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 que son afectados y la fecha de de ejecución.</p> <p>Estas actividades se implementan de acuerdo a los procedimientos relacionados en el mapa de procesos según el caso.</p>
4	Efectuar seguimient o al cambio	Subgerentes o líderes de cada área		matriz de gestión del cambio	<p>Se realiza seguimiento de los controles ya establecidos, se registra un antes, durante y después.</p>

**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	2018/0 3/01

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

### 4.3 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 auditoría</li> <li>Código del auditor interno</li> <li>Documentación de los</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 o Administrativo</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>	<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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Mejoramiento o único</li> <li>Plan anual de auditorías basada en riesgos</li> <li>Informes de Auditorías basada en riesgos</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> </ul>