



Manual de Gestión Terminales Medellín.

© 2025 Subgerencia de Planeación y Desarrollo

Note:

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

Title page 1

Use this page to introduce the product

by Subgerencia de Planeación y Desarrollo

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

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

Manual de Gestión Terminales Medellín.

© 2025 Subgerencia de Planeación y Desarrollo

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

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

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

Printed: febrero 2025 in (wherever you are located)

Publisher

...enter name...

Managing Editor

...enter name...

Technical Editors

...enter name...

...enter name...

Cover Designer

...enter name...

Team Coordinator

...enter name...

Production

...enter name...

Special thanks to:

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

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

Table of Contents

Foreword	9
Part I Compromiso Gerencial	12
Part II Presentación de Terminales de Transporte de Medellín S.A.	14
1 Misión.....	14
2 Visión.....	15
3 Líneas Estratégicas.....	15
4 Líneas de Defensa.....	16
5 Valores.....	17
6 Competencias Corporativas.....	18
Part III Sistema de Gestión	20
1 Generalidades y Campo de Aplicación.....	20
2 Alcance de la Certificación de la Entidad.....	22
3 Política de Gestión.....	23
4 Responsabilidad y Autoridad.....	24
5 Documentación.....	24
6 Mapa de Procesos.....	25
7 Sistema de Control.....	25
8 Medición Análisis y Mejora.....	27
9 Comunicación Interna y Externa.....	28
10 Caracterización de Procesos.....	29
Gestión Estratégica	29
Procedimiento Gestión de Proyectos.....	39
Procedimiento Satisfacción del cliente.....	44
Procedimiento Direccionamiento Estratégico.....	46
Procedimiento Revisión por la Dirección.....	53
Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas.....	65
Procedimiento Gestión del cambio.....	70
Procedimiento Contexto Organizacional.....	72
Gestión Control y Evaluación	76
Gestión Financiera, Administrativa y Comercial	86
Procedimiento de Conciliaciones Bancarias.....	101
Procedimiento Operación de Parqueaderos.....	105
Procedimiento Administrar Presupuesto.....	109
Procedimiento de Pagos.....	116
Procedimiento Gestionar la cartera.....	120
Procedimiento Generar Facturación.....	129
Procedimiento Administrar Caja.....	134
Procedimiento Recaudos.....	140

Gestión Tecnología e Información	147
Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados	164
Procedimiento Administración Documental	167
Procedimiento Migración de Información	177
Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica.....	179
Procedimiento Manejo Integral de la información para la Gestión y Proteccion de datos personales.....	193
Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Criticos	202
Gestión Convenios y Proyectos	209
Gestión Operación Terminales	213
Procedimiento Programación de Turnos	224
Procedimiento de Seguimiento y Control Operativo	232
Procedimiento Control del Servicio No conforme.....	241
Procedimiento Activación Plataforma Viajera	246
Gestión Jurídica	250
Procedimiento Actualización Normatividad por procesos	258
Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones	260
Gestión Bienes y Servicios	272
Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios.....	284
Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles.....	320
Procedimiento Mantenimiento de Bienes.....	338
Procedimiento para Suscripciones y/o Afiliaciones	343
Procedimiento Archivo de Expedientes Contractuales por pérdida de competencia para liquidación.....	349
Gestión Humana	352
Procedimiento Gestión de Nómina	365
Procedimiento Selección y Vinculación	371
Procedimiento Capacitación y Bienestar	381
Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios	387
Procedimiento Gestion del Conocimiento.....	391
Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	393
Procedimiento Trámite de Queja de Acoso Laboral.....	407
Procedimiento Investigación AT -IT.....	410
Procedimiento Reporte de Incidentes y accidentes de trabajo.....	412
Procedimiento de identificación de peligros, valoración del riesgo y determinación de controles	414
Procedimiento exámenes médicos ocupacionales	416
Procedimiento identificación de requisitos legales	418
Procedimiento de perfil sociodemográfico.....	420
Gestión Procesos	422
Procedimiento Gestión de Riesgos	432
Procedimiento Planes de Mejoramiento.....	440
Procedimiento Control Documentos	447
Procedimiento Control Registros.....	455
Procedimiento Analisis de los datos	459
Procedimiento Auditorias Internas	461
Gestion ambiental	470
Procedimiento de identificación de valoración de Riesgos y Oportunidades	477
Procedimiento de identificación de requisitos legales y evaluación del cumplimiento legal.....	479
Procedimiento Manejo de Sustancias Químicas	485
Procedimiento de Valoracion de aspectos e impactos ambiental.....	497

Index

561

Foreword

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

Top Level Intro

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

Part



1 Compromiso Gerencial

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

Top Level Intro

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

Part



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

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

La operación de las terminales terrestres Norte y Sur, es ejercido por Terminales de Transporte de Medellín S.A, con el fin de facilitar el transporte público intermunicipal e interdepartamental a las empresas de transporte público y a los usuarios pasajeros y ejercer el control enmarcado en el decreto 2762 de 2001 "por el cual se reglamenta la creación, habilitación, homologación y operación de las terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera"; el decreto 1079 de 2015 "por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector transporte" y la norma técnica NTC 5454 "Infraestructura de las Terminales de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera2.

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

El control se ejecuta, aplicando el Manual Operativo, conforme a los procedimientos, sistemas, y principios establecidos por la resolución 2022050069 del 21 de febrero de 2022 por la cual se adopta el Manual Operativo para la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A.

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

Terminales Medellín opera las siguientes sedes:

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

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

2.1 Misión

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

2.2 Visión

Ofrecer soluciones óptimas de movilidad.

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

2.3 Líneas Estratégicas

El Plan Estratégico Terminales Medellín Futuro 2030 fue aprobado por Junta Directiva mediante el Acta 384 del 04 de noviembre de 2020.

Las líneas y objetivos estratégicos de la Entidad son equivalentes a los objetivos del Sistema de Gestión.

Línea estratégica 1- Servicios modernos, seguros e incluyentes:

Objetivo: Brindar una óptima calidad operativa, con accesibilidad, equidad, inclusión, seguridad y confort, que genere bienestar a los viajeros y usuarios durante su tránsito o estancia en las terminales.

Programas:

- Fortalecimiento de la calidad operativa
- Terminales seguras
- Locaciones confortables e incluyentes

Línea estratégica 2- Ecoterminales

Objetivo: Promover la sostenibilidad de las terminales, a través de la generación de espacios verdes, compensación de huella ambiental, aprovechamiento de energías alternativas y fortalecimiento de la conciencia ambiental en la comunidad TTM, que conlleve al uso responsable y conservación de los recursos.

Programas:

- Gestión de emisiones contaminantes
- Gestión integral de residuos
- Sostenibilidad energética
- Cuidado del agua
- Fortalecimiento y cultura de sostenibilidad ambiental

Línea estratégica 3- Actor estratégico regional.

Objetivo: Hacer de TTM un actor estratégico en la región, identificando tendencias, retos y

oportunidades que le permitan explotar todo el potencial de su objeto social, ubicación privilegiada de sus activos y las necesidades de la región metropolitana, con negocios conexos, siendo un prestador de soluciones y aliado clave para el conglomerado público de Medellín, así como para otros actores del sector público y privado.

Programas:

- Potencialización de Terminales como centralidades urbanas.
- Gestión y fortalecimiento inmobiliario.
- Estructuración, implementación (construcción o adecuación) y operación de terminales cercanas.
- Prestación de servicios estratégicos, modernos y competitivos.

Línea estratégica 4- Fortalecimiento y Gobernanza Institucional

Objetivo: Vincular el talento humano, apoyado en herramientas tecnológicas, como eje central de la resiliencia post COVID-19, siendo el soporte esencial para el cabal cumplimiento de los procesos misionales y logro de los objetivos estratégicos de TTM, destacando como Entidad en los primeros puestos de reconocimiento y favorabilidad ciudadana, por la calidad de servicio, confort a los usuarios, buen gobierno, responsabilidad social empresarial y papel protagónico regional, generando valor económico, social, ambiental, sentido de pertenencia, confianza y apropiación de la comunidad TTM.

Programas:

- Fortalecimiento de la gobernanza y gestión institucional.
- Fortalecimiento tecnológico.
- Reducción y mitigación del riesgo.
- Terminales equitativas y responsables.

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

2.4 Líneas de Defensa

Línea estratégica de defensa: está conformada por la junta directiva, la alta Dirección, y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. La responsabilidad de esta línea de defensa se centra en la emisión, revisión, validación y supervisión del cumplimiento de políticas en materia de control interno, gestión del riesgo y auditoría interna para toda la entidad.

Primera línea de defensa: esta línea de defensa les corresponde a los servidores públicos en sus diferentes niveles, quienes aplican las medidas de control interno en las operaciones del día a día de la entidad. Se debe precisar que cuando se trate de servidores que ostenten un cargo de responsabilidad (jefe) dentro de la estructura organizacional, se denominan controles de gerencia operativa, ya que son aplicados por líderes o responsables de proceso. Esta línea se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, por consiguiente, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.

Segunda línea de defensa: esta línea de defensa está conformada por servidores que ocupan cargos del nivel directivo o asesor (media o alta gerencia), quienes realizan labores de supervisión sobre temas transversales para la entidad y rinden cuentas ante la Alta Dirección. Aquí se incluye el Subgerente de Planeación y Desarrollo; coordinadores de equipos de trabajo, coordinadores de sistemas de gestión, comité de contratación, subgerencia financiera y comercial y área TIC, entre otros. Esta línea se permite a la entidad hacer un seguimiento o autoevaluación permanente de la gestión, de manera que pueda orientar y generar alertas a las personas que hacen parte de la 1ª línea de defensa. Esta línea

también se asegura de que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª línea de defensa sean apropiados y funcionen correctamente, además, se encarga de supervisar la eficacia e implementación de las prácticas de gestión de riesgo.

Tercera línea de defensa, auditoría interna- Oficina Asesora de Control Interno: Mide y evalúa la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. La Oficina de Control Interno, quienes evalúan de manera independiente y objetiva los controles de 2ª línea de defensa para asegurar su efectividad y cobertura; así mismo, evalúa los controles de 1ª línea de defensa que no se encuentren cubiertos o inadecuadamente cubiertos por la 2ª línea de defensa.

Nota: Cabe aclarar que un actor puede hacer parte de varias líneas dependiendo del rol que asuma, ejemplo de ello es la Oficina Asesora de Planeación, que, por pertenecer al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, hace parte de la línea estratégica. Además, lidera el proceso de planeación, en tanto es primera línea de defensa.

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

2.5 Valores

La Sociedad de Terminales de Transporte de Medellín S.A., desarrolló un 'código general' que denominó Código de Legalidad y la Integridad, en el cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos de la Entidad. Cada uno de los valores que incluyó el Código de Integridad se realiza de acuerdo a los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG., donde se determinó una línea de acción cotidiana para los servidores, quedando compendiados seis (6) valores así:

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Transparencia: Estamos abiertos a proporcionar la información precisa y veraz de la gestión de la organización.

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

2.6 Competencias Corporativas

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

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

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

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

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

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

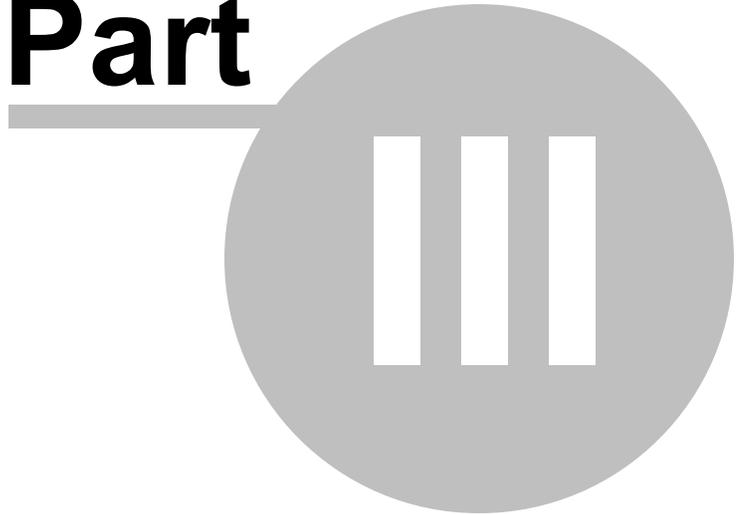
7. Modelo de pensamiento: capacidad para comprender e interiorizar la misión de la Entidad.

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

Top Level Intro

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

Part



3 Sistema de Gestión

3.1 Generalidades y Campo de Aplicación

GENERALIDADES

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

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

APLICACIÓN

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

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

INAPLICABILIDAD

No aplica los requisitos asociados a la norma ISO 9001: 2015 numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios: Los servicios de Terminales de Transporte de Medellín S.A, han sido establecidos por la Legislación Colombiana en cabeza del Ministerio de Transporte, la Administración Municipal y, en consecuencia, no es potestativo de la entidad diseñar o desarrollar nuevos productos o servicios. Los servicios están definidos y regulados por el Decreto 2762 del 20 de diciembre de 2001.

REFERENCIAS NORMATIVAS

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

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

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

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

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

- **Propiedad del Cliente:** La entidad cuida los bienes que son propiedad del cliente con el fin de evitar que se pierdan, dañen o deterioren. Los bienes identificados del cliente son los vehículos que hacen uso de las instalaciones operativas de las Terminales, los cuales se custodian bajo el monitoreo de cámaras, la vigilancia y el control durante 24 horas al día los 7 días de la semana. La propiedad del cliente está directamente relacionada con la ejecución del proceso de Gestión Operación Terminales. La información que suministra el cliente es custodiada, conservada y recuperada mediante los controles establecidos en el Proceso Gestión Tecnología e Información.
- **Gestión del Cambio:** la planificación gestión del cambio en Terminales de Transportes de Medellín S.A, se efectúa registrando la Identificación de las necesidades de establecer un cambio que afecta la integridad del Sistema de Gestión. El cambio puede generarse por modificaciones en procesos, servicio, actividad a nivel empresarial que pueda afectar el Sistema Integrado de Gestión. Se analiza la viabilidad de emprender el cambio, se describe el cambio, se identifica el objetivo, las consecuencias y los procesos afectados; todo cambio estará soportado con la documentación respectiva además se identifica el responsable. La implementación del cambio se efectúa ejecutando las actividades o acciones a desarrollar en la fecha y por cada uno de los responsables de la implementación. estas actividades contarán con seguimiento a las actividades previamente acordadas
- **Gestión del Conocimiento:** Terminales Medellín gestiona el conocimiento por medio de la utilización de herramientas como la biblioteca del conocimiento, el directorio de expertos y el miércoles de aprendizaje.
- **Liderazgo:** Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización, por medio de la planificación estratégica y la interrelación con la política del sistema de gestión. Además, el establecimiento de roles, responsabilidades y autoridad para la ejecución del mismo.
- **Mejora:** la Entidad realiza el análisis de mejoras por medio de una matriz y formato de mejoras
- **Análisis de Contexto:** es combinación de factores internos externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización a sus productos servicios e inversiones y partes interesadas. Para este ejercicio la Entidad utiliza la metodología PESTAL Y DOFA.

- **Partes interesadas:** La Entidad realiza el análisis de las partes interesadas para proporcionar servicios que satisfagan las necesidades, en este análisis se detalla sus necesidades, expectativas y mecanismos de intervención.
- **Control de los equipos de seguimiento y medición:** Terminales de Transporte de Medellín S.A, no hace uso de instrumentos, equipos o aparatos físicos de medición para verificar la conformidad del servicio en ninguno de sus procesos, pero los alcoholímetros que son manejados por Aditt Asotrans directamente por un convenio con el ministerio, afecta el servicio al momento de realizar las pruebas de alcoholimetría a los conductores.

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.2 Alcance de la Certificación de la Entidad

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.3 Política de Gestión

Políticas Integradas de los Sistemas de Gestión

Terminales Medellín S.A. es una empresa comprometida con la excelencia operativa, la seguridad, la sostenibilidad y la mejora continua en sus procesos. En el marco de este compromiso, hemos implementado un Sistema de Gestión Integrado (SGI) que consolida los principales estándares internacionales en materia de calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, y protección de la información almacenada en medios electrónicos. En este sentido, nuestra política la gestión integrada en Terminales Medellín está orientada a alcanzar un desempeño superior en cada una de sus áreas de operación, garantizando la alineación entre los objetivos estratégicos y las prácticas operativas.

La política del SGI se define de la siguiente manera:

“La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., en cumplimiento de su misión coherente con los criterios de actuación, la estructura organizacional, el direccionamiento estratégico, el ámbito de actuación y del contexto, está comprometido con:

- El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la entidad, para la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- La protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, controlando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades desarrolladas en la institución, mitigando los impactos ambientales asociados al consumo de recursos, y fomentando el desarrollo sostenible y la educación ambiental.
- Promover y mantener las buenas prácticas de Seguridad y Salud en el Trabajo con la ejecución de campañas, planes, programas y eventos para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales y así mejorar las condiciones de trabajo.
- La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para promover y mantener prácticas laborales seguras, mediante la identificación de peligros y valoración de riesgos, suministrado los recursos necesarios y proporcionando capacitación a los trabajadores, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- La protección, prevención y soporte de la información almacenada en medios electrónicos, salvaguardando la confidencialidad, integridad, seguridad y disponibilidad de esta.
- La operación de los servicios de infraestructura tecnológica, para la prestación eficaz del proceso misional de la entidad.
- Administrar talento humano idóneo para satisfacer las necesidades del cliente.
- *La gestión integral de los residuos a través de acciones de separación en la fuente, reducción, reutilización y reciclaje.*



Ovidio Antonio Buitrago Sierra
Gerente General
22/11/2024

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.4 Responsabilidad y Autoridad

La responsabilidad y autoridad se define en una matriz de roles y responsabilidades, para los diferentes cargos que intervienen directa o indirectamente en el Sistema de Gestión. Este documento complementa cada uno de los cargos.

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.5 Documentación

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

1. El presente Manual de Gestión en medio electrónico.
2. Una declaración documentada de la Política de Gestión, que apunta al cumplimiento de las especificaciones de los sistemas de gestión.
3. Terminales de Transporte de Medellín S.A., ha definido los objetivos de calidad como los objetivos corporativos desde el Plan Estratégico, aprobado por la Junta Directiva.
4. Dicho Plan Estratégico, para garantizar su cumplimiento se traduce anualmente en el Plan de Acción, los cuales tienen seguimiento periódico, medición y análisis a través de los indicadores de gestión del Plan Estratégico.
5. Los documentos, procedimientos y registros se referencian en este Manual a través de su nombre y se relacionan las modificaciones en el control de registros respectivo.
6. Antes de publicar el documento se registra el estándar de identificación del documento y la versión.
7. Los documentos aprobados son incluidos en el proceso, procedimiento y/o actividad correspondiente, en la carpeta Corporativa \Sgc - Sistema Integrado de Gestión) y se enlazan a través del manual de gestión electrónico.
8. La documentación que esta publicada en la Intranet es "copia controlada" y la documentación requerida en forma impresa son "Copias no Controladas".
9. El presente Manual de Gestión, ha sido aprobado por la Gerencia y adoptado como documento oficial de Terminales de Transporte de Medellín S.A.
10. El Manual de Gestión es documentado a través de la herramienta Help & Manual y es administrado exclusivamente por la Profesional Universitario de Planeación, en la ruta \Sgc - Sistema Integrado de Gestión\Gestion Procesos\Documentos\Manual de Gestion. El manual está documentado en un archivo que es editado con la herramienta y una vez se realizan todos los cambios, se genera una nueva versión a través de la compilación del manual, la cual genera una carpeta con todo el contenido del mismo. La carpeta de archivos generada es publicada como aplicación WEB y se comunica y accede a través de un vínculo destinado para el manual en la página Web de la Entidad.

11. Las copias de los documentos, formatos y registros están controladas en medio magnético y se pueden consultar por todo el personal a través del mismo manual o la carpeta corporativa ubicada Sgc - Sistema Integrado de Gestión. Para mayor facilidad de la consulta de esta carpeta, en cada equipo se tiene configurada una conexión directa a esta ruta con la unidad (S).
12. Control de los documentos: son el fin de brindar directrices únicas para la elaboración y control de documentos y registros, Terminales de Transporte de Medellín S.A. ha documentado y establecido el Procedimiento para el control de documentos y registros.
13. Control de los registros: los registros son aquellos documentos que dejan evidencia de la realización de actividades en los procesos. Los controles necesarios para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final, han sido descritos por Terminales de Transporte de Medellín S.A. en el Procedimiento para el control de documentos y registros.

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.6 Mapa de Procesos



Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.7 Sistema de Control

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

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

COMPONENTES	EVIDENCIA
Componente 1: Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de Transparencia y Ética Pública 2. Código de Ética del Auditor Interno. Programa de Transparencia y Ética Pública 3. Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097 4. Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno. 5. Plan anual de auditoría.
Componente 2: Gestión de riesgo institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de administración del riesgo. 2. Mapa y Plan de Riesgo por proceso.
Componente 3: Actividades de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecución del Plan anual de auditorías basado en riesgos. 2. Controles establecidos en los procesos.
Componente 4: Información y comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento recibir y responder comunicaciones 2. Procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. 3. Intranet. 4. Página Web de la Entidad 5. Qf. Document. 6. ERP/SAFIX 7. Manual de Gestión. 8. Boletines de prensa. 9. Informes de gestión . 10. Comunicación al usuario interno, transportadores, junta directiva sobre el desempeño de la gestión. 11. Matriz de comunicaciones internas y externas. 12. Actas de diferentes comités. 13. Boletín electrónico. 14. Carteleras. 15. Pendones. 16. Vallas. 17. Volantes. 18. Medios de Comunicación. 19. Redes Sociales.
Componente 5: Monitoreo y supervisión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecución del Plan anual de auditorías basada en riesgos 2. Planes de mejoramiento - seguimiento

3.8 Medición Análisis y Mejora

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

Satisfacción del cliente

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

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

Satisfacción de Empleados

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

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

Auditoría Interna

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

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

Planes de Mejoramiento

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

Gestión control y evaluación

A través del Proceso [Gestión Control y Evaluación](#) se evalúa el cumplimiento de toda la planificación y gestión por procesos de la empresa. Se brinda retroalimentación y asesoría para el cumplimiento de

requisitos, normas, políticas, procesos, procedimientos y en especial seguimiento y verificación del cumplimiento de los planes de mejora.

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.9 Comunicación Interna y Externa

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

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

1. PÁGINA WEB TTM:

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

2. INTRANET:

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

- ✓ Gestión
- ✓ Normatividad

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

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

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

6. CORRESPONDENCIA: Utilizadas para comunicaciones con destinatario individual.

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10 Caracterización de Procesos

3.10.1 Gestión Estratégica

OBJETIVO DEL PROCESO: Definir el direccionamiento estratégico, la formulación de planes que permitan la realización del mismo, de esta manera posicionar y proyectar la imagen de la Entidad. Así como también realizar la revisión del sistema de gestión para asegurar que sea adecuado, conveniente y eficaz.
LÍDER DEL PROCESO: Gerente General
CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN: Documentos. Formatos. Métricas. Registros.

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

<ul style="list-style-type: none"> • Estatutos de TTM • Necesidades y expectativas de la partes interesadas con clasificación primaria dentro de la matriz de partes interesadas • DOFAY PESTEL- Contexto interno y externo de la empresa • Normatividad aplicable a la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva • Partes interesadas • Municipio de Medellín • Departamento de Antioquia 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Planear las Comunicaciones Internas y Externas <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar planes • Gestión de Proyectos • Rendir cuenta a entes de control • Generar Informe de gestión • Desarrollar estrategias comunicacionales • Preparar información para la revisión por la dirección <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y Evaluación del plan estratégico • Analisis del contexto interno y externo de la organización • Seguimiento a la ejecución física y presupuestal de los proyectos • Evaluar Plan de inversiones- Plan de acción • Medición y análisis periódico de los Indicadores de Gestión • Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión • Satisfacción del cliente 	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097 • Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno • Planes de Mejoramiento • Gestión de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • Plan de Inversión o acción anual • Ejecución de Proyectos • Planes de Adquisiciones de Bienes y Servicios. • Avance Plan Estratégico • Informes Rendición de la Cuenta- Contraloría • Socializaciones Plan Estratégico • Consolidado de Indicadores • Satisfacción Usuario Pasajero • Evaluación de planes • Manual de Marca • Matriz de Comunicación interna y externa 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas Transportadoras • Funcionarios de TTM • Entes de Control • Público en general • Municipio de Medellín • Todos los Procesos
--	---	---	--	---	--

RECURSOS		INDICADORES
<p>➤ Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Subgerentes y/o Jefes de Unidad o área • Líderes y/o isupervisores de 	<p>➤ Software</p> <p>1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</p> <p>E-SCAN Software que permite el</p>	<p>Indicadores de Gestión Plan Estratégico</p> <p>POLÍTICAS Y CONTROLES</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Profesional Universitario Planeación • Oficina Asesora de Comunicaciones • Técnico Administrativo Procesos • Asesor de Convenios y Proyectos • Profesional Universitario Asesor de Gerencia • Secretaria Ejecutiva • Conductor de Representación 	<p>control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Se define un plan estratégico; su ejecución y estrategias deberán ser revisadas y ajustadas al menos una vez al año. • 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. • 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.
<p>➤ Físicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de computo • Bodega Repuestos (2) • Salón de Capacitaciones • Sala de Juntas • Oficinas Administrativas • Áreas operativas de TTM • Auditorio 	<p>SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • 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>➤ Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estaciones de trabajo • Impresora Sistemas • Servidores Físicos (14) • Servidores Virtuales (11) • Storage de almacenamiento HP para almacenamiento de información • Storage de Almacenamiento DELL para solución de Virtualización • Tape Backup Interno HP • Tape Backup DELL 	<p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMUNICACION ASSISTANCE:</p>	<p>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</p> <p>Marco Normativo por proceso TTM</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Copiadora (1) • Video Beam (7) • Herramientas de mantenimiento • Repuestos y partes de equipos • Multifuncionales departamental arrendadas (5) • Escaner (17) 	<p>Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>ICONTROL Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	
--	--	--

Control de Cambios Caracterización

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
---------	-------	-------------	-------------	--------------------	--------------------	-------

2.0.4	2024/05/15	Profesional Universitaria de Planeación- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>Se registra en las salidas : Manual de Marca y Matriz de Comunicación interna y externa</p> <p>Se ajusta el procedimiento de Comunicaciones internas y externas, se incorpora el Manual de Marca en los Documentos.</p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo Hilda Maria Sepulveda Vallejo	Comite Institucional de Gestión y Desempeño, acta 12	2024/07/30
2.0.3	2023/08/08	Profesional Universitaria de Planeación- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>Se convierte entrada el Contexto interno y externo de la empresa</p> <p>Proveedor nuevo: Junta Directiva</p> <p>Se ajusta el listado del SW</p> <p>Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p> <p>Se agrega el procedimiento para el analisis de contexto</p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo: Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos	Subgerente de Planeación y Desarrollo: Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos	2023/08/08
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"> ➤ 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 ➤ Resolución No. 195 de 2009 - Política de Transparencia Administrativa y Probidad ➤ Resolución 217 de 2011 Políticas Institucionales ➤ Se ajusta el procedimiento de Gestión de Proyectos a la versión 1.0.5, con fecha 2019/07/17 ➤ Se ajusta el procedimiento de Gestión Estratégico a la versión 1.0.5, con 2019/12/27 ➤ Se ajusta el procedimiento Revisión por la Dirección a la versión 1.0.8 con fecha 2019/08/15 ➤ Se ajusta el procedimiento de comunicaciones internas y externas a la versión 1.0.4 con fecha 2019/07/22 	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeación 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"> ➤ Se adiciona la actividad Analisis del contexto interno y externo de la organización ➤ Se eliminan los equipos y comités: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión • Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión • Comité Institucional de Transparencia Administrativa y Probidad ➤ 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 <p>Se modificaron los procedimientos:</p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2019/05/20

			<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos que pasa a versión 1.0.4 con fecha 2018/03/25 • Procedimiento Satisfacción del cliente que pasa a versión 1.0.1 con fecha 2019/05/20 • Procedimiento Revisión por la Dirección que pasa a versión 1.0.7 con fecha 2019/05/20 • Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas, que pasa versión 1.0.3 con fecha 2019/05/20 • Nuevo procedimiento Gestion del cambio, en versión 1.0.0 con fecha 2018/03/01 			
1.0.9	2018/06/29	Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se elimina salidas de la caracterización 1. Plan de negocios 2. Plan de comunicaciones ➤ Se ajusta el Procedimiento Revisión por la Dirección 	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2018/06/29
1.0.8	2017/03/24	Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se modifica el procedimiento de gestion de proyectos	Subgerente de Planeacion y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz Profesional Universitario de Planeacion Julian Pino Tovar Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2017/03/24

1.0.7	2017-02-28	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramírez Agudelo	Se efectúa el traslado del procedimiento llamado Recibir y Responder Comunicaciones al proceso Gestión Jurídica. Teniendo en cuenta que el procedimiento no pertenece a la estrategia de la entidad, se iniciara gestión en el proceso jurídico, todo esto de acuerdo a las resolución 2016050513 por la cual se reglamenta del procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos y la resolución 2017050042 por medio de la cual se reglamenta el procedimiento relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. Se elimina la Resolución 2013050190 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la ley 1437 y 1474 de 2011 y se dictan otras disposiciones	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz Asesora de Control Interno- Eneyda Elena Vellojin Diaz Secretario General. Fernando Cardona Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramírez Agudelo Profesional Especializado Abogado- Francisco Javier Ramírez Gomez	Secretario General. Fernando Cardona	2017-02-28
1.0.6	2015/06/16	Leidy Viviana Ramírez 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 Ramírez 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 Ramírez 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"> 1. Procedimiento Direccionamiento Estratégico, se genera versión 1.0.4 2. Procedimiento Revisión por la Dirección, se genera versión 1.0.3 3. Procedimiento Gestión de Proyectos, se genera versión 1.0.2 4. Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas , se genera versión 1.0.2 5. Recibir y Responder Comunicaciones se genera versión 1.0.6 <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 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. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.1.1 Procedimiento Gestión de Proyectos

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

ACTIVIDAD	RESPON	FORMATO/	REGISTROS	OBSERVACIONES
-----------	--------	----------	-----------	---------------

		SABLE	DOCUMENTO/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.

					Cuando son trasladados 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		Cuando el proyecto no llega a su finalización, sino que debe culminar por no ser factible su ejecución, debe llevarse a la etapa de cierre, al igual que los proyectos que culminan una vez cumplidos sus objetivos.

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 Planeación y Desarrollo Ximena Ramírez Muñoz	Subgerente de Planeación 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 J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2009/08/16	Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.1.2 Procedimiento Satisfacción del cliente

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

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

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

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

DEFINICIONES

- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (NTCGP 1000:2009)
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (NTCGP 1000:2009)
- **Cliente:** organización, entidad, persona, destinatario, usuario o beneficiario que recibe un producto o servicio (NTCGP 1000:2009)

Los clientes de la entidad son directos como las empresas de transporte-Gerentes, los indirectos como usuarios pasajeros y clientes arrendatarios

- **Parte interesada:** organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de la entidad

(NTCGP 1000:2009)

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

Control de Cambios Procedimiento

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.1.3 Procedimiento Direccionamiento Estratégico

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	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	Cualquier ajuste o modificación que se realice a las políticas institucionales por proceso, se registrara en el manual de gestión y se generará el control de cambios respectivo. Se revisa, ajusta o formula de acuerdo a los cambios de la Entidad
7	Revisar y ajustar y formular indicadores del gestión	Subgerente Técnico y Operativo Profesional Universitario 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 Ramirez 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. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.1.4 Procedimiento Revisión por la Dirección

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

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Planear reunión	Representante de la Dirección Técnico Administrativo Procesos Técnica Administrativa de Salud Ocupacional Profesional	Acta de Revisión por la Dirección	Acta de Revisión por la Dirección	Se programa la reunión (es) anual(es) con la alta dirección con la siguiente agenda básica: a) El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección b) Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

	Especializado Ambiental			<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"> 1. La satisfacción del cliente y de las partes interesadas 2. El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad 3. El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos 4. Las no conformidades y las acciones correctivas 5. Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición 6. Los resultados de las auditorías internas 7. El desempeño de los proveedores externos <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"> · Conveniencia, permanencia y ajustes del plan estratégico realizado en la revisión del sistema de gestión de calidad. · Adecuación de la política ambiental · Resultados de auditorías internas y externas · Evaluación del cumplimiento legal · Comunicaciones de las partes interesadas externas y quejas de tipo ambiental. · Desempeño ambiental de la organización · Grado de cumplimiento de objetivos y metas ambientales · Estado de las acciones correctivas y preventivas · Cambios que pueden o pudieron afectar el sistema de gestión ambiental · Cambios en la legislación
--	-------------------------	--	--	--

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

					Institucional de Gestión y Desempeño
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			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	Invitados			Definir acciones, responsables y cronograma para su ejecución
5	Generar acta de reunión	Representante de la Dirección Técnico Administrativo			Se consigna asistentes, desarrollo de la reunión y compromisos. Se concluye si el sistema es adecuado, conveniente y eficaz.

	Procesos Profesional Especializado Ambiental Técnico Administrativo de Salud Ocupacional		Para el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional se comunican las acciones al COPPAST y los equipos y comités pertinentes, para adopción de acciones.
--	---	--	---

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

DEFINICIONES:

- **Adecuación:** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- **Conveniencia:** Se refiere al estado del Sistema de Gestión para cumplir las necesidades y requisitos de los clientes. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas
- **Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Efectividad:** Medida del Impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Planes de Mejoramiento:** Gestión orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad. El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. Es realizar actividades que propendan por un constante cambio y que permitan que la empresa sea más competitiva en el mercado involucrado a todas las personas que la conforman.
- **Planificación de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Política de Calidad:** Normas; conjunto de reglas; pasos a seguir; mejoramiento continuo; compromiso; oportunidad; direccionamiento o enrutamiento hacia algún fin; marco de referencia. Directrices o guías generales (normas de comportamiento) para la actuación de la empresa en un asunto y un momento determinado.
- **Política Ambiental:** intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental como las ha expresado formalmente la alta dirección.

- **Desempeño ambiental:** resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales. En el contexto de los sistemas de gestión ambiental, los resultados se pueden medir respecto a la política ambiental, los objetivos ambientales y las metas ambientales de la organización y otros requisitos de desempeño ambiental.
- **Prevención de la contaminación:** utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos. La prevención de la contaminación puede incluir reducción o eliminación en la fuente, cambios en el proceso, producto o servicio, uso eficiente de recursos, sustitución de materiales o energía, reutilización, recuperación, reciclaje, aprovechamiento y tratamiento.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.8	2019/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o 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 Francisco de Jesús Ramirez Secretario General	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	2019/08/15
1.0.7	2019/05/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se elimina el objetivo: Ajustar la planeación estratégica y revisar el sistema de gestión de calidad y ambiental, mínimo una vez al año, para asegurar que sea	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	2019/05/20

			<p>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> <p>➤ Se elimina de las actividades el responsable "Profesional Universitario Planeación"</p> <p>➤ Se eliminan las entradas de la revisión por la dirección exigidas en la versión 2008 de la NTC ISO:</p> <p>1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.</p> <p>2. Cambios en las cuestiones</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.</p> <p>3. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:</p> <p>A. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.</p> <p>B. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.</p> <p>C. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.</p> <p>D. No conformidades y acciones correctivas.</p> <p>E. Resultados de seguimiento y medición.</p> <p>F. Resultados de las auditorías;</p> <p>G. Desempeño de los proveedores externos;</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>4. Adecuación de los recursos;</p> <p>5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades</p> <p>6. Oportunidades de mejora</p> <p>➤ Se registran las nuevas entradas de la revisión por la dirección, teniendo en cuenta los requisitos de la NTC ISO 9001:2015</p> <p>En las siguientes actividades se agregan explicaciones más detalladas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la actividad "Generar acta de reunión": se adiciona las conclusiones de adecuado, conveniente y eficaz. • En la actividad "Planear reunión", se agrega el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se elimina el Comité Coordinador del Sistema Integrado de 			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>Gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta el vocabulario registrado 			
1.0.6	2018/06/29	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<p>Se modifica la agenda básica de entrada a la revisión por la dirección teniendo en cuenta los nuevos numerales de la norma, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas. 2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad. 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"> A. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. B. Grado en que se han logrado los 	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente de Planeación y Desarrollo	2018/06/29

			<p>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;	<p>Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>	Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/06/16
1.0.4	2014/0	Leidy	Se adiciona la	Raúl Gilberto	Raúl Gilberto Salazar	2014/05/1

	5/16	Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	observación "La revisión por la Dirección puede efectuarse dentro del Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión"	Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeación Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	6
1.0.3	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifican las denominaciones de los cargos.	Raúl 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 Administrativo Procesos	Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09
1.0.2	2011/04/05	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía y redacción En la actividad 1: se elimina que la revisión por la dirección se realiza en dos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepúlveda Técnico de	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			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 Gestión)", se define una nota aclaratoria que permita dar cumplimiento a la agenda establecida	Control Interno Viviana Zuluaga Profesional en Planeación		
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 Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/16
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.1.5 Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO / DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar la información a divulgar y los públicos objetivo	Gerente General Secretario General Subgerente Financiera y	Manual de Marca		Se realiza la recolección y clasificación de la información que se genera en la entidad, (hechos, datos, noticias de interés), se identifican las necesidades de divulgación y el público a quien deber estar dirigida La matriz de comunicaciones se ajusta anualmente enfocada en posicionar y proyectar

		<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>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>Público Interno Actualidad Proyectos Gestión Normatividad Resultados de encuestas Manual de Gestión</p> <p>Público Externo 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	<p>Profesional Universitario Mercadeo y Comunicaciones</p> <p>Profesional Universitario Redes Sociales y Web</p> <p>Técnico Administrativo Publicidad</p>	Manual de Marca		<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"> 1. Intranet 2. Medios Impresos 3. Cartas 4. Internet y correo electrónico 5. Pagina Web 6. Carteleras Institucionales 7. Redes Sociales
3	Generar cultura comunicacional Interna y externa	<p>Gerente General</p> <p>Secretario General</p> <p>Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p>		<p>Matriz de comunicaciones internas y externas</p>	<p>Se promueve el conocimiento, la participación y la Integración de los funcionarios entorno a los objetivos y posicionamiento de imagen TTM</p> <p>Para la Comunicaciones Internas se realizan actividades como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización Intranet en cuanto a noticias, banner y el tiempos establecidos para realizar las actualizaciones 2. Boletín impreso con noticias de avance de TTM

		Subgerente Técnico y Operativo Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones ETSIG			<p>3. E-boletín 4. Screensaver. 5. Elementos promocionales</p> <p>Para las Comunicaciones Externas se realizan actividades como:</p> <p>1.Vallas Exteriores sitios estratégicos 2.Actualización Página Web 3.Plegables informativos 4.Boletines impresos 5.Boletines de prensa 6. Patrocinios de ciudad para eventos del sector transporte 7. Realizar pautas para medios masivos de ciudad</p> <p>Las actividades que se realizan pueden variar anualmente.</p>
4	Diseñar y ejecutar campañas de sensibilización	Profesional Universitario Mercadeo y Comunicaciones Profesional Universitario Redes Sociales y Web Técnico Administrativo Publicidad			<p>Para el Público Interno-Campañas internas:</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>Para Públicos Externos-Campañas externas:</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	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Profesional Universitario Mercadeo y Comunicaciones Profesional Universitario Coordinación		Indicadores de Gestión Plan Estratégico	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.

Operativa

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

DEFINICIONES:

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

Control de Cambios Procedimiento

Ver sion	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0. 5	2024/ 06/30	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	Se ingresa el Manual de Marca como documento guía dentro del procedimiento	Subgerente Planeación y Desarrollo Hilda Maria Sepulveda Vallejo	Comite Institucional de Gestión y Desempeño, acta 12	2024/ 07/30
1.0. 4	2019/ 07/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Se elimina de las observaciones donde se describe el plan de comunicaciones.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Ximena Ramirez Muñoz Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/ 07/22
1.0. 3	2019/ 05/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	La actividad 2: "Comunicar la información a través de los medios disponibles", se elimina el plan de comunicaciones Se agrega el registro de "Matriz de comunicaciones internas y externas"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Ximena Ramirez Muñoz Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/ 05/20
1.0. 2	2013/ 07/04	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Se actualiza la denominación de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/ 07/04
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 Técnico de Control Interno María Paulina Mora Velasquez	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacio nal	2011/ 05/23

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.1.6 Procedimiento Gestion del cambio

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar la situación de cambio	Subgerentes 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"> • Nuevos procesos identificados y registrados en el manual de gestión. • Modificación en métodos de trabajo • Nuevos proyectos • Nueva o cambios en la legislación y normatividad • Nueva o cambios en tecnología • Accidente o incidente laboral • Evento catastrófico o materialización de los riesgos en gestión. • Aspectos e impactos ambientales <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</p>

					<p>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 a cabo 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 seguimiento 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. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.1.7 Procedimiento Contexto Organizacional

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	REGISTRO	OBSERVACIONES
Identificar las condiciones internas y externas de la organización que puedan afectar el sistema de gestión	Profesional Ambiental Especializada Profesional Universitaria Planeación		Contexto y partes interesadas	A través del diligenciamiento del formato elementos externos e internos del sistema de gestión, donde se establecen las debilidades y fortalezas de la organización (a nivel interno), así como las amenazas y oportunidades (generadas a nivel externo), para cada uno de los siguientes enfoques: <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales (clima, calidad de recursos naturales, contaminación, disponibilidad de recursos). • Contexto cultural, social, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo externo. • Características internas a la organización (actividades, productos y servicios, dirección estratégica, cultura y

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTRO	OBSERVACIONES
				<p>capacidades).</p> <p>Las debilidades y amenazas identificadas serán catalogadas como riesgos, mientras que las oportunidades y fortalezas, serán catalogadas como oportunidades, para su posterior tratamiento.</p> <p>De igual manera, diligenciando la metodología PESTAL, es decir, el contexto político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal, con respecto al sistema de gestión</p>
Identificar las partes interesadas en el sistema de gestión	Profesional Ambiental Especializada Profesional Universitaria Planeación		Contexto y partes interesadas	<p>Nombrando el tipo de parte interesada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas Transportadoras • Usuarios pasajeros • Arrendatarios • Proveedores y Contratistas • Junta Directiva y Asamblea General • Estado • Colaboradores- Empleados • Comunidad y Sociedad • Estación de Servicios TN y TS • Copropiedad del centro comercial Terminal del Norte y Terminal del Sur. <p>Mínimo una vez al año se revisará el contexto y partes interesadas</p>
Establecer el nivel de influencia/ dependencia de cada parte interesada identificada para la organización	Profesional Ambiental Especializada Profesional Universitaria Planeación		Contexto y partes interesadas	<p>Diligenciando la matriz de influencia/ dependencia de la organización, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de influencia se refiere a qué tanto mi organización puede influenciar sobre la toma de decisiones o las acciones de la parte interesada en análisis. Este nivel puede ser alto o bajo. • El nivel de dependencia se refiere que tanto terminales puede depender de la parte interesada cuando emprende acciones. Este nivel puede ser alto o bajo. <p>Aquellas partes interesadas que queden ubicadas en la matriz en el cuadrante alto alto, serán consideradas como las partes interesadas críticas desde el punto de vista</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTRO	OBSERVACIONES
				de los sistemas Mínimo una vez al año se revisará el contexto y partes interesadas
Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión	Profesional Ambiental Especializada Profesional Universitaria Planeación		Contexto y partes interesadas	Diligenciando las necesidades y expectativas de las partes interesadas catalogadas como críticas en la matriz de influencia/dependencia, a partir de la revisión de los contratos establecidas con las mismas, la información directa que éstas puedan suministrar a la organización vía escrita o verbal o cualquier medio de comunicación en el cual se exprese qué necesita y espera la parte interesada de la organización, desde el punto de vista ambiental. Se debe diligenciar en el formato necesidades y expectativas de las partes interesadas de la organización, las necesidades, las expectativas y el soporte de la identificación, es decir, la fuente de donde se generó la información. En la columna observación del formato necesidades y expectativas de las partes interesadas de la organización, se debe diligenciar para cada parte interesada si ésta es o no crítica según la evaluación realizada en la matriz de influencia/dependencia.
Establecimiento de requisitos generados a partir de la identificación de necesidades y expectativas de	Profesional Ambiental Especializada Profesional Universitaria Planeación		Contexto y partes interesadas	Una vez identificadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión, se realizará análisis de aquellas partes que queden en el cuadrante como parte interesada primaria y serán catalogadas como requisito para la organización.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTRO	OBSERVACIONES
las partes interesadas críticas pertinentes al sistema de gestión de la organización				

ALCANCE: Este procedimiento tiene como alcance determinar las cuestiones internas y externas de la organización para Terminales Medellín sedes Norte y Sur, así como identificar sus partes interesadas críticas desde el punto los sistemas de gestión, para establecer sus necesidades y expectativas..

DEFINICIONES:

Cuestiones externas: Elementos externos a la organización pertinentes para su propósito y que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión ambiental. Dentro de éstas se encuentran las condiciones ambientales relacionadas con el clima, la calidad del aire, la calidad del agua, el uso del suelo, la contaminación existente, la disponibilidad de recursos naturales y la biodiversidad, que pueden afectar al propósito de la organización o ser afectadas por sus aspectos ambientales; el contexto cultural, social, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo externo, ya sea internacional, nacional, regional o local.

Cuestiones internas: Elementos internos a la organización pertinentes para su propósito y que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión ambiental. Dentro de estos se encuentran actividades, productos y servicios, dirección estratégica, cultura y capacidades (es decir, personas, conocimiento, procesos, sistemas)

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/	Aprobado por/	Fecha
---------	-------	-------------	-------------	---------------	---------------	-------

				Cargo	Cargo	
1.0.0	22/07/2017	Profesional Ambiental especializado: Sorany Marin Marin	Se crea Procedimiento	Profesional Ambiental especializado: Sorany Marin Marin	Nelson Martínez Escobar Subgerente técnico y operativo	17/10/2017
2.0.0	2023/05/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario Planeación	Se ajusta el procedimiento en términos de revisión y en el registro generado	Jorge Luis Ramirez Velez Profesional Especializado Ambiental	Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos Subgerente de Planeación y Desarrollo	2023/06/28

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.2 Gestión Control y Evaluación

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

LÍDER DEL PROCESO: Asesor de Control Interno

CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:

Documentos
Formatos
Métricas
Registros
Rendición de la cuenta-Contraloría

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos Plan Estratégico Estatutos de auditoría Código del auditor interno Documentación de los procesos y medición Estatutos de 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control (Contraloría, procuraduría, contaduría personería, fiscalía), entes de certificación y otras entidades. Departamento o Administrativo de la Función Pública. Municipio de 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecutar el plan anual de auditorías basada en riesgos. 	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Planes de Mejoramiento Gestión de Riesgos Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Mejoramiento o único Plan anual de auditorías basada en riesgos Informes de Auditorías basada en riesgos Evaluaciones al Estado del MECI 	<ul style="list-style-type: none"> Junta Directiva Alta Dirección Revisoría Fiscal Entes de control y de certificación Departamento Administrativo

<p>TTM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco Normativo TTM 	<p>Medellín</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	<p>Rendir informes de ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad en el gasto público. • Pormenorizado sobre el sistema de control interno • Control Interno Contable • Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) • Derechos de autor. • Ejecutivo anual-FURAG (formulario único de registro y avances de la gestión) <p>Seguimiento de ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a los planes de mejoramiento. • Seguimiento al mapa y plan de riesgos. • Seguimiento a la publicación de los contratos en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP. • Seguimiento a los litigios y demandas en el sistema de litigios LITIGOB • Verificación del registro de la información en el aplicativo de gestión transparente • Realizar asesoría y acompañamiento (solicitadas por el representante legal) <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las Actividades para el Fomento de la Cultura del Control <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del plan anual de auditorías basado en riesgos 	<p>2022050097</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe y seguimientos de ley 	<p>ativo de la Función Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de enlace (Conglomerado) • Todos los procesos
--	--	--	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del modelo Estándar de control interno • Evaluación del Departamento Administrativo de la función pública • Evaluación de la Contaduría General de la Nación • Evaluación de la contraloría general de Medellín. • Evaluación realizada por los entes de certificación <p>Evaluación que realiza el FURAG</p>			
--	--	--	--	--	--

RECURSOS		INDICADORES
<p>➤ Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Asesora Control Interno: • Asesor Control Interno • Profesional Universitario Control Interno • Auxiliar Administrativa <p>➤ Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de computo • Bodega Repuestos (2) • Salón de Capacitaciones • Sala de Juntas • Oficinas Administrativas • Áreas operativas de TTM • Auditorio <p>➤ Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estaciones de trabajo • Impresora Sistemas • Servidores Físicos (14) • Servidores Virtuales (11) 	<p>➤ Software</p> <p>OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</p> <p>E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>SQL SERVER 2016: Software</p>	<p>Indicadores de Gestión</p> <p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control interno genera pre informe se socializa en mesa de trabajo con los auditados, al finalizar la reunión se genera el informe final el cual es enviado al gerente general para la toma de decisiones. . • Los líderes y responsables de los planes de mejoramiento emitidos para los diferentes entes de control, deben realizar y registrar el seguimiento respectivo periódicamente • El plan anual de auditorías basada en riesgos es aprobado por la junta directiva previamente socializado en el Comité Institucional de Control Interno • Cualquier modificación que se realice al plan anual de auditorías basada en riesgos debe estar justificado dentro del mismo y socializado a la junta directiva y al comité

<ul style="list-style-type: none"> • Storage de almacenamiento HP para almacenamiento de información • Storage de Almacenamiento DELL para solución de Virtualización • Tape Backup Interno HP • Tape Backup DELL • Copiadora (1) • Video Beam (7) • Herramientas de mantenimiento • Repuestos y partes de equipos • Multifuncionales departamental arrendadas (5) • Escáner (17) 	<p>para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p>	<p>institucional de control interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al presentar el informe final de auditorías el auditado tiene un término de 10 días hábiles para hacer la presentación del plan de mejoramiento. <p style="text-align: center;">DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco Normativo por proceso TTM • Código de ética del auditor • Estatutos de la auditoria • Código Buen Gobierno • Reglamento Interno de Trabajo • Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño • Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno
---	--	--

	<p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos ICONTROL Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	
--	--	--

Control de Cambios Caracterización

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.2	2023/08/08	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	Se ajusta el listado del sw Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097	Subgerente de Planeación y Desarrollo: Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos	Subgerente de Planeación y Desarrollo: Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos	2023/08/08
1.0.9	2019/06/19	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos.	Se ajustan las políticas y directrices del proceso. Se elimina en documentos y controles: Resolución 019 DE 2010-Por medio de la cual se integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad y se crea el Sistema Integrado de Gestión Se elimina la Resolución 019 DE 2010-Por medio de la cual se	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Asesor de Control Interno - Juan Mario Bustamante	2019/06/19

			<p>integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad y se crea el Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar Auditorías Extraordinarias de Control Interno • Seguimiento al cumplimiento del plan de riesgos • Participar de las auditorias del Sistema de Gestión • Informe de gestion de la entidad Seguimiento a los sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo <p>Se elimina de las salidas: Recomendaciones y conclusiones</p> <p>Se elimina de los clientes: Comité Interinstitucional de control interno de Antioquia CICIA y Alcaldía de Medellín</p> <p>Se registra en el proveedor de las entradas al municipio de Medellín</p>			
1.0.8	2019/05/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos.	<p>Se ajusta el Hardware y el Software</p> <p>Se adiciona en el ACTUAR del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño • Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno 	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Asesor de Control Interno - Juan Mario Bustamante	2019/05/22
1.0.7	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos.	Se actualiza el objetivo del proceso.	Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno Profesional Universitario Control Interno	Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno	2017/08/15

				Pedro Ruiz		
1.0.6	2016/07/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos.	<p>Se adicionan dos actividades en el planear del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar Programa auditorias de control interno • Elaborar el plan de auditoria de control interno 	Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno	Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno	2016/07/15
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos.	<p>Se modifican las políticas:</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año por el Gerente General y darlo a conocer en el Comité Coordinador del SIG.</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado por el Gerente General, este cambio debe estar justificado.</p> <p>Por las siguientes:</p> <p>El plan anual de trabajo se elabora los primeros días del año y se da a conocer al Comité Coordinador del Sistema Integrado de Información (SIG)</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe estar justificado dentro del comité y socializado al comité coordinador.</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Comité de Planeación</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos.</p> <p>Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16
1.0.4	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos.	<p>Las siguientes políticas:</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado en el comité y debidamente justificado.</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año en el Comité coordinador del SIG.</p> <p>Se modifican por:</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos.</p> <p>Carlos Arturo Paternina Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeacion y Desarrollo	2013/05/09

			<p>por el Gerente General y darlo a conocer en el Comité Coordinador del SIG.</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado por el Gerente General, este cambio debe estar justificado.</p> <p>Se elimina la actividad del HACER : Realizar informes mensuales sobre el comportamiento de las quejas recolectadas por el buzón de sugerencias</p> <p>Se adiciona nueva actividad: Realizar informes periódicos de Austeridad en la utilización de los recursos en la Entidad.</p> <p>Se modifican los cargos de acuerdo con la nueva reestructuración administrativa Se adiciona nuevos Sw, el Sw FQ Document, QlikView</p> <p>Se elimina la política: Control interno enviará por correo electrónico informe preliminar de auditoría realizada con el propósito que sea revisado por los servidores competentes. Estos contarán con cinco (5) días hábiles para enviar las observaciones pertinentes a través de correo electrónico. Vencido este plazo, Control Interno generará la versión final del informe para que dichos servidores, a través de medio escrito y con aprobación del Gerente, definan el plan de acción necesario, si a ello hay lugar, para lo cual contarán con un plazo adicional de diez (10) días hábiles.</p> <p>Esta política se modifica por: Control interno genera el informe de auditorías, para la correcta construcción del informe final se interactúa con los responsables del proceso auditado antes de ponerlo en firme, el informe final se genera con las observaciones de mejora y recomendaciones el</p>	Alzate Profesional Universitario Control Interno		
--	--	--	--	--	--	--

			<p>cual es enviado y socializado al Gerente General y a los responsables del proceso auditado.</p> <p>Se elimina la política: Los líderes y responsables de los planes de mejoramiento emitidos para los diferentes entes de control, deben realizar y registrar el seguimiento respectivo trimestralmente.</p> <p>Se modifica por la política: Los líderes y responsables de los planes de mejoramiento emitidos para los diferentes entes de control, deben realizar y registrar el seguimiento respectivo periódicamente.</p> <p>Se elimina política: Antes de consolidar los hallazgos detectados en las auditorías realizadas por Control Interno, se realizará mesa de trabajo con el fin que los mismos sean descartados o queden en firme.</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: Solicitud de Servicio a UDO Solicitud de Servicio a UFC Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad Reporte de Novedades Unidad Operativa</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>			
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de	<p>Se adicionan tres políticas nuevas:</p> <p>El plan anual de trabajo se debe</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga	2012/05/28

		Procesos	<p>aprobar los primeros días del año en el Comité coordinador del SIG. Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado en el comité y debidamente justificado.</p> <p>Las actividades planeadas que no se ejecuten en el tiempo programado se reprogramaran para el año siguiente</p> <p>Se elimina del campo de indicadores el Total anual de hallazgos</p> <p>Se adiciona tres actividades en el HACER:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar informes semestrales sobre el comportamiento de la comunicaciones recibidas por la Entidad. 2. Realizar informes mensuales sobre el comportamiento de las quejas recolectadas por el buzón de sugerencias 3. Realizar campañas de autocontrol. 	<p>Procesos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>	Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
1.0.2	2011/10/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se incluye una política "Antes de consolidar los hallazgos detectados en las auditorías realizadas por Control Interno, se realizará mesa de trabajo con el fin que los mismos sean descartados o queden en firme</p> <p>Se cambia la redacción</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno</p> <p>Carlos Arturo Paternina Asesor Control Interno</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/10/20
1.0.1	2011/04/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se elimina de Actuar el "Comité de Gerencia"	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

				Sepúlveda Técnico de Control Interno		
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacio nal	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacio nal	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.3 Gestion Financiera, Administrativa y Comercial

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

LÍDER DEL PROCESO: Subgerente Financiero y Comercial

CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:

[Documentos](#)

[Formatos](#)

[Métricas](#)

[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico ▪ Plan de Acción ▪ Balance General, estados financieros y presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Estratégica ▪ Gestión Bienes y Servicios ▪ Gestión Procesos ▪ Gestión Humana ▪ Gestión Jurídica ▪ Indicadores económicos colombianos 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyectar Ingresos y Gastos. ▪ Presupuesto de inversión, funcionamiento y operación comercial 	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Planes de mejoramiento ➢ Gestión de Riesgos ➢ Comité de Cartera ➢ Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y su modificación mediante Resolución 2022050097 ➢ El Comité Institucional de 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Presupuestado o aprobado. ➢ Disponibilidades y compromisos presupuestales ➢ Informes ➢ Estados financieros aprobados y firmados ➢ Comprobantes físicos de egreso e ingreso 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Junta Directiva ➢ Alta Dirección ➢ Entes de Control (procuraduría, contaduría, personería, revisoría fiscal y partes interesadas) ➢ Empresas Transportadoras

<p>vigen cias anter iores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ IPC y % Proyectado de incremento ▪ Planta de cargos y salarios ▪ Solicitudes de disponibilidad y compromisos presupuestales ▪ Novedades de Bienes Inmuebles ▪ Documentos para pago de obligaciones ▪ El 		<p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrar Presupuesto ▪ Administrar Caja ▪ Realizar las conciliaciones bancarias ▪ Efectuar recaudo de tasa de uso ▪ Operar los parqueaderos ▪ Realizar Arqueos de taquillas de recaudo, caja menor y General. ▪ Gestionar Movimientos, traslado de fondos, confirmación de cheques, conciliaciones y trámites bancarios. ▪ Generar Facturación de arrendamiento de inmuebles y otros servicios ▪ Administrar inversiones ▪ Clasificar y codificar cuentas contables ▪ Realizar operaciones contables ▪ Recolectar, depurar y clasificar información para la generación de declaraciones tributarias ▪ Efectuar pagos de obligaciones ▪ Realizar cierres contables mensuales y anuales 	<p>Control Interno por medio de la Resolución 2019050125</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Libros auxiliares y oficiales y registrados ➤ Declaraciones de impuestos presentadas ➤ Cartera Recuperada ➤ Conciliaciones bancarias ➤ Control del parqueo-Chequeo de vehículos parqueadero p2 ➤ Informe de chequeo de vehículos físicos Vs sistema 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clientes Arrendatarios ➤ Entidades Bancarias ➤ Gestión Estratégica ➤ Gestión Bienes y Servicios ➤ Gestión Jurídica ➤ Gestión Control y Evaluación ➤ Gestión Humana ➤ DIAN ➤ Cámara de Comercio ➤ Superintendencia de Transporte ➤ CODFIS
--	--	---	--	--	--

<p>Reglamento Interno de Recaudado de Cartera de Terminales de Transporte de Medellín S.A.- 2022 0501 75</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Normativo por proceso TTM 		<ul style="list-style-type: none"> • Generar informes y estados financieros ▪ Gestionar la cartera ▪ Realizar informes a los entes control ▪ Registrar Proveedores ▪ Realizar depuración Contable 			
		<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fechas de vencimiento de las obligaciones por pagar. ▪ Auditorías de entes de control ▪ Documentos procesados en el 			

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

RECURSOS		INDICADORES
<p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subgerente Financiero y Comercial • Profesional Especializado Contador • Profesional Universitario Tesorero • Profesional Universitario Contador • Técnico Administrativo Presupuesto • Técnico Administrativo Contabilidad • Técnico Administrativo Tesorería • Técnico Administrativo Cajero • Auxiliar Administrativa 	<p>➤ Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadores • Impresora departamental • TOKENS de seguridad para pagos • Scanner • Impresora matriz de puntos para cheques • Lectores de billetes falsos • Contadora de monedas • Caja fuerte • Contadora de billetes • Impresora láser <p>▪ Software</p> <p>OFFICE 365: Software que permite administrar las</p>	<p>Indicadores de Gestión Plan Estratégico Métricas del Proceso</p> <p>POLÍTICAS Y CONTROLES</p>

<p>▪ Físicos Equipos de oficina Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas Taquillas de recaudos</p>	<p>cuentas de correo y buzones</p> <p>E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los Servidores Públicos que cumplen la labor de recaudo pagan los descuadres a Terminales de Transporte de Medellín S.A. a los tres días hábiles después de que la cartera notifica. ▪ Realizar operaciones recíprocas dos veces al año por el Contador según normatividad vigente generando los informes de los resultados a la alta dirección para la toma de decisiones. ▪ Mensualmente realizar las Conciliaciones entre módulos de cartera, tesorería, bienes y nómina con contabilidad. ▪ Mensualmente generar listados de consecutivos de documentos para hacer verificaciones de integridad de la información (egresos, ingresos, compromisos, disponibilidades, facturación, entre otros). ▪ Mensualmente se realizan las conciliaciones bancarias de todas las cuentas corrientes, de ahorro y fiducias. ▪ Registrar (3) firmas para cheques Gerente General, Jefe Unidad Financiera y Tesorero, en las Entidades Bancarias donde está registrada la entidad ▪ Todos los cheques deben llevar dos de las tres firmas registradas, un sello húmedo, protectora y cruce restrictivo de "PAQUESE ÚNICAMENTE A PRIMER BENEFICIARIO ▪ Toda cancelación de cuentas o de inversión debe llevar (3) firmas registradas, un sello húmedo y protectora. ▪ Toda Factura va acompañada de paz y salvo de seguridad social (firmada por el Revisor Fiscal o el gerente de la Entidad), acompañado de la planilla pila del mes respectivo), Parafiscales, en la certificación de pago debe estar referenciado el banco, el número, la clase de cuenta y el informe de supervisión ▪ El recibo de certificaciones con los soportes se reciben en contabilidad dentro del mes vigente. ▪ El recibo de facturas en recepción es hasta el 20 de cada mes o día hábil anterior ▪ Todos los sobrantes operativos superiores a \$1000 se deben hacer saldo a favor del cliente, cuando son inferiores o iguales a \$999 se registra como un ingreso operativo" ▪ Una vez lleguen a Tesorería resoluciones de préstamos, liquidaciones definitivas o parciales, auxilios y reconocimientos ya notificados, se debe tener al menos plazo de un día para programar el pago.
--	--	---

	<p>Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las vacaciones por ley se pueden consignar 5 días antes del disfrute por parte del empleado, es necesario que las resoluciones de vacaciones estén oportunamente para dar cumplimiento a la norma ▪ La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador y certificada por la Secretaria General con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo dia hábil anterior a la quincena. ▪ Para contratistas se efectúa pago teniendo en cuenta el plazo establecido en el contrato. ▪ Todos los pagos deben ser justificados mediante un documento soporte aprobado por el Ordenador del gasto. ▪ En la Entidad se podrán realizar pagos por los siguientes medios Transferencia electrónica Y cheques. ▪ El manejo de claves, preparación y dispersión de fondos o traslados por portales bancarios, estará a cargo de la subgerente Financiero y Comercial, este podrá delegar al profesional universitario tesorera para realizar estas operaciones, previa autorización en el portal bancario teniendo en cuenta el control dual y las asignación o privilegios otorgado a los funcionarios. ▪ Los cheques contarán con sello húmedo, protectora y firmas autorizadas como mecanismos de seguridad, condiciones registradas en cada banco y avaladas por el gerente general ▪ Se usarán sellos restrictivos y cruces que impidan que los pagos sean desviados de sus destinatarios originales, tales como: cheque cruzado, sello restrictivo: “para consignar únicamente en la cuenta del primer beneficiario”, sello restrictivo “páguese por ventanilla únicamente al primer beneficiario” ▪ Cuando se autoricen pagos relacionados con anticipos a empleados y/o terceras personas, para la adquisición de bienes o servicios que vayan a ser usados por la Entidad, estará amparado por una fiducia. ▪ Todo egreso debe estar soportado con copia de la obligación, factura original, certificación firmadas y soporte de pago exitoso del banco.
--	--	--

	<p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos ICONTROL Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	<p>El termino o que se el egreso debe pasar mínimo un día para entregar al técnico administrativo tesorero el soporte.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La consulta de los egresos se realiza ingresando a la carpeta corporativa donde están escaneados los documentos.▪ Los egresos con sus soportes deben ser entregados al archivo de manera mensual por la técnica administrativa de tesorería.▪ Los soportes del egreso deben estar validados al momento de haberse pasado a la técnica administrativa de tesorería porque después de ingresar la información a gestión transparente no se debe contar con modificaciones.▪ Resolución 2023050443 "Políticas Contables
--	--	--

		<p>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Normativo por proceso TTM (materia contable y presupuestal) ▪ Reglamento Interno de Trabajo ▪ El Reglamento Interno de Recaudo de Cartera de Terminales de Transporte de Medellín S. A.- 2022050175 del 23 de junio de 2022 ▪ Guía para realizar la depuración contable ▪ 2024050295 Resolución Manual de Políticas Contables
--	--	---

Control de Cambios Caracterización

Ver sión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
3.0.1	2024/05/02	Profesional Universitario de Planeación- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>En el campo de Documentos aplicables y controles: Se elimina la Resolución 2023050443 "Políticas Contables" y se adiciona la Resolución 2024050295 Manual de Políticas Contables</p> <p>Se ajusta el procedimiento administrar presupuesto, 1.0.7 con fecha 2024/12/05, acta 19 de 2024</p> <p>En el campo de salidas del proceso se ajusta el nombre CODFIS por COMFIS</p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo - Hilda Maria Sepulveda Vallejo	Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acta 11	2024/06/09
3.0.0	2023/12/31	Profesional Universitario de Planeación- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>Se ajuntan los procedimientos:</p> <p>1. "Administrar presupuesto" en la versión 1.0.6 con fecha del 2023/07/18</p> <p>2. " Procedimiento Recaudos", en la versión 2.0.0 con fecha del 2023/07/25</p> <p>Se crean procedimientos:</p> <p>1. El procedimiento de conciliaciones en versión 1 el 2023/07/18</p> <p>2. El procedimiento Operación de Parqueaderos en versión 1 el 2023/07/25</p> <p>Otros ajustes:</p>	<p>Subgerente Financiera y Comercial-Patricia Elena Giraldo Gonzalez</p> <p>Profesional Universitario Tesorero-Diana Janeth Laverde</p> <p>Profesional Especializado Contadora- Liliana Maria Arteaga Restrepo</p> <p>Técnico Administrativo Presupuesto-Victor Hugo Toro Zuluaga</p> <p>Técnico Operativo- Gladis Aidee Henao Florez</p> <p>Apoyo Especializado Subgerente Financiera y Comercial- Marleny Monsalve</p>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	2023/12/31

			<p>Se ajustan las Políticas Contables por medio de la Resolución 2023050443 "Políticas Contables"</p> <p>Se declara en obsolescencia el procedimiento Atender Solicitudes de Servicio a UFC</p> <p>Se adiciona la guía para realizar la depuración contable</p> <p>Se ajustan las salidas del proceso</p> <p>Se ajustan las entradas en el proceso</p> <p>Se ajusta el listado del SW</p> <p>Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p> <p>Se declara en obsolescencia el procedimiento Atender Solicitudes de Servicio a UFC y del procedimiento Definición de tarifas cobro de publicidad</p>			
2.0.3	2022/12/31	Profesional Universitario de Planeación- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>Se ajustan las políticas contables Resolución 2022050059- Políticas Contables</p> <p>Se junta el procedimiento de pagos a la versión 2.0.0 , con fecha 2022/03/25</p> <p>Se declara en obsolescencia el procedimiento "Definición de tarifas cobro de publicidad" en su versión 1.0.0 con fecha del 2015/06/26, puesto que ya el servicio ya no lo presta las terminales</p> <p>Se elimina la Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera</p> <p>Se crea el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera de Terminales de Transporte de</p>	<p>Profesional Especializada Contadora Liliana Maria Arteaga Restrepo</p> <p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p>	<p>Subgerente Financiero y Comercial- Patricia Elena Giraldo Gonzalez</p>	2022/12/31

			Medellín S.A.- 2022050175 del 23 de junio de 2022			
2.0.2	2021/07/30	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se ajusta el procedimiento de facturación a la versión 1.0.7 del 2021/07/30</p> <p>Se adiciona en la caracterización las políticas contables- Resolución 2022050059- Políticas Contables</p>	<p>Profesional Universitario Coordinador Operativo Edgar Correa lopez</p> <p>Subgerente Técnico y Operativo- Gustavo Hernando Cortes Valestt</p> <p>Asesor de Gerencia- Carlos Mario Patiño González</p>	Subgerente Financiero y Comercial- Patricia Elena Giraldo Gonzalez	2021/07/30
2.0.1	2019/01/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se realiza el traslado del procedimiento de recaudos y se ajustan de acuerdo a las nuevas directrices para el desarrollo del procedimiento ➤ Se ajusta caracterización del proceso se elimina el comité de sostenibilidad contable ➤ Se realiza el traslado del procedimiento de Efectuar contratación de arrendamiento de inmuebles nuevos y seguimiento a contratos de arrendamientos vigentes para el proceso de Gestión de Bienes y Servicios. ➤ Se ajusta El Procedimiento Generar Facturación en version 1.0.6 con fecha 2019/01/28 ➤ Procedimiento Gestionar la Cartera en version, en versión 1.0.4 con fecha 2019/04/22 ➤ Se ajusta Software ➤ Se ingresa el Comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución y el Comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125 	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	Carlos Mario Henano Subgerente Financiero y Comercial	2019/01/28
2.0.0	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se crea el procedimiento de pagos ➤ Se ajusta el procedimiento 	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico	2017/08/15

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

				<p>Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Mauricio Alfredo Palacio Velasquez Profesional Universitario Contador</p>		
1.0.3	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>En la caracterizacion se adicionan dos nuevos comites: Comité Financiero y Comité de conciliación.</p> <p>Se adiciona nuevas salidas "Conciliaciones bancarias".</p> <p>Dentro del Hacer se elimina "Consultar Saldos y Firmas".</p> <p>Se adiciona dentro del "Hacer", nueva actividad "Realizar informes a los entes control".</p> <p>Se modifica en el campo de las politicas: los registros ya no van con sello seco sino sello humedo.</p> <p>Se adiciona a la siguiente politica lo resaltado en azul: Toda Factura va acompañada de paz y salvo de seguridad social (firmada por el Revisor Fiscal o el gerente de la Entidad acompado de la planilla pila del mes respectivo), Parafiscales, en la certificación de pago debe estar referenciado el banco, el número, la clase de cuenta y el informe de supervisión.</p> <p>La política "El recibo de certificaciones en contabilidad es hasta el último día hábil de cada mes." se modifica por "El recibo de certificaciones con los soportes se reciben en contabilidad dentro del mes vigente."</p> <p>La política "Para Contratistas se efectúa el pago quince días después de entregada y radicada la factura" se modifica por "Para contratistas</p>	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09

			<p>se efectúa pago teniendo en cuenta el plazo establecido en el contrato".</p> <p>La política "La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo día hábil anterior a la quincena" se modifica por "La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador y certificada por la Secretaria General con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo día hábil anterior a la quincena."</p> <p>Se eliminan las siguientes políticas: "El servicio para el recibo de dinero permite la alineación con los horarios se efectúan puntualmente las consignaciones bancarias." "La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo día hábil anterior a la quincena." "Las vacaciones por ley se disfrutan por parte del empleado".</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas siguientes: Solicitud de Servicio, Solicitud de Servicio a UFC, Sistema de Gestión Comunicaciones, Solicitud de Servicio Comunicaciones, Reporte de Novedades Unidad.</p> <p>Se actualizan los recursos físicos de acuerdo a la nueva estructura administrativa 2013050001 "Por medio de la Ley 2013050001 Administrativa de las Terminales se dictan otras disposiciones".</p>			
1.0.2	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se Adiciona en la caracterización el cliente el COMFIS</p> <p>Se adiciona nueva política: El servicio para el recibo de dinero es hasta las 3 pm, esto permite la alineación con los horarios de las Entidades Bancarias y se efectúan puntualmente las consignaciones bancarias.</p> <p>Se modifica la siguiente política: "Los Servidores Públicos que</p>	<p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaria</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez;</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/28

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

			<p>superiores a \$1000 se deben hacer saldo a favor del cliente, cuando son inferiores o iguales a \$999 se registra como un ingreso operativo".</p> <p>Se adiciona nueva política: La nómina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del Contador con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el último día hábil anterior a la quincena.</p> <p>Se adiciona nueva política: Las vacaciones por ley se pueden consignar 5 días antes del disfrute por parte del empleado.</p> <p>Se modifica el Procedimiento Administrar Caja, se genera versión 1.0.1 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento Generar Facturación de arrendamiento de inmuebles y otros servicios, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento Gestionar la cartera se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p>			
1.0.1	2011/07/11	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se adicionan 3 políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez lleguen a Tesorería resoluciones de préstamos, liquidaciones definitivas o parciales, auxilios y reconocimientos ya notificados, se debe tener al menos plazo de un día para programar el pago. ▪ La nómina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador con un plazo no superior a tres días para el límite de pago. ▪ Las vacaciones por ley se pueden consignar 5 días 	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/07/11

			<p>antes del disfrute por parte del empleado, es necesario que las resoluciones de vacaciones estén oportunamente para dar cumplimiento a la norma.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se adiciona Resolución 087 de 2009 Por medio de la cual se crea el Comité Técnico de Sostenibilidad Contable para Terminales de Transporte de Medellín S.A. <p>Se modifican los procedimientos Procedimiento General Facturación y Procedimiento Gestionar la cartera,</p>			
1.0.0	2011/04/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Nuevo</p> <p>Se cuenta con la documentación de cuatro procedimientos y la caracterización del Proceso, además se interrelacionan todos los documentos, registros, instructivos y formatos</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaria</p> <p>Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.3.1 Procedimiento de Conciliaciones Bancarias

PROPÓSITO: Definir los parámetros generales para la elaboración de las conciliaciones bancarias que permita identificar las diferencias entre el extracto y los registros contables de la empresa.

No.	Actividad	Responsable	Registro /documento	Observaciones
1	Recibir los extractos de las Entidades Bancarias.	Correspondencia-Profesional Universitario Tesorería.	correspondencia	Se reciben los extractos bancarios por diferentes medios como: correo electrónico, físicos. de. Estos se guardan en el SAT

				para que el funcionario responsable de elaborar las conciliaciones pueda acceder a ellos oportunamente.
2	Descargar los extractos del mes.	Profesional Universitario Tesorería.	Aplicativo-plataformas bancarias Fotocopias de los extractos bancarios del mes.	En los portales de las entidades bancarias que no envían los extractos a la entidad se realiza la respectiva descarga y se guardan en el SAT para que el funcionario responsable de elaborar las conciliaciones pueda acceder a ellos oportunamente.
3	Generar libros auxiliares bancarios.	Apoyo al área financiera y comercial	Auxiliares de bancos por cuenta.	El funcionario encargado de la elaboración de las conciliaciones, ingresa al Sistema Contable Safix con su usuario y genera reporte del auxiliar por cada cuenta bancaria correspondiente al mes que será objeto de conciliación.
4	Contrastar, verificar y analizar valores.	Apoyo al área financiera y comercial	Extractos bancarios y libros auxiliares de contabilidad.	Cruzar la información de los auxiliares generados del Sistema Contable Safix con los extractos bancarios por cada cuenta, realizando como mínimo lo siguiente: Comparar los cheques girados por la entidad, según auxiliar de contabilidad, contra los efectivamente pagados por el banco según el extracto bancario y comparar los pagos realizados mediante transferencias electrónicas con lo contabilizado. Revisar notas débito y crédito registrados en el extracto bancario y el libro auxiliar de bancos para determinar partidas conciliatorias. Verificar los movimientos por consignaciones, abonos electrónicos y otros ingresos que recibe la empresa a través de sus cuentas bancarias y determinar las diferencias producto de la conciliación.
5	Elaborar la conciliación bancaria en el formato adoptado por la entidad.	Apoyo al área financiera y comercial	Formato de conciliación bancaria(última versión de acuerdo al consecutivo del área de	La conciliación bancaria se elabora con las siguientes actividades: Registro de los valores relacionados con: a) cheques o pagos de reembolsos de caja menor pendientes de cobro

			planeación de la entidad)	(número, fecha, beneficiario y monto), b) valores correspondientes al gravamen sobre movimientos financieros registrados en el extracto y no en libros, y c) notas débito y crédito y demás partidas conciliatorias que no se hayan podido definir al momento de la conciliación. Se firma por parte de quien realiza la conciliación y se pasa al área de tesorería para la revisión
6	Aprobación y firma de la conciliación.	Profesional Universitario Tesorero	Conciliaciones bancarias.	Recibe las conciliaciones para revisión y firma en señal de aprobación.
7	Recibir del profesional universitario tesorero, las conciliaciones bancarias aprobadas y firmadas.	Profesional especializado Contador Público del Grupo de Contabilidad	Conciliaciones bancarias.	Después de la revisión del profesional universitario Tesorero, se le entregan las conciliaciones bancarias al profesional especializado Contador Público para la aprobación y firma.
8	Archivo de la conciliación bancaria	Apoyo al área financiera y comercial	Conciliaciones bancarias.	<p>Escanear las conciliaciones bancarias (extractos-libro auxiliar y formato de conciliación extractos-libro auxiliar y formato de conciliación)y guardarlas en la carpeta SAT. Ruta: Sat / Subgerencia Financiera y Comercial / Scaneo Documentos /año/ Extractos / mes. dentro del mismo mes de la conciliación.</p> <p>La carpeta con los documentos físicos (extractos-libro auxiliar y formato de conciliación) se entrega al área de archivo de la entidad para la respectiva custodia. dentro del mismo mes de la conciliación.</p>

ALCANCE: El procedimiento inicia con el recibo de los extractos bancarios y termina con la conciliación bancaria.

PERIODICIDAD: Las conciliaciones bancarias en la empresa Terminales de Transporte de Medellín S.A se realizarán de forma mensual, dentro de los primeros veinte días del mes siguiente.

DEFINICIONES

Partidas conciliatorias: Corresponde a aquellos valores que se encuentran reportados en el extracto bancario y que no hacen parte de los registros de los libros auxiliares de los bancos, tales como: Notas débito y crédito, consignaciones, y pagos entre otros. Asimismo se consideran partidas conciliatorias los desembolsos que fueron girados por la empresa a favor de terceros durante el mes, y no quedaron registrados en el extracto bancario del mes.

Conciliación Bancaria: Procedimiento mediante el cual se comparan y ajustan en la contabilidad los valores de las cuentas reportadas en los extractos bancarios vs los valores registrados en la contabilidad de la empresa.

Libro auxiliar: Los libros auxiliares detallan cronológicamente los hechos económicos registrados en los comprobantes de contabilidad identificando como mínimo: el periodo que comprende el libro auxiliar; la fecha, clase y número del comprobante de contabilidad que originó el registro; la descripción general del hecho o hechos económicos que se registran en el comprobante de contabilidad; el valor por el cual se afecta la cuenta, y el saldo inicial y final de la misma.

Libro auxiliar de bancos: Detalla en forma ordenada cada uno de los movimientos realizados en las cuentas bancarias como: Giro de cheques, consignaciones, transferencias, notas débito y crédito, cheques anulados, cheques devueltos, gravámenes, comisiones, entre otros.

Extracto bancario: reporte emitido por las entidades bancarias que detalla los movimientos de las cuentas realizados en un período determinado. (Generalmente mensual).

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.0	2023/06/26	Profesional de Planeación- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Nuevo	Subgerente Financiera y Comercial-Patricia Elena Giraldo Gonzalez - Apoyo Especializado Subgerente Financiera y Comercial-Marleny Monsalve Técnico Operativo- Gladis Aidee Henao Florez	Comité de Gestión y Desempeño	18/07/2023

3.10.3.2 Procedimiento Operación de Parquederos

PROPÓSITO: Asegurar la operación de los parquederos propios de Terminales de Transporte.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Verificar y actualizar base de datos de clientes activos para mensualidades	Profesional Universitario o Tesorería Profesional Universitario o TIC Técnico Administrativo Contable	Resolución donde se regulan las tarifas de la empresa Formato solicitud para estacionamiento en el parqueadero P2.		<p>Se actualiza la base de datos en el aplicativo (Parking) de los clientes que pagan mensualidad. (particular o intermunicipal), de acuerdo a las tarifas establecidas en la resolución vigente, los ajustes de cambios solicitados por los usuarios.</p> <p>El profesional universitario TIC actualiza en aplicativo la base de datos de las placas de vehículos intermunicipales para el cobro de la tarifa preferencial (intermunicipal).</p> <p>Se debe diligenciar por parte de los clientes el “formato solicitud para estacionamiento en el parqueadero”, cuando ingresa por primera vez al servicio de mensualidad o cuando se solicita actualización de información.</p> <p>Se ingresan los terceros con el RUT al sistema contable SAFIX de acuerdo a la información suministrada por la profesional universitaria de tesorería, por parte del técnico administrativo contable.</p> <p>La Técnica Administrativa de Tesorería realiza el proceso de facturación correspondiente a cada cliente, posteriormente la profesional universitaria tesorería o quien tenga la designación, activa el cliente en el sistema del parqueadero.</p> <p>Cada vez que se actualice el listado La Profesional Universitario Tesorería notifica el listado actualizado al personal.</p>
2	Apertura y desarrollo de turno	Auxiliar administrativo operativo recaudos	Registro de Ingreso y salidas de vehículos Formato extravío de tiquete	Sistema Parking Informe de chequeo de vehículos	Al iniciar el turno cada auxiliar antes de ingresar al sistema con su usuario y contraseña debe realizar un chequeo del parque automotor estacionado vs el reporte generado por el sistema.

				físicos Vs sistema	<p>Los registros de vehículos pueden ser automáticos o manuales cuando el sistema presente fallas.</p> <p>Registro automático: se registra la placa y se clasifica el tipo de vehículo, si es intermunicipal, particular, moto, por mensualidad o las demás modalidades definidas por la empresa. Este registro genera un ticket de ingreso para el cliente con el que realiza el pago.</p> <p>Registro manual: En talonarios destinados para este propósito, se registra la información como si fuera automático. Una vez reestablecido el sistema se debe ingresar la información generada manualmente, esto debe ser reportado en la planilla de cierre o entrega de turno.</p> <p>Posteriormente con el pago que hace el cliente, se genera el respectivo recibo que sirve de soporte para la salida, el cliente cuenta con 10 minutos después del pago para el retiro del vehículo, en caso de que no se cumpla esta condición se genera un nuevo cobro.</p> <p>Si el cliente pierde el ticket de ingreso del vehículo, debe presentar fotocopia de la matrícula del vehículo y de la cédula de ciudadanía, así como diligenciar formato por pérdida de ticket, esto para proceder a expedir una nueva factura y autorizar el retiro del vehículo, esta novedad debe ser reportada en la planilla de cierre de turno.</p>
3	Realizar chequeo del parque automotor estacionado o durante cada turno y verificar bases para el inicio y final del	Auxiliar Administrativo Operativo recaudos	Entrega de turno y base	Control del parqueo-Chequeo de vehículos parqueadero p2 Informe de chequeo	<p>Con el listado que genera el aplicativo Parking se verifica en cada turno y en cualquier momento que los vehículos que se encuentran en el parqueadero correspondan a lo arrojado en el sistema.</p> <p>Todo vehículo que ingrese al parqueadero debe ser facturado.</p> <p>En caso de encontrar novedades,</p>

	turno			de vehículos físicos Vs sistema Reporte de cierre de turno - parking	<p>éstas se deben reportar al técnico operativo de turno para que éste haga la validación y corrección a la que haya lugar antes de la terminación del respectivo turno, dejando soportada la actuación en la bitácora o planilla y dejar la novedad escalada por correo electrónico si la novedad así lo requiere.</p> <p>Verificar que los billetes y monedas de baja denominación correspondan a la base asignada antes de iniciar y terminar el turno.</p>
4	Realizar cierre turno anterior	Auxiliar Administrativo Operativo recaudos	Entrega de turno y base		<p>Para el cierre del turno se genera el respectivo reporte en el aplicativo y se procede a verificar de forma manual que el dinero existente corresponda al valor generado por el reporte.</p> <p>Posteriormente, se realiza consignación en cajero multifuncional a las cuentas asignadas, se diligencia el formato de entrega de turno en la planilla “ Entrega de turno y base”, registrar nombre legible de quien entrega y recibe</p> <p>En caso de presentarse alguna novedad en el cajero multifuncional, el auxiliar operativo de recaudos debe comunicarse a la línea de atención del banco y hacer el respectivo reporte al técnico operativo para la gestión, si el recaudo no puede ser consignado porque el cajero se encuentre fuera de servicio, el auxiliar debe desplazarse a la taquilla de recaudos norte a depositar el dinero en la caja fuerte para posterior consignación por parte del técnico operativo de recaudos.</p>

ALCANCE: Aplica para la operación del parqueadero P2, Inicia con con la verificación del parque automotor estacionado validado con lo reportado en el sistema, adicionalmente verificación de la base de caja asignada y termina con el cierre de turno y nuevamente validación de parque automotor, información del sistema y cuadro de caja

DEFINICIONES

- **Parking:** Sistema operativo de parqueaderos de las Terminales de Transporte de Medellín S.A.
- **Parqueadero P2:** Nombre asignado al parqueadero público propio de Terminales de Transporte de Medellín S.A., ubicado en la Terminal Norte.

Políticas del Procedimiento:

1. Después de transcurrido 10 minutos después de pago, se le cobrará al usuario una hora de parqueo
2. Las motos con mensualidades todas deben ser parqueadas en el lugar asignado para parquear las motos, no en otro sitio
3. Para los clientes con mensualidad se ingresará moto o vehículo, no las dos opciones.
4. Tiempos extemporáneos, si un vehículo sufre daños mecánicos dentro del parqueadero como novedad, se vuelve a ingresar al sistema por una hora, el tiempo extraordinario después de transcurrir la hora se cobra tiempo establecido por parqueo.
5. Si usted no es cliente en categoría mensualidad debe notificar al auxiliar en caseta o técnico operativo en caso de que la estadía de un vehículo será superior a un día de parqueadero, si se le pierde el tiquete debe solicitar verificación por cámara y esperar se genere el registro del video.
6. No deje perder su tiquete, esta es la orden de salida, evitando costos y tiempos de espera adicional.
7. No dañe, no arrugue, no rompa, su tiquete, evite reprocesos en la salida.
8. Verificar la placa en el recibo e informar si encuentra alguna novedad.
9. El vehículo debe permanecer cerrado y asegurado, no es permitido que usuarios permanezcan dentro del vehículo durante el tiempo de estacionamiento en el parqueadero.
10. Al parqueadero solo es permitido ingresar el conductor del vehículo.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2009/05/26	Profesional de Planeación- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Nuevo	Subgerente Financiera y Comercial- Patricia Elena Giraldo Gonzalez Apoyo Especializado Subgerente Financiera y Comercial- Marleny Monsalve Técnico Administrativo Operativo- Gladis Aidee Henao Florez	Patricia Elena Giraldo Gonzalez - Subgerente Financiera y Comercial	2023/07/25

3.10.3.3 Procedimiento Administrar Presupuesto

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

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Elaborar Presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto Subgerentes y/o Jefes de unidad Gerente General		Presupuesto Borrador	Se analizan ingresos y gastos de las Subgerencias y/o Unidades Administrativas Se toma como referente el Presupuesto Histórico, el IPC y % de incremento proyectado Las Subgerencias y/o Unidades Administrativas proyectan borrador del presupuesto de inversión, funcionamiento y operación comercial. Se presenta el presupuesto a la alta dirección para análisis y ajustes necesarios. Se aprueba presupuesto al interior de TTM El cronograma para la realización de esta tarea esta entre el mes de agosto a Septiembre
2	Tramitar aprobación del presupuesto	Gerente General Subgerente Financiero y Comercial		Citación Junta Directiva Informe de elaboración del presupuesto	Citar junta directiva y presentar el presupuesto proyectado para su aprobación El cronograma para la realización de esta tarea es en el mes de Octubre
3	Aprobar presupuesto	Junta Directiva CODFIS		Resolución de aprobación por la Junta Directiva Resolución de	Se analiza el presupuesto proyectado y se plantean posibles recomendaciones, se solicitan ajustes en caso de ser necesario Se emite resolución de aprobación del presupuesto expedida por la Junta directiva y se envía al CODFIS, el cual expide Resolución definitiva de aprobación del presupuesto ante el CODFIS.

				aprobación por el CODFIS	El cronograma para la realización de esta tarea esta entre el mes de noviembre a Diciembre Se recibe la Resolución definitiva de aprobación del presupuesto del CODFIS
4	Liquidar presupuesto	Gerente General		Resolución de gerencia	Se liquida el presupuesto para la vigencia siguiente El cronograma para la realización de esta tarea es en el mes de diciembre.
5	Registrar presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto	ERP SAFIX		Se ingresa el presupuesto al Sistema para iniciar su ejecución El cronograma para la realización de esta tarea es en el mes de Enero
6	Afectar presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto Gerente General Profesional Universitario de Planeación	Solicitud Cambios de Proyectos Solicitud de Traslado Presupuestal Formato de plan de compras Solicitud para cambios de Plan de Compras Resolución de traslados Certificación traslado recursos de inversión	Solicitud de Servicio por QfDocument Solicitud Cambios de Proyectos Formato de plan de compras Solicitud para cambios de Plan de Compras	Se tramitan solicitudes de disponibilidad, compromisos, traslados, liberaciones y vigencias futuras de la entidad. Se verifica que los rubros en las solicitudes de disponibilidad sean consecuentes con el objeto del gasto Según las necesidades y direccionamiento de la alta dirección, se efectúan adiciones y reducciones presupuestales. Cuando se modifican los grandes agregados (Rubros mayores) se debe solicitar aprobación en primera instancia en junta directiva y posteriormente en CODFIS. Para los rubros auxiliares se realizan los traslados y se aprueban por el Gerente. El cronograma para la realización de esta tarea es durante todo el año El Profesional Universitario de Planeación realiza ajustes en los planes estratégicos (acción y compras adquisiciones) Cada vez que se actualicen se debe registrar el cambio en la carpeta matriculada en el SAT. Esta actividad debe estar soportada con el movimiento reportado en Safix y con el técnico administrativo de presupuesto. La oficina de planeación expide una Certificación cada vez que haya la necesidad de traslado de recursos de inversión.

					Los administradores de cada uno de los planes diligencian los formatos de traslado y de modificación planes de compra y acción y la resolución de traslado con los vistos y firmas de cada uno de los implicados en la modificación
7	Realizar seguimiento al Presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto Técnico Administrativo de Procesos.: jefe planeación		Informes físicos Ejecución Presupuestal	<p>Se generan informes mensuales al CODFIS Y se anexan al sistema de Gestión Integrado de Gestión, para la consulta de los jefes y personal de la empresa”.</p> <p>Se reporta mensualmente ejecución acumulada a la contraloría "Gestión Transparente"</p> <p>Se reporta Trimestralmente en la plataforma chip la ejecución presupuestal CUIPO</p> <p>Se realiza una reunión de seguimiento entre las áreas de presupuesto y planeación frente a la ejecución presupuestal en concordancia con los planes comité de planeación (equipo técnico del Sistema Integrado de Gestión) permitiendo unificar criterios entre proyectos, presupuesto, modificación de planes de acción y plan de compras.</p> <p>Se presenta la ejecución presupuestal en los comités de gerencia. Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>El seguimiento se realiza durante todo el año.</p>
	Incorporar las adiciones presupuestales	Gerente General Secretaria General Subgerente Financiero y Comercial Técnico Administrativo de Presupuesto		Citación acta de junta Acta de Junta Oficio remitido al CODFIS	<p>El Gerente General firma convenios y /o contratos interadministrativos, pactando los recursos que se van a inyectar. Procede a notificar a la Secretaria General para que efectúe la citación de Junta Directiva con previa aprobación de los datos desde la subgerencia Financiera y Comercial, permitiendo así la idoneidad de la información que será aprobada.</p> <p>Las adiciones presupuestales generados por convenios y/o contratos interadministrativos, deberá ser remitidas por la Secretaria General al Subgerente Financiero y Comercial con copia al Técnico Administrativo de Presupuesto para remitir al CODFIS el acta de junta y el Convenio o documento equivalente con sus respectivos</p>

					anexos por medio de oficio al CODFIS.
	Distribuir los honorarios por administración de convenios	Líderes de cada área Gerente General			<p>Los líderes de cada área, informa las necesidades y las remiten al Subgerente Financiero y Comercial y a la Subgerente de Planeación y Desarrollo, para que en cada área se analicen temas presupuestales y los planes que van afectar.</p> <p>Luego se presenta para su aprobación al Gerente General ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para que se inicie con la distribución del recurso.</p> <p>El Técnico Administrativo de Presupuesto diseña un cuadro en Excel con la distribución por centro de costo y planeación actualiza el respectivo plan.</p> <p>La Profesional Universitario de Planeación da a conocer que fue aprobada la necesidad y la incorporación de recursos, anotando que el líder de cada plan realiza su respectivo seguimiento al recurso incorporado</p>
8	Realizar cierre	Técnico Administrativo Presupuesto	ERP SAFIX		Para el cierre mensual se realiza verificación de la consistencia de la información y la afectación correcta de los documentos

ALCANCE: Inicia con la Elaboración del presupuesto hasta Generación de los informes hasta el cierre presupuestal . Aplica para todos los proyectos y planes que necesiten del presupuesto, que requieran recursos para su ejecución.

DEFINICIONES:

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

Control de Cambios Procedimiento

Ver sión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0. 7	2024/ 11/01	Leidy Viviana Ramirez	Se ingresan dos actividades nuevas con el objetivo de mejorar el proceso respecto	Wiston Ivan Gomez Jimenez Subgerente	Comité Institucional de Gestión	2024/12/05

		Agudelo Profesional Universitario de Planeación y Desarrollo	al momento de adicionar al presupuesto y a la distribución de honorarios las actividades son: 1. Incorporar las adiciones presupuestales. 2. Distribuir los honorarios por administración de convenios Igualmente se ajusta el termino COMFIS por CODFIS	Financiero y Comercial Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto	y Desempeño, acta 19 de 2024	
1.0.6	2022/11/03	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se efectúan los ajustes a las siguientes acciones: Actividad 6 Afectar presupuesto Actividad 7 Realizar seguimiento al Presupuesto Actividad 8 Realizar cierre Se crea nueva actividad 4 liquidar presupuesto	Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto	Subgerente Financiera y Comercial- Patricia Elena Giraldo Gonzalez	2023/07/18
1.0.5	2019/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina de la actividad 5 "Afectar el presupuesto", el documento Guía del Presupuesto Público, puesto que no es un documento creado o adaptado internamente para la administración del presupuesto	Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto	Carlos Mario Henano Subgerente de Planeación y Desarrollo	2019/05/24
1.0.4	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona a la actividad afectar presupuesto. El Profesional Universitario de Planeación realiza ajustes en el plan de acción y en el plan de compras	Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Carlos Mario Henano Subgerente de Planeación y Desarrollo	2017/08/15
1.0.3	2015/10/30	Leidy Viviana	Se adicionan los tiempos de planeación y ejecución	Victor Hugo Toro Zuluaga	Raul Gilberto	2015/10/30

		Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	presupuestal, es decir el cronograma de las 7 etapas que se deben cumplir en el proceso presupuestal. Asi como tambien se adiciona al objetivo el verbo "registrar"	Técnico Administrativo Presupuesto Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	
1.0. 2	2014/ 05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina el registro Solicitud de Servicio a UFC y se adiciona el nuevo sistema Solicitud de Servicio por QffDocument Se adicionan dos nuevos registros Formato de plan de compras Solicitud para cambios de Plan de Compras En general se ajusta el procedimiento en redaccion y ortografia	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería Luis Alberto Naranjo Bermudez	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

				Subgerente Financiera y Comercial Mauricio Alfredo Palacio Velasquez Profesional Universitario Contador		
1.0. 1	2013/ 05/ 09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica las denominaciones de los cargos	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería Carlos Arturo Patemina Moreno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.3.4 Procedimiento de Pagos

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1 Recepción de documentos soportes de obligaciones de la entidad (facturas, impuestos, nómina, solicitudes, fallos, seguros entre otros)	Técnico Administrativo de Documentos Profesional Especializado Nomina Profesional Especializado Gestión Humana Profesional Especializado Contador Profesional Universitario o Tesorero Profesional Especializado Abogado Supervisores	Circular con las directrices de recibo de facturas electrónicas		<p>Se reciben los documentos soportes de obligaciones de la entidad (facturas, impuestos, nómina, solicitudes, fallos, entre otros), generadas por diferentes conceptos, de la siguiente forma: Cuentas de proveedores: Son aquellas facturas, cuentas de cobro, documentos equivalentes que se originan por la adquisición de bienes y servicios. Los proveedores deben enviar a la entidad la factura con la certificación de la cuenta bancaria, informe donde relacione lo ejecutado, entregables respecto a lo que se esta facturando, certificación actualizada de parafiscales y/o planilla.</p> <p>Los documentos soportes de las obligaciones de las partes interesadas son recepcionadas y radicadas por el archivo general de la Entidad, luego se envía a cada una de las Auxiliares Administrativas de cada subgerencia o área, para que cada responsable adjunte los documentos necesarios para autorizar el pago, específicamente si es factura el supervisor adjunta el informe de supervisión, la certificación de pago, seguimiento financiero a los contratos y certificación actualizada de parafiscales y/o planilla.</p> <p>Cada proveedor debe cumplir con las condiciones y especificaciones pactadas dentro de los contratos firmados con la Entidad. En cumplimiento de las políticas de la entidad, el recibo de facturas en recepción es hasta el 20 de cada mes o día hábil anterior.</p> <p>Los responsables que reciben la información para pago son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico Administrativo de Documentos: recepciona y radica los documentos asociados a las obligaciones de la entidad • El Profesional Especializado Nomina y Profesional Especializado Gestión Humana: todos los pagos relacionados con el personal activo y pensionados de la entidad. • Profesional Especializado Contador: todos los pagos relacionados con impuestos, contribuciones, y tasas • Profesional Especializado Abogado: todos los pagos relacionados con las sentencias, seguros y conciliaciones • Supervisores: todos los pagos relacionados con la ejecución de contratos, suscripción y facturas sin contrato.
2 Causar	Técnico			El supervisor entregará a la Técnico Administrativo de

factura	Administrativo Contable Técnico Administrativo de Contabilidad o a las Contadoras asignadas para el seguimiento de los diferentes Convenios Subgerente Financiero y Comercial para la aprobación			Contabilidad o a las Contadoras asignadas para el seguimiento de los diferentes Convenios, la factura radicada original llega con los documentos anexos para efectuar autorizar el pago, donde es causada por la Auxiliar Contable en el sistema de información donde afecta el presupuesto enlaza lo comprometido con la factura, lo tramita lo entrega a un Profesional Universitario Contador para revisión y al Subgerente Financiero y Comercial para la aprobación y a la Profesional Universitaria Tesorera para realizar el pago.
3 Programar pagos	Profesional Universitario o Tesorera Técnico Administrativo de Presupuesto			<p>La política de pagos establece que la entidad realiza pagos los días martes y jueves de la semana.</p> <p>La Profesional Universitario Tesorera valida la información entregada por el área de contabilidad luego de la aprobación del Subgerente Financiero y Comercial para solicitar la programación del pago.</p> <p>La programación se realiza basada en la forma de pago estipulada en el contrato, luego se direcciona al Técnico Administrativo de Presupuesto, para que genere el archivo plano, afectando las cuentas por pagar en el software Safix, elaborando el egreso afectando los libros y subiendolo el plano al banco respectivo. el Técnico Administrativo de Presupuesto adjunta el comprobante de egreso al documento equivalente y anexos.</p> <p>Se valida la cuenta bancaria registrada en la factura entregada por el proveedor.</p>
4 Realizar el pago en el banco respectivo	Profesional Universitario o Tesorera			<p>Se realiza el pago en el respectivo banco, se imprime el soporte de pago exitoso y se adjunta a cada documento equivalente y anexos.</p> <p>Los pagos se realizan por medio de transferencia electrónica bancaria.</p>
5 Validar los pagos realizados	Profesional Universitario o Tesorera Técnico Administrativo de Tesorería			<p>La Profesional Universitario Tesorera, entrega a la Técnico Administrativo de Tesorería la factura o documentos equivalentes con sus respectivos anexos. la Técnico Administrativo de Tesorería realiza la separación de los documentos así:</p> <p>Separa los documentos soportes de obligaciones de la entidad (facturas, impuestos, nomina, solicitudes, fallos, entre otros, certificación de pago, egreso, y soporte de</p>

	Auxiliar Administrativa			<p>pago del banco, y la obligación, escanea los documentos para registrarlo en la carpeta corporativa clasificada de forma mensual y sube la información de cada pago de contratos en la plataforma de gestión transparente, posteriormente los entrega en el archivo de gestión al Técnico Administrativo de Documentos de manera consecutiva para su almacenamiento, clasificación y digitalización en la serie documental respectiva.</p> <p>Los demás anexos que soportan la supervisión de un contrato y que fueron entregados por el supervisor para realizar el pago, se entregan a la Auxiliar Administrativa de cada dependencia o área para el proceso de archivo</p>
--	-------------------------	--	--	---

ALCANCE: Este procedimiento aplica para el pago de los compromisos generados en la Entidad. Inicia con la recepción del documento contable y termina con la validación de los pagos realizados

DEFINICIONES:

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

Obligaciones de la entidad : Compromiso con que se reconocen deudas o se compromete su pago tales como: facturas, impuestos, nómina, solicitudes, fallos, entre otros

Causar factura: la causación se hace ingresando al sistema de contabilidad los valores y datos que constan en la factura, como la fecha de emisión, los precios, el Iva, las retenciones, los descuentos, etc.

Control de Cambios Procedimiento

Ver sión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.0	2022/03/25	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se efectúan los ajustes a las siguientes acciones:</p> <p>La actividad 1 "Recepción de cuentas" por "Recepción de documentos soportes de obligaciones de la entidad (facturas, impuestos, nómina, solicitudes, fallos, seguros entre otros)</p> <p>La actividad 2 "Causar factura, programar pagos", se agrega realizar el pago en el banco respectivo y validar los pagos realizados, se ajusta en el proceder casilla de observaciones.</p> <p>La actividad 3 "Programar turnos", se adiciona la responsabilidad de Técnico Administrativo de Presupuesto y se adiciona el manejo de la política de pagos.</p> <p>En la actividad 4 " Realizar el pago en el banco respectivo", se ajusta el pago manera</p>	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	Subgerente Financiera y Comercial-Patricia Elena Giraldo Gonzalez	2022/03/25

			electronica y no en cheque. En la actividad 5 " Validar los pagos realizados", se adiciona los documentos que deben soportar las facturas u obligaciones y se discrimina las responsabilidades. Se ajusta el alcance del procedimiento y las definiciones se elimina la palabra cheque.			
1.0.0	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	version inicial del procedimiento	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Carlos Mario Henano Subgerente de Planeacion y Desarrollo	2017/08/15

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de <%=FECHAVER%

3.10.3.5 Procedimiento Gestionar la cartera

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

Cobro Persuasivo					
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Verificar pago de los clientes morosos.	Profesional Universitario o Tesorero Tecnica Administrativa Caja	El Reglamento Interno de Recaudo de Cartera de Terminales de Transporte de Medellín S.A.-2022050175 del 23 de junio de 2022	Soportes de pago de Safix	La Profesional Universitaria Tesorera y/o la técnica administrativa de caja, revisan diariamente los movimientos de los bancos para verificar que los pagos de los clientes tengan su correspondiente recibo de caja, se imprime el soporte de pago del banco y la Tecnica Administrativa Caja legaliza los ingresos en el sistema Safix.
2	Generar informe de morosos y recibir aval del comité de cartera	Profesional Universitario o Tesorero Comité de cartera	2022050175 del 23 de junio de 2022, se crea el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera de Terminales de Transporte de Medellín S.A.	Informe mensual de cartera Acta de Comité de cartera	El Profesional Universitario Tesorero proyecta un informe mensual de cartera, el cual se presenta al Comité de cartera dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, allí se reporta la situación de los clientes en mora y las solicitudes de facilidades de pago, en este caso específico el comité deberá avalar la evaluación del acuerdo previamente realizado. En el informe se detalla los clientes que están ubicados en las diferentes categorías establecidas en el manual de cobros, precisando cuales están habilitados para darle inicio a un cobro persuasivo (entre 1 día de mora y 180 días en mora), especificando los clientes que cumplieron 90 días en mora

					<p>que fueron reportados ante las centrales de riesgos y los clientes que cumplieron los 180 en mora que fueron reportados ante el boletín de deudores morosos del estado.</p> <p>En el informe también se registra los acuerdos de pago realizados y los acuerdos de pago incumplidos.</p>
3	Realizar el cobro persuasivo	<p>Gerente General</p> <p>Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Abogado</p> <p>Profesional Universitario o Tesorero</p>	Manual Cobros	<p>de Safix o en la planilla de excel).</p> <p>Correo electrónico o cobro persuasivo</p> <p>o</p> <p>oficio</p> <p>donde se le indique al cliente el inicio al cobro persuasivo</p> <p>o</p> <p>arrendatario con la notificación de boletín de deudores morosos</p> <p>Acuerdos de pago</p>	<p>El proceso de cobro persuasivo es la recuperación de la cartera vencida, donde se invita al deudor a cancelar las obligaciones a su cargo y a favor de la entidad, de manera consensual y beneficiosa para las partes. Según sea el caso de cada cliente moroso, acorde a los términos de actuación que tiene la entidad en cada una de las categorías o establecidas en el manual de cobros, la duración máxima de este proceso es de seis (6) meses.</p> <p>Para lograr una eficaz realización del cobro persuasivo se realizan una serie de acciones, una de ellas es la circularización, esta se realiza seis (6) veces al año de manera bimestral, dentro de los cinco (5) primeros días de los meses de marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre y enero. La Subgerente Financiera y Comercial, enviará requerimientos por el no pago a los deudores morosos de la entidad, en los que se les informa tal condición y las consecuencias que se derivan de la misma.</p> <p>La Profesional Universitario Tesorera realiza la validación para cada uno de los clientes morosos, en el evento de que el deudor realice el pago, éste se imputará a la mensualidad o cuota más antigua y en el caso de los acuerdos de pago se imputará primeramente a los intereses y la suma restante se aplica a capital, acorde a lo establecido en la normatividad vigente.</p> <p>Durante el proceso del cobro persuasivo de manera mensual se realiza la clasificación y calificación de los clientes morosos.</p> <p>La calificación busca graduar la importancia de cada deudor en su categoría acorde al monto adeudado y de la antigüedad de la misma, así como también busca normalizar las actuaciones de la entidad en cada uno de los casos. Las categorías que la entidad define son:</p> <p>A. Categoría A o Riesgo Normal: Las deudas calificadas en esta categoría son aquellas que presentan una morosidad hasta de sesenta (60) días.</p> <ul style="list-style-type: none"> Una vez verificado los 31 días de mora en el pago la Técnica Administrativa de Tesorería, realiza llamadas telefónicas para contactar al deudor moroso. Se registran las llamadas en el Sistema Administrativo Safix o en la planilla de excel). Si los clientes no se pueden contactar telefónicamente se les enviará correos electrónicos y se

				<p>deja soporte del correo enviado, también se elabora un oficio donde se le indique al cliente el inicio al cobro persuasivo firmado por la Subgerente Financiera y Comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Después de realizar los cobros respectivos a los clientes y no recibir respuesta ni pago oportuno en 60 días calendario, se envía notificación escrita por parte de la Subgerente Financiera y Comercial, donde se especifica al deudor moroso que tiene 20 días para ponerse al día y que cumplidos los 90 días de mora será reportado ante las centrales de riesgo. <p>B. Categoría B o Riesgo Aceptable: Las deudas calificadas en esta categoría son aquellas que presentan una morosidad entre sesenta y un (61) días y ciento veinte (120) días.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cartera superior a 61 días, será gestionada por el área de bienes o quien secretaria general determine. • Si pasados 90 días el cliente no cumple con la obligación del pago, este será reportado en centrales de riesgo, cumpliendo con la normatividad vigente, previa notificación de Secretaria General a la Subgerencia Financiera y Comercial. • El retiro de centrales de riesgo debe ser notificado a la supervisión del contrato, previo informe de pago o abono en deuda. <p>C. Categoría C o Riesgo Apreciable: Las deudas calificadas en esta categoría son aquellas que presentan una morosidad entre ciento veintiún (121) días y ciento ochenta (180) días.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el cliente cuenta con 150 días en mora de su obligación y con una cuantía mayor a 5 salarios mínimos legales vigentes, la Profesional Universitaria Tesorera le reporta a la Profesional Especializada Contadora para que proyecte la notificación a los clientes con esta condición, este oficio será firmado por la Subgerente Financiera y Comercial. Si el cliente no paga en 20 días hábiles, cumplidos los 180 días en mora, la Contadora realiza el reporte ante el boletín de deudores morosos del estado, este reporte se realiza en el mes de mayo y junio. <p>La clasificación de la cartera, busca la forma de categorizar la cartera, la entidad define las siguientes:</p> <p>a) Grandes: Los grandes deudores son aquellos usuarios, arrendatarios y/o beneficiarios que le adeuden a Terminales de Transporte Medellín S.A. el 50% del monto total de la cartera disponible para el cobro en un momento determinado, 30 de junio y 30 de diciembre de cada anualidad. De ser el caso, el cómputo debe incluir capital, intereses, sanciones y todos los demás conceptos adeudados.</p>
--	--	--	--	--

				<p>b) Medianos: Los medianos deudores son aquellos que representen el 30% del monto total de la cartera disponible para el cobro, en los términos antes señalados.</p> <p>c) Pequeños: Los pequeños deudores son aquellos que representen el 15% del monto total de la cartera disponible para el cobro, en los términos antes señalados.</p> <p>d) Mínima cuantía: Los deudores de mínima cuantía son aquellos que representen el último 5% del monto total de la cartera, en los términos antes señalados.</p> <p>Acuerdos de pago</p> <p>Los clientes morosos cuentan con la opción de solicitar a la entidad una facilidad de pago. La solicitud debe estar firmada por el cliente y por el garante, registrada la identificación plena del deudor, el plazo solicitado y la forma de pago solicitados, las garantías ofrecidas, la identificación de la(s) persona(s) que se ofrezcan como garantes de la obligación, acompañado de copia de las cédulas y la evidencia de haber realizado el abono del treinta por ciento (30%) de las obligaciones insolutas.</p> <p>Las solicitudes de acuerdos de pago se evalúan por la Subgerente Financiera y Comercial, se avalan en el Comité de Cartera y se aprueba por el Gerente General.</p> <p>Dependiendo de la naturaleza, conducta y situación del cliente, se define el plazo y cuotas de pago. Las condiciones que se debe cumplir para otorgar el acuerdo son:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Que no exista un acuerdo incumplido por las mismas obligaciones. b. Que el monto de las obligaciones insolutas no supere doce (12) veces el valor de las mensualidades o cánones acordados por el bien asignado. c. Que el deudor haya pagado cuando menos las primeras tres (3) mensualidades o cánones del contrato. d. Haber realizado un abono del treinta por ciento (30%) de las obligaciones insolutas. e. Que las garantías ofrecidas se hayan perfeccionado. (Aplica para los acuerdos ordinarios). <p>En caso de no ser aprobada dicha solicitud, por falta de cualquier documento o requisito, se le informará al interesado manifestándole que cuenta con cinco (5) días hábiles para que presente el documento o subsane el requisito. En el evento de que no se acepte la propuesta de acuerdo de pago formulada por el deudor, se le responderá sobre la negación dentro de los dos días siguientes.</p>
--	--	--	--	---

					<p>La entidad clasifica el acuerdo de pago en simple y en ordinario. El Simple son aquellos acuerdos de pago que se conceden con un plazo inferior a un (1) año y sin necesidad de que el deudor otorgue garantías a favor de la Entidad. El requisito que suple las garantías es la denuncia de bienes para un eventual embargo y secuestro posterior. Los bienes pueden ser de cualquier tipo, inclusive inventarios. El Ordinario son aquellos que se solicitan por más de un (1) año y hasta por cinco (5) años, y están reservados exclusivamente para los grandes deudores y las más representativas de las medianas; siempre que el deudor o un tercero a su nombre, ofrezca bienes para su embargo y secuestro, garantías personales, reales, bancarias o de compañías de seguros, o cualquiera otra garantía que respalde suficientemente la deuda a satisfacción de la Entidad. Además de los requisitos antes previstos, los acuerdos ordinarios deben proponer garantías que cubran un 100% el valor de las deudas.</p>
4	Efectuar la gestión interna en la entidad para el cobro de la cartera	Gerente General Comité de Sostenibilidad Profesional Especializado Abogado Profesional Especializado Contador	Manual de Cobros Resolución Comité de Sostenibilidad	Acta de comité sostenibilidad ficha de depuración para saneamiento contable el acta administrativo que ordena la depuración contable	<p>Esta etapa se surte acorde a lo documentado en los diferentes títulos ejecutivos tales como los contratos, acuerdos de pago y/o otros documentos provenientes del deudor, donde consta las obligaciones documentadas de manera clara, expresa y exigible.</p> <p>En el caso en que la entidad no cuente con un título ejecutivo, el Profesional Especializado Abogado deberá adelantar las gestiones tendientes a constituirlo, mediante documentos otorgados a los usuarios, arrendatarios y beneficiarios en los que consten las principales obligaciones a cargo de estos, los documentos deberán ser suscritos por los comerciantes plenamente identificados que se encuentren en el módulo, local, bodega y/o quiosco y por su garante, según el caso. En el caso de que los usuarios, arrendatarios y/o beneficiarios sean ordenados en la suscripción de los títulos; Terminales Medellín dará inicio al proceso ejecutivo y procederá a recuperar el espacio asignado.</p> <p>Una vez iniciado el proceso de restitución del bien, la acreencia a cargo de deudores sin título será objeto de depuración de la cartera y saneamiento contable.</p> <p>Para la gestión del cobro una de las acciones importantes es la depuración de la cartera que se realiza con el objetivo de dejar disponible el cobro únicamente de aquellas acreencias con mayores posibilidades de recuperación. El Profesional Especializado Contador, elaborará una ficha de depuración en la que se señalen las acciones de cobro, administrativas, jurídicas y contables que se adelantaron y que sirven de soporte al Comité Técnico de Sostenibilidad para ilustrarlos sobre la gestión adelantada y de soporte en la decisión contable. Dicha ficha debe ser debidamente firmada por las Subdirecciones intervinientes.</p>

				<p>Una vez conformado el expediente con la documentación requerida, se someterá el caso a estudio, evaluación y consideración del Comité Técnico de Sostenibilidad teniendo en cuenta toda la información sobre la gestión adelantada, el concepto jurídico y la ficha de depuración, para recomendar al Representante Legal la depuración de las partidas contables. De lo estudiado en el Comité se levantará un acta que consignará la decisión de recomendar al Representante Legal la depuración de los registros contables analizados.</p> <p>El Representante Legal de la entidad con base en el acta de recomendación del Comité Técnico de Sostenibilidad, emitirá el acto administrativo que ordene la depuración contable y el ajuste de los registros contables correspondientes, la actualización en los sistemas de información y/o bases de datos y cualquier otra actuación que se desprenda de la decisión adoptada. El acto administrativo que ordena la depuración extraordinaria, servirá como documento soporte al contador de la entidad para proceder a realizar los registros pertinentes para que la depuración se refleje en los estados contables y en las demás bases de información. Con todo lo actuado se consolidará el expediente que quedará en la Subgerencia Financiera y Comercial – Cartera a disposición para consulta por parte de la Entidad y/o organismos de control.</p>
Cobro Ejecutivo				
5	Realizar el cobro ejecutivo	Gerente General Secretario General Profesional Especializado Abogado	Presentación de la demanda	<p>El proceso ejecutivo es la demanda con la que se busca cobrar judicialmente la obligación; sirve para que el juez ordene el pago de una deuda o el cumplimiento de una obligación respaldada por un título ejecutivo. La entidad podrá iniciar el cobro ejecutivo en cualquier momento, siempre que haya un incumplimiento por parte del deudor.</p> <p>Una vez realizada la evaluación de la cartera por parte de la Subgerencia Financiera y Comercial y el cliente moroso quede ubicado en la categoría D Y E, se procede con la etapa de cobro ejecutivo por el nivel del riesgo de la deuda con la entidad. Las categorías son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Categoría D o Riesgo Significativo: Las deudas calificadas en esta categoría son aquellas que presentan una morosidad entre ciento ochenta y un días (181) y trescientos sesenta (360) días. ✓ Categoría E o Riesgo de Incobrabilidad: Las deudas calificadas en esta categoría son aquellas que presentan una morosidad de trescientos sesenta y un día (361) a mil ochocientos (1.800) días. <p>Se efectúa la presentación de la demanda, se solicitan las medidas cautelares previas que haya a lugar. Por ejemplo, embargar cuentas, bienes inmuebles, congelar el patrimonio del deudor, entre otras.</p>

					<p>Verificar pago después de instaurada la demanda:</p> <p>La Profesional Universitaria Tesorera, valida el pago teniendo en cuenta el informe expedido por la secretaria general donde se relacionan los estados de las demandas que han salido a favor de la entidad.</p> <p>Realizar seguimiento al proceso ejecutivo:</p> <p>Durante el proceso surgen varias etapas las cuales son supervisadas, gestionadas y dirigidas por el secretario general de Terminales de Transporte de Medellín, apoyado en los profesionales Especializados Abogados, quienes estarán validando constantemente el proceso.</p>
6	Validar prescripción de la cartera	Gerente General Secretario General		Prescripción decretada	<p>El plazo de las prescripciones es el periodo limitado de tiempo que tiene la entidad como acreedora para entablar una demanda y recuperar una deuda. El computo de los cinco años de prescripción inicia a partir de la fecha en el que el pago pudo ser legalmente exigido. Los títulos valores como letras de cambio, facturas y pagares prescriben en tres años.</p> <p>La prescripción podrá ser decretada de forma oficiosa por la entidad, en este caso la secretaria general debe reportar a la Subgerencia Financiera y Comercial para efectos de saneamiento de la cartera.</p>

ALCANCE: Inicia con la verificación del pago de los clientes morosos y finaliza con la Validación de la prescripción de la cartera. Aplica para los procesos de cobro en la etapa persuasiva y ejecutiva de la entidad

DEFINICIONES:

Acreencias: Crédito, deuda que alguien tiene a su favor.

Acuerdo de pago: Documento mediante el cual acreedor y deudor llegan a un acuerdo para saldar una deuda, estableciendo la forma de pago.

Cartera pública: Cuentas que representa derechos a favor de Terminales de Transporte de Medellín. S.A., originados en el desarrollo de su función y de otras actividades, así como también los rendimientos que genere.

Cobro ejecutivo: Gestión de cobro a través del apoderado judicial de la entidad.

Cobro persuasivo: Acciones realizadas por la administración, tendiente a obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas a cargo del deudor. Su principal objetivo es la recuperación de la cartera, incluyendo los factores que la componen (capital, intereses y/o multas), o el aseguramiento del cumplimiento del pago mediante el otorgamiento de facilidades de pago con el lleno de los requisitos legales.

Código Civil: Disposiciones legales sustantivas que determinan los derechos de los particulares por razón del estado de las personas, de sus bienes, obligaciones, contratos y acciones civiles.

Código de Comercio: Estatuto que rige las relaciones entre comerciantes.

Costas Procesales: Son las erogaciones monetarias, que deberá cancelar la parte que resulte vencida en el marco de un proceso judicial y/o administrativo; en favor de la parte que salga favorecida en sus pretensiones

Demanda Judicial: Documento técnico legal mediante el cual se ejerce el derecho de acción ante la jurisdicción.

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

Entidad pública: Es una persona jurídica de derecho público.
Estatuto Tributario: conjunto de normas que regulan la mayoría de los aspectos formales y sustanciales del recaudo de impuestos en Colombia.
Habeas Data: Derecho legal a disposición de todo individuo que permite acceder a un banco de información o registro de datos que incluye referencias informativas sobre sí mismo.
Interés Moratorio: Es aquel interés sancionatorio que se aplica una vez se haya vencido el plazo.
Pagaré: Título valor, documento expreso, claro y actualmente exigible en el que se contempla una obligación.
Reporte a Centrales de Riesgo: Es un informe que registra el comportamiento crediticio, financiero y comercial de las personas naturales y jurídicas.

Control de Cambios Procedimiento

Ver sión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.5	2022/05 /23	Leidy Ramirez Técnico Administrati vo de Procesos	Se ajustan todas las actividades del procedimiento, el alcance y las definiciones, todo alineado con las nuevas directrices definidas en el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera de Terminales de Transporte de Medellín S.A., .	Patricia Elena Giraldo González- Subgerente Financiera y Comercial Beatriz Eliana Sepúlveda Ceballos - Subgerente Planeación y Desarrollo Carlos Mario Patiño González- Asesor de Gerencia	Secretario General- Cristian Andrei Sepulveda Subgerente Planeación y Desarrollo - Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos	2022/06/23
1.0.4	2019/04 /22	Leidy Ramirez Técnico Administrati vo de Procesos	Se ajusta el tiempo limite para cobro prejuridico se ajusta de 60 a 90 días En la actividad verificar pagos se agrega en las observaciones "Se tiene en cuenta las retenciones establecidas". Se elimina el comite de conciliacion de la actividad 5 "acuerdos de pago"	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	Carlos Mario Henao- Subgerente Financiero y Comercial	2019/04/22
1.0.3	2013/05 / 09	Leidy Ramirez Técnico Administrati vo de Procesos	En la actividad "contactar a clientes morosos" , se elimina el registro en excel "Llamadas Cobro Cartera" con las respuestas de cada persona, estas llamadas se registran en safix. Se actualizan las nuevas denominaciones de cargos.	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09

				<p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p>		
1.0.2	2012/05/28	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad número 2 "Contactar a clientes morosos", se elimina el registro en excel "Llamadas cobro de cartera", este registro ya no se hace en excel sino en SAFIX</p> <p>En la actividad 3 "Verificar pago" se adiciona nuevo párrafo "La tesorera participa en esta actividad por medio de la verificación"</p> <p>Cambia de orden la actividad "Realizar acuerdos de pago" antes actividad 6 y "Reportar clientes a central de riesgos" antes actividad 5</p>	<p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaria</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Cajera</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Auxiliar Contable</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28
1.0.1	2011/07/22	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	<p>Se adicionan responsables: Actividad "Identificar la cartera por cobrar" se adiciona como responsable la "Auxiliar de Tesorería"</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/07/22

			En la actividad "Realizar acuerdos de pago" se adiciona Comité de cartera y se adiciona el párrafo donde se especifica que el comité es quien toma la decisión definitiva en los acuerdos de pago	Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesorería Alid Libeth Gutierrez Secretaria		
1.0.0	2011/04/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial Luis Fernando Cano Contador Diana Janeth Laverde Tesorera Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto Alid Libeth Gutierrez Secretaria Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/04/15

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025.

3.10.3.6 Procedimiento Generar Facturación

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Generar cartera	Técnico Administrativo Tesorería		ERP SAFIX	Se identifican los clientes morosos y se guarda la cartera con el fin de almacenar el histórico que permita validar la liquidación de intereses El estado de cartera se envía mensualmente a contabilidad y a la tesorería La cartera se genera el último día hábil del mes. Los reportes de cartera se generan a contabilidad al 2040 y a tesorería a la fecha de corte. este reporte se genera pdf y txt.

2	Identificar y registrar cobros de energía	Técnico Administrativo Bienes	Formato lectura medidores Consolidado Energía	Formato lectura medidores Consolidado Energía	Mensualmente se ingresan las lecturas de energía por cada inmueble y se calcula el total a cobrar por arrendatario
3	Identificar y registrar incrementos de cánon de arrendamiento	Técnico Administrativo Bienes		Informe en ERP SAFIX	Mensualmente se genera informe en SAFIX de incrementos para renovación del contrato y se notifica a la Técnico Administrativo Tesorería, Si en el contrato se pactan incrementos parciales, estos se registran mensualmente en el sistema.
4	Actualizar tasa máxima de interés	Profesional Universitario Tesorero		ERP SAFIX	Cada mes se actualiza la tasa máxima de interés, teniendo en cuenta lo establecido por la superfinanciera.
5	Generar y verificar facturación contractual	Técnico Administrativo Tesorería		ERP SAFIX	Se verifican conceptos las novedades varias. Se corre en el sistema el proceso, se genera informe previo y se revisa. Si está correcta se imprime en lote la facturación de arrendamientos. El tecnico administrativo de bienes y servicios registra en safix informacion necesaria pactada contractualmente con el cliente, con el objetivo de que la Técnico Administrativo Tesorería efectue la facturación mensualmente por cliente.
6	Generar y verificar facturación sin contrato	Técnico Administrativo de Bienes Profesional Universitario Tesorero		Formato para solicitar facturación	Se realiza la facturación teniendo en cuenta las siguientes condiciones, así: Si es de municipio por honorarios o por recuperación de retenciones cada supervisor debe enviar la solicitud escrita donde debe contener el número de convenio, los valores a facturar, el NIT y el periodo. Si son servicios publicos: El Tecnico Administrativo de bienes y servicios informa y solicita facturación, con la copia de la factura.

					Si es factura de parqueaderos es la tesorera quien pasa la relacion de los clientes para la factura a la tecnica administrativa de tesoreria.
7	Generar y verificar facturación "tarifa por permanencia en patios"	Profesional Universitario Tesorero	Informe consolidado de los cobros expedido por la Subgerencia Operativa		Se genera facturación electronica por safix, con un periodo quincenal para cobrar el concepto "tarifa por permanencia extraordinario en patios operativos", se genera para cada uno de las empresa de transporte matriculadas en el sistema Hermes.
8	Enviar facturación	Técnico Administrativo Tesorería			Técnico Administrativo Tesorería entrega facturas en archivo para tramitar su envío a través de correo certificado para empresas nacionales y mensajero para empresas locales, la factura debe ser aceptada por el cliente al momento de su recibo a través de su firma. Para clientes con correo electrónico registrado se envía por este medio

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

DEFINICIONES:

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

Facturación: Controlar los movimientos financieros

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.7	2021/07/30	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se ajusta el procedimiento acorde a lo establecido en la resolución de permanencia en patio, adicionando la actividad 7 "Generar y verificar facturación "tarifa por permanencia en patios"	Profesional Universitario Coordinador Operativo Edgar Correa lopez Subgerente Técnico y Operativo- Gustavo Hernando Cortes Valestt	Subgerente Técnico y Operativo- Gustavo Hernando Cortes Valestt Asesor de Gerencia- Carlos Mario Patiño González	2021/07/30
1.0.6	2019/01/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se ajustó el procedimiento en las actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Generar y verificar facturación sin contrato • Enviar facturación 	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	2019/01/28

			Se creo nuevo Formato para solicitar facturación			
1.0.5	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se ajusta el procedimiento de facturación en la actividad Generar y verificar facturación contractual	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	Carlos Mario Henano Subgerente de Planeación y Desarrollo	2017/08/15
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<p>En la actividad "Generar de cartera " se adicono la observación El estado de cartera se envia mensualmente a contabilidad y a la tesoreria La cartera se genera el ultimo dia habil del mes.</p> <p>en la actividad "Identificar y registrar cobros de energía ", se adiciona que Mensualmente se ingresan las lecturas de energía</p> <p>En la actividad " Generar y verificar facturación" , se adiciona La profesional Universitaria Tesoreria pasa las novedades a la Técnico Administrativo Tesorería para que se efectue la facturación manualmente por cliente.</p> <p>En general se modifica la redaccion y ortografia del procedimiento.</p>	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Mauricio Alfredo Palacio Velasquez Profesional Universitario Contador</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.0.3	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<p>En la actividad 5 "Generar y verificar facturación" se elimina la responsable Tesorera".</p> <p>Se actualizan las denominaciones de los cargos</p>	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09

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

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025.

3.10.3.7 Procedimiento Administrar Caja

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Revisar planillas de cuadro de turno	Técnico Administrativo Cajero Auxiliar Administrativo Operativo Técnico Operativo	Entrega de Turno y Base	Entrega de Turno y Base	Se revisa que este anexo el formato de entrega de turno y base con los datos completos por cada turno, por cada negocio y terminal (correctamente Diligenciada y con firmas)
2	Validar los cuadros de Turno	Técnico Administrativo Cajero	Reporte de cierre de turno recaudos (Sistema HERMES)	Reporte de cierre de turno recaudos (Sistema HERMES) Sistema SAFIX Sistema ORUS	<p>Los auxiliares administrativos operativos reportan los pre anulados, estos se pueden presentar por mala digitación o por cambio de rodamiento de las empresas de transporte, se registran en la planillas para realizar la gestión por la técnica administrativa cajero. Se anulan las facturas en el sistema HERMES de acuerdo con lo reportado en las planillas "Entrega de turno y base" y cuadernos de recaudos</p> <p>Se genera un reporte por cada turno de lo recaudo por empresa en el sistema HERMES, con el objetivo de cruzar y conciliar información que este registrada en SAFIX.</p> <p>Cuando se identifican faltantes, se envía reporte al día siguiente al funcionario responsable con copia al Subgerente Financiero y Comercial y a la Profesional Unversitario Tesorero. Si se hace caso omiso a esta comunicación se envía nuevamente el reporte con copia al Gerente y a Control Interno.</p> <p>El cierre de cada turno debe notificarse a la Profesional Universitario Tesorera para tomar los correctivos necesarios.</p> <p>El Profesional Univrsitario</p>

					Contador Verica QUE cada movimiento diario este soportado con los registros que genera el banco y aplicativo safix
3	Registrar ingresos	Técnico Administrativo Cajero		ERP SAFIX Consolidado de cierre de turno por día recaudos (formalizarlo) Consignaciones de clientes y facturas canceladas	Se realiza los ingresos al Sistema Safix según su tipo. Diariamente se verifica y legaliza los pagos efectuados en el banco por arrendamiento y otros conceptos. En los ingresos por concepto de arrendamiento se deben tener en cuenta las respectivas retenciones que aplican para cada cliente
4	Suministrar papelería	Técnico Administrativo Cajero	Entrega de Turno y Base	Entrega de Turno y Base	Se efectúa el suministro de papelería para facturación teniendo en cuenta las necesidades de la operación de las terminales
5	Realizar cierre de caja	Técnico Administrativo Cajero Profesional Universitario Contador	Recaudo por documento SAFIX Relacion de pagos SAFIX	Recaudo por documento ERP SAFIX Relacion de pagos ERP SAFIX	El Técnico Administrativo Cajero verifican y firman todos los movimientos de ingresos que se efectuaron durante el día El Profesional Universitario Contador verifica que lo reportado en el movimiento de

		Profesional Universitario Tesorero			ingresos que se efectuo durante el dia este acorde con lo registrado en el sistema SAFIX La Profesional Universitario Tesorero valida las novedades generales que se presentan en los ingresos
6	Escanear documentos	Técnico Administrativo Cajero		Documentos digitalizados	Diariamente se digitalizan los documentos como: cuadre de turno, soportes de pago (consignaciones bancarias, reporte de banco) y los comprobantes de ingresos en forma consecutiva, foliada y se encarpetan para ser archivados

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

DEFINICIONES:

Efectivo: Monedas o billetes

Ingresos: Dinero que ingresa a TTM por los servicios prestados

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.4	2019/04/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se efectua modificacion en general del procedimiento	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero	Carlos Mario Henao-Subgerente Financiero y Comercial	2019/04/22
1.0.3	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	En la actividad "Realizar cuadre de turno", se adicono el registro: Sistema Syscon de la actividad "consignar recaudo", se elimina la observacion "· Cuando el ingreso es en efectivo o en cheque se realiza consignación en el Banco que la tesorera asigne" En la actividad "Registrar ingresos", Se reciben pagos por conceptos de arrendamiento y otros	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			<p>servicios y se registran en el sistema SAFIX Y se adiciona lo siguiente: Diariamente se verifica y legaliza los pagos efectuados en el banco por arrendamiento y otros conceptos.</p> <p>En la actividad "escanear documentos", se adiciona la observacion Diariamente se digitalizan los documentos como: cuadro de turno, soportes de pago (consignaciones bancarias, reporte de banco) y los comprobantes de ingresos en forma consecutiva y se encarpetan para ser archivados</p> <p>Se adiciona nueva actividad " Entregar Incremento de base "</p>	<p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Mauricio Alfredo Palacio Velasquez Profesional Universitario Contador</p>		
1.0.2	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se modifican las denominaciones de cargos	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05 / 09

				Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial		
1.0.1	2012/05/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad "Realizar cuadro de Turno", se borra registro Consolidado de cierre de turno por turno", ya no se considera necesario registrarlo.</p> <p>En la actividad "Consignar Recaudo", se elimina el responsable "Tesorero"</p> <p>Se modifica el siguiente párrafo: "Se envía al mensajero al banco para que retire las tulas del consignatario, verifique los valores con la tirilla y corrija si es necesario" por "Se envía mensajero a la terminal norte y al controlador a la terminal sur, para que retire las tulas del consignatario del Banco, verifique los valores con la tirilla y corrija si es necesario"</p>	<p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaria</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Cajera</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Auxiliar Contable</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion al	2012/05/28
1.0.0	2011/04/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Secretaria</p> <p>Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion al	2011/04/15

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de <%=FECHAVER%

3.10.3.8 Procedimiento Recaudos

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

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Programar turno	Profesional Universitario-Tesorería-	Archivo en Excel denominado programación de turnos	Se ingresa la programación Quincena vencida en SAFIX	Basándose en el estudio de los turnos del mes anterior se hace la programación del mes, de acuerdo con los requerimientos y necesidades de la operación asignando turno, sucursal y puesto.
2	Publicar turnos	Profesional Universitario-Tesorería-	Archivo en Excel denominado programación de turnos	Correo electrónico Publicar en intranet (en proceso)	
3	Recibir turno	Auxiliar Administrativo operativo de Recaudos	Entrega de turno y base	Planilla firmada de entrega de turno y base	Verificar la base, firmar la planilla de forma clara y legible e ingresar al sistema con el respectivo usuario para el inicio de venta de tasa de uso.
4	Solicitar y Verificar documentación	Auxiliar Administrativo operativo de Recaudos			Verifica: Tarjeta de operación o verificar el RUNT, validar el despacho, vehículo registrado en el sistema Hermes, si son convenios verificar que estén autorizados en la página de la Supertransporte y en el sistema Hermes. Se debe dar cumplimiento a la normatividad vigente sobre la materia.
5	Generar factura (POS O ELECTRÓNICA)	Auxiliar Administrativo operativo de Recaudos	Registros en el sistema, facturas o documento POS	Sistema Hermes	En recaudos se genera la factura de tasa de uso. Se incluye el cobro por prueba de alcoholimetría. Adicionalmente se cobran los servicios complementarios de automatización generando recibo para el cliente. Cuando se generen ingresos por este concepto se deben consignar en la cuenta bancaria del convenio

					que asigne la tesorería. Registro manual en talonarios sólo en el caso de que no funcione el sistema, los cuales deben ser automatizados posteriormente.
6	Efectuar cuadro y cierre de turno	- Técnico operativo - Auxiliar Administrativo operativo de Recaudos	Entrega de turno y base Registros manuales del recaudo o Recibos manuales elaborados durante el turno. *Soporte de anulación de tasas de uso durante el turno.	Sistema Hermes	Cierre de turno, verificación manual del dinero del turno y consignaciones. Tener en cuenta: Contar el dinero, validar información, consignar en las cuentas asignadas en el cajero electrónico (*; **) de los bancos autorizados, separar las bases, firmar legiblemente y registrar los nombres de quien recibe y entrega. Registre en la planilla el número de tasa inicial y final, así como los recaudos por alcoholimetría, tasa de uso, conceptos de automatización, observaciones y pre anulados. Si hay novedades del turno se hace el registro en la planilla de recaudos. El técnico operativo reportará las novedades presentadas durante el turno por medio de correo electrónico al jefe inmediato. (*) En la terminal del sur, el proceso de consignación de los recursos recaudados por tasas de uso se hace a través de depósito en consignatario o en la entidad bancaria que designe Terminales. (**) En la terminal del norte, el proceso de consignación de los recursos recaudados por tasas de uso se hace a través de depósito en cajero multifuncional en el convenio de recaudo o en la entidad bancaria que designe Terminales. En caso de presentarse alguna novedad con depósito en el cajero multifuncional, el auxiliar operativo debe comunicarse a la línea de atención del banco y hacer el respectivo reporte, el

					cual dejara registrado en correo electrónico al jefe inmediato. En caso de que el cajero multifuncional se encuentre fuera de servicio, el dinero debe dejarse en la caja fuerte y dejar la anotación con el detalle de la información en la planilla de cierre.
7	Gestionar Bases (monedas y billetes de baja denominación)	Técnico Operativo Recaudos. Profesional Universitario Tesorería. Subgerente Financiero y Comercial o Gerente General	Correo electrónico a la tesorería de la empresa, por parte de los técnicos operativos de recaudos Oficio a entidad bancaria, comunicando la solicitud de recursos de baja denominación. Consignaciones Planilla de arqueos	Planilla "Gestión de bases"	Los Técnicos Operativos Recaudos Solicitan a la tesorería vía correo electrónico el detalle con la necesidad de monedas y billetes de baja denominación para las bases en ambas Terminales. Solicitar al banco, mediante comunicación escrita con dos (2) de las firmas autorizadas la disposición de las monedas en las fechas definidas especificando el valor, la sede donde se hará la entrega y la fecha del día en que se requiere con mínimo tres días hábiles a la fecha de entrega. La solicitud de baja de baja denominación es tramitada vía correo electrónico ante la entidad bancaria (Bancolombia) al correo registrado y del correo registrado y autorizado de la Tesorería Recibo del pedido de baja denominación (billetes y monedas). Posteriormente los técnicos operativos recaudos verifican y hacen consignación bancaria para retomar los valores entregados por la entidad bancaria, se consigna al convenio asignado desde la Tesorería. Realizar arqueos periódicos como mínimo cada 3 meses.
8	Seguimiento a reintegro de bases	Técnico Operativo- Recaudos.	Planillas y comprobantes de		Los comprobantes de las consignaciones realizadas, se anexan a las planillas de control

		Profesional Universitario-Tesorería.	consignaciones		de base, hasta completar el valor entregado en la misma. Luego se entregan a la Tesorería quien complementa la documentación con la solicitud inicial para entregarse a caja general como soporte para el registro del reintegro de los recursos
		Técnico Administrativo de Caja			

ALCANCE: Se inicia con la programación de turnos del personal de recaudos y finaliza con la legalización de las bases de monedas y billetes de baja denominación, aplica para el recaudo de venta de tasa de uso en las terminales norte y sur.

DEFINICIONES

- **Arqueo:** Es calcular, comprobar, verificar. Realizar un balance de los billetes y monedas de la taquilla de recaudos.
- **Comprobante de Ingresos:** Documento que indica que se ha producido un Ingreso o que está encolado en el sistema.
- **Planilla de viaje:** Es un formato que otorga una visión completa de los destinos determinados para las empresas transportadoras.
- **Sancciones:** Es la consecuencia o efecto de una infracción por incumplimiento de la normatividad que rige la operación de las Terminales de Transporte de Medellín.
- **Taquilla de recaudo:** Área destinada al recaudo de servicios prestados por el Terminal.
- **Tarjeta de operación:** Es un documento expedido por el Instituto Nacional de Transporte y Tránsito, a través de sus Oficinas Regionales y Seccionales mediante el cual se autoriza a un vehículo terrestre automotor de servicio público inscrito, para realizar el transporte público terrestre automotor de carga, a través de un transportador autorizado.
- **Tasa de uso:** Porcentaje que cubre parcialmente los costos asociados a la administración, operación y mantenimiento de dichas terminales, cuando se verifica su cancelación de la tasa de uso se autoriza la salida del vehículo de las áreas operativas.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.0	2023/06/25	Profesional de Planeación- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se modifica y actualizan todas las actividades del procedimiento acorde a las nuevas directrices de la entidad.	Subgerente Financiera y Comercial- Patricia Elena Giraldo Gonzalez Profesional	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	2023/07/25

				<p>Especializado Contador- Liliana Maria Arteaga Restrepo</p> <p>Profesional Universitario Tesorera- Diana Janeth Laverde</p> <p>Técnico Operativo- Gladis Aidee Henao Florez</p> <p>Apoyo Especializado Subgerente Financiera y Comercial- Marleny Monsalve</p>		
1.0.6	2019/01/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se hace traslado del procedimiento del proceso Gestión Operación al Proceso Gestión Financiera, teniendo en cuenta el cambio de la estructura administrativa realizado por medio de la resolución 2018050018. En esta resolución se asigna personal para la ejecución del procedimiento	Diana Janeth laverde Profesional Universitario Tesorera	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico Operativo. Carlos Mario Henao Subgerencia Financiera y Comercial	2019/01/28
1.0.5	2016/07/13	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina actividad efectuar recaudo.	Ever de Jesus Maya Guerra Tecnico Administrativo Operativo	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico Operativo.	2016/07/13
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Solicitar y Verificar documentación: se elimina: Por fuera del horario de atención de las oficinas administrativas, en recaudos se reciben apelaciones de las infracciones.</p> <p>En la actividad de "generar facturas", se elimina la observación donde se habla de contingencia "En caso de que el sistema pierda conexión con el servidor central, el sistema tiene la capacidad de trabajar fuera de línea y localmente en las estaciones. Una vez restablecido</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16

			<p>el sistema, la información se sincroniza manual o automáticamente dependiendo de la falla ".</p> <p>En la actividad "efectuar cuadro de turno, se elimina la observación "La base de dinero en efectivo la entrega el Técnico Operativo al Auxiliar Administrativo Operativo que recibe el turno".</p> <p>En la actividad "cerrar turno", se elimina la observación: En el cuaderno de Caja y en las planillas se registran facturas iniciales y finales elaboradas, el número de sanciones, Valor a consignar a Asotrans, Valor a consignar a TTM, Valor a consignar infracciones y las novedades del turno Se elabora consignación y se prepara la tula.</p> <p>En la actividad "consignar dinero", se elimina la observación :Se deposita la tula en el consignatario del Banco, acompañado por un guarda de seguridad.</p>	<p>Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p> <p>Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa</p>		
1.0.3	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se realiza modificación sobre las denominaciones de los cargos	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/07/05

1.0.2	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía y redacción Por el cambio del sistema de la operación SEVEN por HERMES, se modifican los registros y las observaciones	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno Monica Alexandra Echavarría Auxiliar Operativo Ruben Dario Cano Auxiliar Operativo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.1	2010/09/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía, redacción y adicionan aclaraciones de las actividades En la actividad 3 "Generar Facturas" se elimina la facturación por servicio de publicidad En la actividad 5 "Cerrar turno" se define cual es la responsabilidad del Controlador y de los Auxiliares operativos	María Fernanda Galeano Jefe Unidad Operativa	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/15
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Carlos I. Uribe Jefe Unidad Operativa Controladores Auxiliares Operativos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.4 Gestión Tecnología e Información

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura tecnologica que soportan el correcto funcionamiento de los procesos de la entidad
LÍDER DEL PROCESO: Subgerente de Planeacion y Desarrollo y Secretario General
CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN: Documentos Formatos Métricas Registros

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Normativo por proceso TTM ▪ Políticas Institucionales ▪ HW, SW e información de acuerdo a las necesidades de TTM ▪ Plan Estratégico ▪ Solicitudes de Servicio de HW, SW e información ▪ Tablas de Retención Documental ▪ Solicitudes de permisos para ingreso a los aplicativos e informacion. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso Juridico. ▪ Empleados TTM ▪ Proveedores de productos y servicios tecnológicos ▪ Proceso Gestion Estrategica ▪ Clientes directos e indirectos 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Acción ▪ Plan de mantenimiento de Infraestructura Tecnológica <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar e implementar necesidades de HW y SW ▪ Atender Solicitudes de Servicio de HW, SW e información, se prioriza de acuerdo al proceso misional ▪ Administrar, mantener y monitorear la infraestructura tecnológica ▪ Ejecutar plan de mantenimiento de Infraestructura Tecnológica ▪ Realizar evaluaciones 	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes de Mejoramiento ▪ Gestión de Riesgos <p>➤ Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p> <p>➤ El Comité Institucional de Control Interno por medio de</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes de servicio a SPD Atendidas ▪ Infraestructura tecnológica y de comunicaciones ajustada a la necesidades de TTM ▪ Mantenimientos Ejecutados ▪ Manuales, instructivos o guías para el uso de sistemas ▪ Diseño y Evaluación de pruebas técnicas ▪ Acciones tomadas sobre el Informe de la Revisoría Fiscal ▪ Documentos Digitalizados ▪ Corresponden 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Funcionarios de TTM y convenios

		<p>técnicas de Sistemas en el procedimiento de selección y vinculación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender y generar acciones de mejora de acuerdo con las revisiones de los controles generales del Sistema ▪ Manejo de fallas sistemas críticos ▪ Realizar revisión de Permisos Otorgados ▪ Realizar migración de la Información ▪ Efectuar Administración Documental ▪ Realizar control, de cambios de los aplicativos de la Entidad • Protección de la información y datos personales 	<p>la Resolución 2019050125</p>	<p>cia Interna y Externa archivada</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Expedientes archivados 	
		<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar la realización de los mantenimientos ▪ Verificar funcionamiento de infraestructura tecnológica ▪ Verificar SW instalados en las estaciones de trabajo ▪ Revisión de Controles Generales de Sistemas 			

RECURSOS		INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos <p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Profesional Universitario TIC</p> <p>Técnico Administrativo Documentos</p> <p>Técnico Administrativo Archivo</p> <p>Auxiliar de Servicios Generales Mensajero</p> <p>Auxiliar Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Software <p>OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</p> <p>E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas de Mantenimiento. • Estadísticas de impresion • Estadísticas control de acceso <p>POLÍTICAS Y CONTROLES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físicos <p>Centro de computo</p> <p>Bodega Repuestos (2)</p> <p>Salón de Capacitaciones</p> <p>Sala de Juntas</p> <p>Oficinas Administrativas</p> <p>Áreas operativas de TTM</p> <p>Auditorio</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware <p>Estaciones de trabajo</p> <p>Impresora Sistemas</p> <p>Servidores Físicos (14)</p> <p>Servidores Virtuales (11)</p> <p>Storage de almacenamiento HP para almacenamiento de información</p> <p>Storage de Almacenamiento DELL para solución de Virtualización</p> <p>Tape Backup Interno</p>		

<p>HP</p> <p>Tape Backup DELL</p> <p>Copiadora (1)</p> <p>Video Beam (7)</p> <p>Herramientas de mantenimiento</p> <p>Repuestos y partes de equipos</p> <p>Multifuncionales departamental arrendadas (5)</p> <p>Escaner (17)</p>	<p>ILUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E</p> <p>INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite</p>	<p>POLITICAS DE TECNOLOGIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cada unidad dispondrá de una carpeta electrónica compartida, en la que se almacenará información correspondiente a documentos corporativos relacionados con la unidad. Esta carpeta tendrá respaldo periódico según lo definido en la Subgerencia de Planeación y Desarrollo. 2. Toda información que se genere en las diferentes Subgerencias y que sea carácter corporativo deberán estar almacenadas en la carpeta respectiva de acuerdo a la subgerencia, teniendo en cuenta que la información que este registrada allí se asume que es corporativa. 3. La Subgerencia de Planeación y Desarrollo y la oficina de Control Interno harán revisión periódica de programas instalados en los equipos de la entidad y se desinstalarán los programas no autorizados. 4. Los servidores públicos de la entidad son responsables de realizar copias de respaldo de la información que operan y administran localmente en sus equipos de acuerdo con la frecuencia de actualización de la información. 5. Las claves de acceso a los diferentes sistemas de información de la entidad son de uso personal y exclusivo 6. Las soluciones informáticas y acceso a internet que soportan los procesos de la entidad, deberán usarse exclusivamente para la labor asignada a cada funcionario. 7. Sólo deben otorgarse a los Profesionales Universitarios TIC privilegios especiales sobre la información de la base de datos y archivos generales almacenados en los servidores de la entidad, por ser los directamente responsables de la administración y seguridad de los sistemas. 8. Los Profesionales Universitarios TIC o en quien ellos deleguen, son los únicos funcionarios autorizados para instalar, actualizar o desinstalar software en los equipos de cómputo de la entidad. 9. No es permitido hacer uso indebido de información, archivos y programas de propiedad de Terminales de Transporte de Medellín S.A. 10.No se permite el uso de software de distribución gratuita que no sea útil como herramienta de trabajo.
---	---	--

	<p>Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>ICONTRON Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	<p>11. Se prohíbe el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión</p> <p>12. Para el Servicio de impresión y con el fin de optimizar los recursos de impresión con que cuenta la entidad, las personas que hacen uso de las impresoras deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Toda impresión debe obedecer a asuntos de trabajo ➤ Hacer uso de la bandeja dúplex (doble cara) en aquellos documentos que lo permitan. ➤ Utilizar papel reciclado para impresión de documentos borrador. ➤ Al usar papel reciclado, revisar que éstos no tengan ganchos o clips pegados ➤ Los usuarios deben estar atentos de que exista papel en la bandeja cuando ejecute un trabajo de impresión, para evitar imprimir en el papel que no corresponde. ➤ Las impresiones de un mismo documento original mayor a 50 hojas deben imprimirse en la copiadora ubicada en área Sistemas y llevar el insumo necesario. ➤ La impresora a color no es para imprimir todo tipo de documentos, se debe utilizar para impresiones que requieran calidad, sea impresión definitiva y tenga destino externo. ➤ Revisar el documento antes de imprimir <p>13. El uso de las estaciones de trabajo es para el desempeño de las responsabilidades asignadas al cargo y por tanto no está permitido el uso de los recursos informáticos de TTM para uso personal.</p> <p>14. El uso de almacenamiento de texto, graficas, fotos, audios, videos y aplicaciones de SW en computadores y servidores deberá responder a razones de trabajo.</p> <p>15. El uso de video conferencias y chat a través del servicio de internet e intranet institucional deberá responder a razones trabajo.</p> <p>16. El traslado de equipos de cómputo o de sus componentes, será responsabilidad del técnico de administración de bienes y del personal de sistemas.</p> <p>17. La cuenta de correo electrónico asignada a cada usuario es para uso institucional y deberá responder a razones de trabajo. No está permitido el envío de correos individuales o masivos cuyo tema no sea de carácter institucional, los mensajes de correo no deben contener palabras o frases agresivas, violentas o que vulneren la dignidad de las personas, tampoco deben contener videos o fotografías de caracter</p>
--	--	--

		<p>obsceno, terrorismo o fanatismo religioso.</p> <p>18.Toda unidad extraíble deberá ser vacunada antes de ser usada en una estación de trabajo de la empresa.</p> <p>19.El usos de las líneas telefónicas institucionales debe responder principalmente a razones de trabajo. No obstante quienes la utilicen para asunto personales deberán hacerlo de manera moderada y no podrá superar los 10 minutos.</p> <p>20.La administración de la plataforma de tecnología de la información y comunicación en TTM, se realizara bajo los estándares establecidos aplicables de ley.</p> <p>21.La persona que tenga algún inconveniente al momento del cambio del password, hacerlo saber por medio de un correo electrónico, medio telefónico o por medio del supervisor de turno en el caso de la Operativa al correo de sistemas sistemastm@terminalesmedellin.com</p> <p>22.Para el caso del acceso a la página web y la intranet, este lo realiza la Profesional Universitario Redes Sociales y Web, por medio del correo Electrónico: webmaster@terminalesmedellin.com</p> <p>23.El cambio de password en forma regular es un aspecto fundamental de la seguridad de los recursos de la terminal, se debe realizar cada 180 días. De acuerdo al instructivo cambios de contraseña de cada aplicativo.</p> <p>24.Los incidentes que se presenten en el HW y SW, en la operación, deben reportarse a los Técnicos Operativos en turno, que en caso de no contar con la herramienta o el conocimiento para solucionar el incidente, se contactará con el Profesional Universitario TIC o Personal de mantenimiento que esté disponible.</p> <p>26. La seguridad perimetral se controla a través del firewall, antivirus y active directory.</p> <p>27. Se otorgan permisos de acceso remoto a la información que contenga datos personales a proveedores, para el control de la información personal a la que tengan acceso, firman un clausulado de confidencialidad que esta inmerso en el contrato.</p> <p>28. Los Profesionales Universitarios TIC, deshabilitarán dispositivos USB del PC en los equipos del personal operativo para disminuir el riesgo de fuga de la información en actividades CORE relacionadas con el área operativa.</p>
--	--	---

		<p>29. Política de privacidad para el tratamiento de datos personales de terminales de transporte de medellin. resolución 2023050089</p> <p>30. Política de datos abiertos TTM</p> <p>31. Política General de Seguridad de la Información</p> <p>32. Política para el manejo de la informacion TTM</p> <p>33. Política de Gobierno digital</p> <p><u>POLITICAS DE GESTION DOCUMENTAL:</u></p> <p>1. Terminales de Transporte de Medellín S.A, adopta la mejora prácticas de Gestion Documental, orientadas Producir, Recibir, administrar y custodiar la correspondencia externa e interna de la entidad según la normatividad vigente y almacenarla adecuadamente en el archivo correspondiente y adecuado de acuerdo a las tablas de retención documental. Direccionar la correspondencia a los remitentes y asegurar la trazabilidad de la información, con el fin de que esté disponible para todos los públicos.</p> <p>2. Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales". (Subrayas fuera de texto)</p> <p>3. todas aquellas políticas que esten registradas en el programa y reglamento de gestion documental.</p> <p>4. Programa de Gestión Documental</p>
--	--	--

		POLÍTICAS Y CONTROLES
		▪ Marco Normativo por proceso TTM

Control de Cambios Caracterización

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
3.0.0	2023/11/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Profesional Universitario de Planeación	<p>Se registran nuevas políticas aprobadas en comite de 12/12/2023</p> <p>Política de datos abiertos TTM</p> <p>Política para el manejo de la informacion TTM</p> <p>y en el comite del 28/12/2022 Política General de Seguridad de la Información</p> <p>Se agrega la Política para el control del uso de la USB: <i>Los Profesionales Universitarios TIC, deshabilitarán dispositivos USB del PC en los equipos del personal operativo para disminuir el riesgo de fuga de la información en actividades CORE relacionadas con el área operativa</i></p> <p>Se ajusta la política de privacidad para el tratamiento de datos personales de la entidad, cambia la resolución 2017050373 por la resolución 2023050089</p> <p>Se ajusta el listado de sw de la entidad</p> <p>Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p>	Subgerente Planeación y Desarrollo	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	12/12/2023

			<p>se agrega el Programa de Gestión Documental aprobado en el comite de gestion del 15/11/2022</p> <p>Se agrega la Política de Gobierno digital aprobada el 30 de diciembre de 2021</p>			
2.0.0	2021/11/08	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Tecnico Administrativo Procesos	<p>Procedimiento Administración Documental a la versión 3.0.2 con fecha 2021/11/08</p> <p>Se ajusta el listado de Sw</p>	Omer Giovanni Patiño Villa- Técnico Administrativo Documentos	Secretario General- Cristian Sepúlveda	2021/11/08
1.0.9	2019/11/12	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Tecnico Administrativo Procesos	<p>Se modifica el objetivo del proceso.</p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <p>1. Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica, version 1.0.8, con fecha 2019/11/12</p>	Ximena Ramirez- Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez- Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/11/12
1.0.8	2019/02/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Tecnico Administrativo Procesos	<p>Se actualiza el Software</p> <p>Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica, version 1.0.7, con fecha 2019/01/15</p> <p>Se actualizan políticas y directrices</p> <p>Se ingresan Comite institucional de gestion y desempeño, creado por medio de la resolución y el El comite Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</p>	Ximena Ramirez- Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez- Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/02/15

			<p>Se ajusta el procedimiento Administración Documental, en versión 3.0.1, con fecha 2019/02/15</p> <p>Se crea el procedimiento Manejo Integral de Gestión y Protección de datos personales, en versión 1.0.0, con fecha 2019/01/20</p> <p>Se ajusta el Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica e en versión 1.0.7, con fecha 2019/01/15</p>			
1.0.7	2018/04/15	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p> <p>Tecnico Administrativo Procesos</p>	<p>Se actualizan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas y directrices 2. Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica 	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Profesionales Universitarios TICs</p> <p>Ivan Dario Benjumea Saldarriaga</p> <p>Norberto Gonzalez Mazuelo</p> <p>Francisco Jaiver Restrepo Orozco</p>	<p>Ximena Ramirez-Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2018/04/15
1.0.6	2017/10/19	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p> <p>Tecnico Administrativo Procesos</p>	<p><u>Gestión Tecnológica:</u></p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica ❖ Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Criticos ❖ Procedimiento Administración Documental 	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Profesionales Universitarios TICs</p>	<p>Ximena Ramirez-Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Fernando Cardona Secretario General</p>	2017/10/19

			<p>❖ Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados</p> <p>❖ Procedimiento Migración de Información</p> <p>Se elimina el procedimiento " Atender Solicitudes de Servicio de HW, SW e información.</p> <p>Gestión Documental:</p> <p>1.-Se anexan políticas de gestión documental</p> <p>2. Se modifica el procedimiento de Administración Documental pasa a version 3.0.0</p> <p>Modificaciones del proceso en general:</p> <p>Se adiciona nuevo lider al proceso de gestion tecnologia e informacion:</p> <p>1. Secretario General, en todo lo correspondiente a la Gestion Documental</p> <p>2. Subgerente de Planeacion y Desarrollo en lo correspondiente a la Gestion Tecnologica.</p>	<p>Ivan Dario Benjumea Saldarriaga</p> <p>Norberto Gonzalez Mazuelo</p> <p>Francisco Jaiver Restrepo Orozco</p>		
1.0.5	2014/05 /16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativo Procesos	<p>Se modifica el procedimiento: Administracion Documental, se genera version 2.0.0, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Administrar infraestructura tecnologica, se genera version 1.0.5 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Revision permisos otorgados", se genera la version 1.0.2 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se adicionan politicas de</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativo Procesos</p> <p>Ayde Lillan Acevedo Tecnico Administrativo Documentos</p> <p>Omer Giovanni Patiño Villa Tecnico Administrativo Archivo</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			seguridad para el cambio de contraseñas con un pequeño instructivo de como hacerlo y a quien dirigirse.	Profesionales Universitarios TICs Claudia Marcela Palacio Naranjo Ivan Dario Benjumea Saldarriaga Jaime Alberto Vergara Jaller		
1.0.4	2013/05 /24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrati vo Procesos	<p>Se modifica la redaccion, se actualizan las politicas y el Software .</p> <p>Se ingresaron nuevas politicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toda información que se genere en las diferentes Subgerencias y que sea carácter corporativo deberán estar almacenadas en la carpeta respectiva de acuerdo a la subgerencia, teniendo en cuenta que la información que este registrada allí se asume que no es corporativa. ▪ Los incidentes que han sido reportados en el QFDocument, que estén en estado Abierto, que tienen seguimiento por el personal al que fue asignado (desarrollador) a través de notas, necesidad de más datos y que no han sido retroalimentados por el usuario solicitante, se cerrarán después de 30 días de no recibir respuesta alguna por parte del informador ▪ Se elimina la politica:El sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales, se actualizarán 	<p>Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora)</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24

			<p>como mínimo una (1) vez al año, exceptuando el servidor donde se tenga instalado el software SEVEN, por ser un software de consulta y no se cuenta con mantenimiento y actualización.</p> <p>Se elimina del listado de Sw:</p> <p>FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa</p> <p>ISA SERVER: Software que permite administrar las políticas de acceso a Internet.</p> <p>MANTIS: Software Gratuito para el manejo de proyectos de solicitudes de servicio.</p> <p>Se adiciona al listado:</p> <p>SQL SERVER 2008 : Software para manejo de Base de datos</p> <p>QF DOCUMENT.</p> <p>SAT: Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa</p> <p>Symantec: Sw para realización y admón. De backup</p> <p>QLIK VIEW: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestion documental</p> <p>Photoshop, ilustrador : sw de diseño</p> <p>Autocad: sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>Print manager plus: sw para la admón. De impresoras e impresiones</p> <p>Se actualizan algunas actividades y nombres de cargos de los procedimientos: Procedimiento Solicitud de Servicios , pasa a versión 1.0.3 Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica, pasa a versión 1.0.4 Procedimiento Manejo de</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>Fallas Sistemas Criticos, pasa a versión 1.0.3</p> <p>Procedimiento Administración Documental, pasa a versión 1.1.2</p> <p>Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados, pasa a versión 1.0.1</p> <p>Procedimiento Migración de Información, pasa a versión 1.0.1</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: Solicitud de Servicio a UDO Solicitud de Servicio a UFC Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad Reporte de Novedades Unidad Operativa</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>			
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica redacción de la siguiente política: "Se prohíbe el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión" por "No está permitido el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión".</p> <p>Se adicionan dos actividades nuevas "Realizar revisión de Permisos Otorgados" y "Realizar migración de la Información", a estas dos</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/28

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

			<p>1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>La Entidad cambia de Sw de antivirus NOD32 por :F-SECURE</p> <p>Se adiciona politica relacionada con los tiempos de actualización del Sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales.</p> <p>Se adiciona politica relacionada con el tiempo de cierre de los incidentes que han sido reportados en el Mantis, que se necesitan mas datos para resolverlo pero no han sido retroalimentados por el usuario solicitante</p>			
1.0.2	2011/11/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se actualizan el Hardware y Software</p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <p>Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</p> <p>Procedimiento Administración Documental</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/11/10/15
1.0.1	2011/04/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</p> <p>Se adiciona "Informes de la revisión de los controles generales del sistema"</p> <p>Se elimina "Productos y servicios tecnológicos", porque ya dentro de la caracterización se describen los recursos.</p> <p>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</p> <p>Se adiciona Revisoría Fiscal</p> <p>MODIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES:</p> <p>PLANEAR:</p> <p>Se elimina el Procedimiento Contingencia Sistemas</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnico Tecnologías de Información</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/25

			<p>Críticos y se cambia por el " Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Críticos" Se adiciona "Programación Plan de Mantenimiento BD SQL SERVER"</p> <p>HACER:</p> <p>Se elimina la actividad "Realizar capacitación a usuarios de Sistemas de Información"</p> <p>VERIFICAR:</p> <p>Se adicionan dos actividades: Verificar SW instalados en las estaciones de trabajo Revisión de Controles Generales de Sistemas Se adiciona al informe de la Revisoría Fiscal las acciones tomadas</p> <p>ACTUAR</p> <p>Se eliminan dos actividades: " Control y Evaluación"</p> <p>MODIFICACIONES DE LAS SALIDAS:</p> <p>Manuales, instructivos o guías para el uso de sistemas Diseño y Evaluación de pruebas técnicas</p> <p>MODIFICACIONES DE LAS POLÍTICAS Y CONTROLES</p> <p>Se elimina Políticas de Seguridad Recursos Informáticos y se adiciona " Reglamento de recursos informáticos</p> <p>Se actualizan los Recursos Hardware y Software de acuerdo con el avance sistemático que se ha generado en los procesos</p>			
1.0.0	2009/09 /16	Leidy Viviana Ramirez	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad	2009/09/24

		Agudelo Auxiliar de Procesos		de Desarrollo Organizacional	de Desarrollo Organizacion al	

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.4.1 Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Revisar Permisos	Subgerentes y jefes de Unidad			<p>Cada año los profesionales TIC envían listado de permisos de usuarios a los subgerentes de cada área para su revisión.</p> <p>El Subgerente cada unidad, debe revisar con su equipo de trabajo o con cada funcionario, los permisos otorgados a cada uno de su personal, teniendo en cuenta las funciones, las atribuciones y responsabilidades de cada cargo.</p> <p>En caso de requerir algún cambio, lo debe solicitar a través de correo electrónico a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo, aprobando los permisos que actualmente tienen otorgados su personal a cargo.</p>
2	Recibir solicitud de creación, modificación y/o inactivación de permisos	Subgerente de Planeación y Desarrollo jefe de área		Correo electrónico	Los Subgerentes reportan la necesidad del permiso por usuario dependiendo del cargo a la subgerente de planeación y desarrollo para que apruebe y se efectúe la solicitud a los profesionales universitarios TIC, permitiendo así se lleve a cabo la creación, modificación y/o inactivación.
3	Realizar Modificación de permisos	Profesional Universitario TIC		Administración de los Sistemas de información	Los Profesionales Universitario TIC debe realizar la modificación de permisos solicitada y se informa mediante correo los cambios realizados.

4	Resolver y cerrar Incidente	Subgerente de cada area Profesional Universitario TIC	Aprobacion Permisos x Usuario	Revision Permisos	<p>El Profesional Universitario TIC otorga un tiempo de 30 días calendario para que los jefes de unidad revisen los permisos de sus funcionarios y reporte las modificaciones que considere. En caso de no obtener retroalimentación de los jefes, dará por hecho de que los permisos otorgados están acordes con el cargo y funciones que realiza cada funcionario.</p> <p>Diligencia el formato "Aprobación Permisos por Usuario" y obtiene la firma del jefe aceptando los permisos otorgados a sus funcionarios, escanea los formatos firmados y los almacena en la ruta Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\GestionTecnologia e Informacion\Registros\Informatica\Revision Permisos.</p> <p>Registra en el documento de registro "Registro Revisión Permisos" la revisión de permisos realizada.</p>
---	-----------------------------	--	---	-----------------------------------	---

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

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

DEFINICIONES

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

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.2	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo	Se elimina la actividad: Generar informe de permisos: El Profesional Universitario responsable debe generar los informes respectivos de cada uno	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Profesionales	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente	2014/05/16

		Procesos	de los roles o grupos de usuario definidos en cada Unidad y debe enviar por correo electrónico el (los) informe (s) generados a cada uno de los Subgerente y/o jefes de unidad.	Universitarios TICs Claudia Marcela Palacio Naranjo Ivan Dario Benjumea Saldarriaga Jaime Alberto Vergara Jaller	Planeación y Desarrollo	
1.0.1	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifican las denominaciones de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.0	2012/05/28	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28

3.10.4.2 Procedimiento Administración Documental

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMA TO/ DOCUM ENTO/ GUÍA	REGISTR OS	OBSERVACIONES
1	Planear la producción documental	Todos los funcionarios Público externo	Decreto 1080 de 2015		<p>Los funcionarios de TTM y el público externo planea la generación del documento, teniendo en cuenta el análisis legal, funcional y archivístico , que determine la utilidad de estos como evidencia, con miras a facilitar su gestión. el resultado del análisis determinará si se debe crear o no el documento.</p> <p>Dentro de esta actividad se realizan las siguientes tareas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se Identifican las necesidades y los requerimientos de la Gestión Documental de la Entidad, todo esto por medio de un diagnóstico con todas las subgerencias y áreas productoras. 2. Se Formularan planes, programas y proyectos y políticas que se requiera para la gestión documental 3. Definir, actualizar, ajustar y publicar los instrumentos archivísticos (tablas de retención documental. 4. Actualizar la Tabla de Retención Documental de acuerdo con la producción de documentos de cada subgerencia o área. 5. Elaborar la Tabla de Valoración Documental. Esta elaboración se efectúa por aprobación del comité de archivo teniendo en cuenta si se presentan fondos acumulados sin criterios archivístico. 6. Elaborar y/o actualizar el proceso, los procedimientos y formatos de la Gestión Documenta 7. Se requiere custodia y confidencialidad de los datos personales.
2	Producir documentos	Todos los funcionarios	Decreto 1080 de 2015	flujos QfDocu ment cartas, contratos ,	Los funcionarios de TTM generan documentos públicos, documentos internos y externos. En esta actividad se utilizan los formatos y flujos documentales (QfDocument), de cada proceso teniendo en cuenta el documento que necesito producir.

				resoluciones	Si se producen documentos que contienen datos personales, los funcionarios y contratistas participantes debe garantizar el control, custodia y confidencialidad hasta el lugar del destino,.
3	Recepción, distribución y tramitar	Personal en recepción Técnico Administrativo Documentos Técnico Administrativo Archivo	Decreto 1080 de 2015	flujos QfDocument	<p>En esta actividad se tiene en cuenta el conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción o los metadatos, la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.</p> <p>En recepción se reciben los documentos, se coloca la fecha de recibido, hora y firma y se diligencia el formato "Recepción de documentos", por seguridad no se abre la documentación que llegue en sobre sellado, toda la información recibida debe contar con la confidencialidad del trámite.</p> <p>La recepcionista entrega los documentos al archivo. Donde el administrador documental firma lo recibido</p> <p>En archivo a cada documento se le asigna un radicado. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir del número uno. Se ingresa la correspondencia en el sw QfDocument, permitiendo la utilización de los flujos de trabajo y el inicio de la trazabilidad de los documentos</p> <p>Para la radicación se imprime un estiquer a través de QfDocument, este estiquer contiene la ciudad, fecha, hora de radicación, número de radicado y el nombre de la Entidad. Se radican todos los documentos públicos o si están relacionado con asuntos de la Entidad como: quejas, reclamaciones de vehículos, tasas de uso, contrato.</p> <p>Las facturas con o sin contrato no es un documento radicable, pero la entidad como directriz tiene implementado asignar un número de control, el cual permite generar trazabilidad y gestión del documento. En el flujo establecido para el registro de las facturas recibidas para trámite se cuenta con un campo para el relacionar una o varias facturas, teniendo en cuenta que vengan de un mismo proveedor y pertenezcan a un mismo contrato y/o convenio.</p> <p>CORRESPONDENCIA EXTERNA:</p>

					<p>Se digitaliza toda la correspondencia que llega al archivo. Para facilitar la consulta se digitalizan los siguientes tipos de expedientes: contratos, estados financieros, actas y resoluciones de las secciones y/o áreas.</p> <p>La disponibilidad y permisos de acceso a esta información es de acuerdo a las solicitudes de la alta dirección y lo que este definido en cada cargo.</p> <p>La correspondencia externa que no haga parte de estas series documentales es almacenada físicamente por el técnico administrativo archivo.</p> <p>Se identifica el destinatario interno. La correspondencia se clasifica por subgerencia.</p> <p>Los documentos externos, que se ingresan a los contratos, historias laborales, procesos jurídicos y disciplinarios, se registran en el formatos "Control entrega de documentos" .</p> <p>Si la correspondencia debe ser entregada o rotada a otra unidad, se da la trazabilidad y enruta al personal competente.</p> <p>Si el documento radicado y entregado al destinatario contiene datos personales se debe garantizar la custodia y confidencialidad de la informacion.</p> <p>CORRESPONDENCIA INTERNA:</p> <p>Toda correspondencia interna es tramitada a través del sistema QfDocument, dándole cumplimiento a la circular 04 de 2012 de la presidencia de la república.</p> <p>La entrega de la correspondencia se realiza dos veces en la mañana y dos veces en la tarde todos los días hábiles.</p> <p>La correspondencia se envía mediante el mensajero y/o aprendiz del archivo.</p> <p>Después de haber generado la respuesta se radica para ser enviado al destinatario de la siguiente manera:1 copia (Para asunto) y las copias correspondientes a los destinatarios internos o externos respectivos, 1 copia la cual queda registrada en el sistema documental QfDocument.</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>Es importante tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir anexos al menos dos copias una para el destinatario y otra para el expediente. 2. Se asigna radicado 3. Se registra en el formato correspondía para registrar en el contrato 4. Se coordina con el mensajero de TTM o la empresa de mensajería su envío si se requiere.
4	Organizar documentos	Técnico Administrativo Archivo	<p>Guía Administración Documental</p> <p>Tablas de Retención Documental</p> <p>Formatos Administración Documental</p>	<p>QFDOCUMENT</p> <p>Tablas de Retención Documental</p> <p>Tablas valoración documental</p>	<p>En esta actividad se clasifica, ubica en el nivel adecuado, se ordena y se describe el documento en gestión.</p> <p>Se organizan y clasifican los documentos, así: Se realiza la ordenación, clasificación y descripción documental de acuerdo con las tablas de retención documental, las cuales incluyen expediente tales como historial laborales personal inactivo, contratos, resoluciones, comunicaciones oficiales, manuales de la entidad, comunicaciones bancos, Procesos disciplinarios, actas de junta directiva, asamblea, revisoría fiscal, control interno, presupuesto, entre otros.</p> <p>Se organizan los expedientes por orden de procedencia y fecha, se almacenan y se custodian.</p> <p>La información contenida en los expedientes es generada por las unidades administrativas respectivas.</p>
5	Transferir documentos	Técnico Administrativo Archivo			<p>Esta actividad permite la transferencia de los documentos dándole cumplimiento a lo definido en las tablas de retención documental.</p> <p>La entidad tiene definidas las tablas de retención documental. la cual clasifica los tres tipos de archivos, donde se almacenan los documentos:</p> <p>Archivo de Gestión y central: en este ciclo los documentos tienen un valor probatorio, legal, administrativo, contable y técnico</p> <p>Archivo histórico: en este ciclo los documentos tienen un valor cultural, probatorio, legal y administrativo</p> <p>En las tablas de retención documental se determinan los tiempos de permanencia por tipo de archivo donde se determinan los valores</p>

				<p>primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).</p> <p>La disposición final se encuentra en las tabla de retención documental donde se matricula los tiempos de retención de los diferentes archivos</p> <p>La disposición final se clasifica: control total digitalización, selección y eliminación.</p> <p>Se tienen tres clases de archivos: de gestión, central e histórico cada uno de los cuales tienen su tiempo de retención y una de los requisitos es no eliminar los documentos antes de cumplirse el tiempo de retención.</p> <p>Para la depuración se debe garantizar que sean documentos obsoletos y que no tengan importancia histórica de la entidad, o que adquiera valor jurídico, testimonial o probatorio, legal, dentro de algún proceso</p> <p>Los documentos que quedan clasificados como "en proceso de eliminación", se publican en la página web de la entidad por un mes, permitiendo abrir el espacio al público de interés para que este se pronuncie a la entidad y efectúe la solicitud del mismo</p>
6	Conservar documentos	<p>Técnico Administrativo Archivo</p> <p>Técnico Administrativo Documentos</p> <p>Todos los funcionarios</p>	<p>Acuerdos 47,48,49,50,56 de 2000</p> <p>Acuerdos 037 de 2002</p>	<p>En esta actividad se digitalizan los documentos, los documentos se consultan a través del sw QfDocument, teniendo en cuenta los permisos tecnológicos otorgados por sistemas de información.</p> <p>La entidad cuenta con las siguientes condiciones para preservar los documentos a largo plazo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura adecuada y en óptima para almacenar los documentos. 2. Procesos sistematizado (menos papel) 3. Papelería y tintas adecuada (buen gramaje, desasificada) 4. Lámparas led 5. Aire acondicionado 10 horas al día. 6. Estanterías y planotecas optimas 7. Se cumple con las medidas para el manejo del papel (ganchos, perforaciones). 8. Custodia de la información registrada en el sw, por medio del servidor virtual y Backup.

					<p>9. Digitalización de los documentos.(escáner, impresora)</p> <p>10. La información es custodiada en el archivo, solo tiene control de acceso el personal vinculado.</p> <p>11. Se realizan restauraciones menores en los documentos que los requiera</p>
7	Consultar correspondencia y expedientes	<p>Todos los funcionarios de TTM</p> <p>Técnico Administrativo Archivo</p> <p>Técnico Administrativo Documentos</p>	Formatos Administración Documental	Registros de Control Documental	<p>Los funcionarios efectúan la consulta por medio de QfDocument o en las carpetas corporativas de la entidad., teniendo en cuenta los permisos de usuarios de acuerdo al manual de funciones</p> <p>Al momento de efectuar la consulta, se debe tener en cuenta:</p> <p>para la consulta de la Correspondencia: número del radicado o fecha y asunto, para Contratos: Número del contrato, contratista y fecha</p> <p>Cuando se requiere préstamo de expedientes, se diligencia el formato carpetas afuera del archivo.</p> <p>Los expedientes deben ser consultados dentro de la entidad.</p>
8	Efectuar disposición final	Técnico Administrativo Archivo			<p>En este proceso se aplica lo establecido en las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental, siguiendo los procedimientos definidos por el Archivo General de la Nación, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación</p> <p>Condiciones generales para la disposición final de documentos del archivo de gestión de terminales Medellín:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En concordancia a lo establecido en el Manual de Sistema de Gestión para la seguridad de la Información la forma de destrucción de los documentos en soporte papel es la trituración con manejo correcto de los desechos, soportada en la expedición de certificados de destrucción cuando este proceso es llevado a cabo por terceros. • El Archivos de Gestión es el responsable de hacer las transferencias al Archivo Central de las Series y Subseries que han cumplido el tiempo señalado en las TRD, en ningún caso podrán hacer eliminación sin la aprobación del Comité de Archivos. • El Archivo Central es el responsable de aplicar la disposición final de acuerdo a lo establecido en las TRD y al procedimiento definido por el AGN, según su disposición: Conservación Total –CT, Eliminación-E,

					<p>Digitalización - M/D, Selección –S. El proceso técnico de Disposición de Documentos está documentado en terminales Medellín por medio del manual de tablas de retención</p> <ul style="list-style-type: none"> • La disposición final se clasifica en: control total digitalización, selección y eliminación. • En las tablas de retención documental se determinan los tiempos de permanencia por tipo de archivo donde se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva). • Para la depuración se debe garantizar que sean documentos obsoletos y que no tengan importancia histórica de la entidad, o que adquiera valor jurídico, testimonial o probatorio, legal, dentro de algún proceso • La Transferencia De Documentos permite darle cumplimiento a lo definido en las tablas de retención documental. La entidad tiene definidas las tablas de retención documental. la cual clasifica los tres tipos de archivos, donde se almacenan los documentos, los cuales son el Archivo de Gestión y central: en este ciclo los documentos tienen un valor probatorio, legal, administrativo, contable y técnico y el Archivo histórico: en este ciclo los documentos tienen un valor cultural, probatorio, legal y administrativo. Cada uno de los archivos tienen definidos su tiempo de retención y una de los requisitos es no eliminar los documentos antes de cumplirse el tiempo de retención. • Los documentos que quedan clasificados como "en proceso de eliminación", se publican en la página web de la entidad por un mes, permitiendo abrir el espacio al público de interés para que este se pronuncie a la entidad y efectué la solicitud del mismo
9	Administrar Biblioteca	Técnico Administrativo Archivo		<p>Listado libros biblioteca</p> <p>Formatos de préstamo o libros</p>	<p>Para el control del préstamo y reserva de los libros que se encuentran en el archivo se lleva un registro en los formatos respectivos.</p> <p>Se administra el inventario de la biblioteca el cual incluye los libros disponibles para préstamo y está disponible para consulta de todos los funcionarios.</p> <p>Instrucciones para prestar un libro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultar la disponibilidad de los libros en el Inventario de la red o directamente en la

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

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

DEFINICIONES:

- Planeación: definición del Decreto 1080.
- Archivo Central: Sitio donde se archivan la correspondencia recibida al exterior de la entidad, enviada y producida por las diferentes Unidades Administrativas de la Entidad.
- Archivo Histórico: Archivo ubicado en una bodega de TTM a donde se transfiere aquellos documentos antiguos de la entidad.
- Tabla de Retención Documental: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en los diferentes tipos de Archivo (Central, Histórico).
- Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- Documento Público: es el otorgado por funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Control de Cambios Procedimiento

Ver si ón	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aproba do por/ Cargo	Fecha
3.0. 2	2021/1 1/08	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se ajusta el procedimiento en la normatividad, se adiciona el Decreto 1080 de 2015 y elimina Decreto 2609 de 2012, en la fila documento guía.	Omer Giovanni Patiño Técnico Administrativo Documentos	Secretario General	2021/1 1/08
3.0. 1	2019/0 2/15	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se ajusta el procedimiento con las directrices de confidencialidad de la información	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Secretario General Francisco Ramirez	2019/0 2/15
3.0. 0	2017/0 8/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se ajusta el procedimiento así: 1. Se adicionan a las actividades a nivel específico lo que se realizar en cada proceso. 2. Se articulan los procesos de gestión documental de acuerdo a lo estipulado en la resolución 61583 De 2016- Ministerio de Transporte - Superintendencia De Puertos y Transporte 3. Se adiciona la actividad de efectuar la disposición final de documentos.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Omer Giovanni Patiño Técnico Administrativo Documentos	Fernando Cardona Secretario General	2017/0 8/15
2.0. 0	2014/0 5/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina el alcance: "Este procedimiento inicia desde recibir y radicar correspondencia recibida y termina en la consulta de la correspondencia y expedientes, aplica para todos los documentos físicos que llegan o salen de la entidad." por: "Este procedimiento inicia desde la planeación de la producción documental y termina en la Administración de la Biblioteca, aplica para todos los documentos públicos que llegan o salen de la entidad". Se reestructuran todas las actividades teniendo en cuenta la nueva normatividad que rige al archivo, como son los Acuerdos 47,48,49,50,56 de 2000, Acuerdos 037 de 2002, Decreto 2609 de 2012	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Ayde Lillan Acevedo Técnico Administrativo Documentos Omer Giovanni Patiño Villa Técnico Administrativo Archivo	Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/0 5/16

			<p>Se eliminan las actividades como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generar documentos 2. Recibir y radicar correspondencia externa 3. Distribuir correspondencia externa e interna 4. Tramitar Correspondencia 5. Organizar y clasificar Documentos 6. Consultar correspondencia y expedientes 7. Conservar Documentos 7. Efectuar disposición final 			
1.1.2	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica la denominación de los cargos	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.1.1	2011/11/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se cambia redacción del objetivo</p> <p>Se modifica responsable de actividad "Recibir y radicar correspondencia externa" ya el responsable no es la secretaria sino el Vigilante</p> <p>Se modifica la redacción en todas las actividades</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Ayde Lillan Acevedo Administrador de Documentos</p>	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/11/15
1.1.0	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se adiciona actividad "Generar documentos"</p> <p>Se modifican las actividades y observaciones de acuerdo con la aprobación de la Administradora Documental</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Ayde Lillan</p>	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

				Acevedo Administrador de Documentos		
1.0. 0	2010/0 5/30	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Ayde Lillan Acevedo Administrador de Documentos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/0 7/01

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.4.3 Procedimiento Migración de Información

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

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

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

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

DEFINICIONES

- **INCIDENTE:** Circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y que puede afectar al desarrollo de un asunto o negocio, aunque no forme parte de él.
- **MIGRAR:** Proceso que consiste en mover o trasladar datos existentes de una aplicación de un servidor a otro o en el mismo.

Control de Cambios Procedimiento

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.4.4 Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica

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

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

1	Administrar Servidores	Profesional Universitario o TIC	<p>Instructivo Activar o Desactivar Group Policy</p> <p>Instructivo para puesta a punto de Equipos de Cómputo</p> <p>Instructivo Limpieza Equipos de Cómputo y Pantallas</p> <p>Plataforma de Comunicaciones</p> <p>Reinicio Servidores</p> <p>Manuales de los sistemas de información</p>	Plan y seguimiento al mantenimiento TIC	Asegurar que los sistemas de Información estén respaldados en un servidor con las características adecuadas .																																																																
					<table border="1"> <thead> <tr> <th>Servidor Virtual</th> <th>Ubicación</th> <th>servidor Físico</th> <th>Uso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de servidor</td> <td>TERMINAL</td> <td>SFCONSOLA</td> <td>Proposito</td> </tr> <tr> <td>SGVPOSITIVA</td> <td>NORTE</td> <td>1</td> <td>sistema de información de talento humano</td> </tr> <tr> <td>SVESCANER</td> <td>NORTE</td> <td>1</td> <td>Servidor para pruebas APAGADA</td> </tr> <tr> <td>SVMULTI1</td> <td>NORTE</td> <td>1</td> <td>Sistema de impresión y escaneo - Magic Info</td> </tr> <tr> <td>SVOOPERACIONAP1</td> <td>NORTE</td> <td>1</td> <td>Sistema de información operativo (HERMES)</td> </tr> <tr> <td>SVSQLDATOS</td> <td>NORTE</td> <td>1</td> <td>Servidor de base de datos (Hermes, Qfdocument, biometricos, software de convenios)</td> </tr> <tr> <td>SVGDOCUMENTAL</td> <td>NORTE</td> <td>2</td> <td>Sistema de gestión documental (QF)</td> </tr> <tr> <td>SVNORTE2</td> <td>NORTE</td> <td>2</td> <td>sistema de automatización 2 -Biometricos</td> </tr> <tr> <td>SVPRUEBAS</td> <td>NORTE</td> <td>2</td> <td>servidor de pruebas APP de convenios y Hermes</td> </tr> <tr> <td>SVQLINKSENSE1</td> <td>NORTE</td> <td>2</td> <td>Sistema de información BI</td> </tr> <tr> <td>ORACLE_OVMM</td> <td>NORTE</td> <td>3</td> <td>Oracle Virtual Manager</td> </tr> <tr> <td>ORADBVM1</td> <td>NORTE</td> <td>4</td> <td>Base de datos Oracle</td> </tr> <tr> <td>ERPTM - TN</td> <td>NORTE</td> <td>10</td> <td>SAFIX APP</td> </tr> <tr> <td>NORTE3</td> <td>NORTE</td> <td>10</td> <td>directorío Activo alternativo tn</td> </tr> <tr> <td>SAFIXWEB2</td> <td>NORTE</td> <td>10</td> <td>App Safix</td> </tr> </tbody> </table>	Servidor Virtual	Ubicación	servidor Físico	Uso	Nombre de servidor	TERMINAL	SFCONSOLA	Proposito	SGVPOSITIVA	NORTE	1	sistema de información de talento humano	SVESCANER	NORTE	1	Servidor para pruebas APAGADA	SVMULTI1	NORTE	1	Sistema de impresión y escaneo - Magic Info	SVOOPERACIONAP1	NORTE	1	Sistema de información operativo (HERMES)	SVSQLDATOS	NORTE	1	Servidor de base de datos (Hermes, Qfdocument, biometricos, software de convenios)	SVGDOCUMENTAL	NORTE	2	Sistema de gestión documental (QF)	SVNORTE2	NORTE	2	sistema de automatización 2 -Biometricos	SVPRUEBAS	NORTE	2	servidor de pruebas APP de convenios y Hermes	SVQLINKSENSE1	NORTE	2	Sistema de información BI	ORACLE_OVMM	NORTE	3	Oracle Virtual Manager	ORADBVM1	NORTE	4	Base de datos Oracle	ERPTM - TN	NORTE	10	SAFIX APP	NORTE3	NORTE	10	directorío Activo alternativo tn	SAFIXWEB2	NORTE	10	App Safix
					Servidor Virtual	Ubicación	servidor Físico	Uso																																																													
					Nombre de servidor	TERMINAL	SFCONSOLA	Proposito																																																													
					SGVPOSITIVA	NORTE	1	sistema de información de talento humano																																																													
					SVESCANER	NORTE	1	Servidor para pruebas APAGADA																																																													
					SVMULTI1	NORTE	1	Sistema de impresión y escaneo - Magic Info																																																													
					SVOOPERACIONAP1	NORTE	1	Sistema de información operativo (HERMES)																																																													
					SVSQLDATOS	NORTE	1	Servidor de base de datos (Hermes, Qfdocument, biometricos, software de convenios)																																																													
					SVGDOCUMENTAL	NORTE	2	Sistema de gestión documental (QF)																																																													
					SVNORTE2	NORTE	2	sistema de automatización 2 -Biometricos																																																													
					SVPRUEBAS	NORTE	2	servidor de pruebas APP de convenios y Hermes																																																													
					SVQLINKSENSE1	NORTE	2	Sistema de información BI																																																													
					ORACLE_OVMM	NORTE	3	Oracle Virtual Manager																																																													
ORADBVM1	NORTE	4	Base de datos Oracle																																																																		
ERPTM - TN	NORTE	10	SAFIX APP																																																																		
NORTE3	NORTE	10	directorío Activo alternativo tn																																																																		
SAFIXWEB2	NORTE	10	App Safix																																																																		

				SFDOMINIO	NORTE	10	directorio Activo principal
				SVCONVENIOS	NORTE	10	Software convenios
				SVMANTIS	NORTE	10	Sistema de información automatización - Consola Antivirus
				TTMOTORREO 1	NORTE	10	Servidor de correo
				SVKIOSKOS	NORTE	10	Apagada
				CCTV01-TN	NORTE	11	Monitoreo CCTV
				CCTV02-TN	NORTE	11	Monitoreo CCTV
				BACKUPTTM-TN	NORTE	FISICO	Servidor de Backups
				HV-SFCONSOLA 4	NORTE	FISICO	Fisico
				LPR	NORTE	FISICO	Servidor LPR parqueadero P2
				NAS	NORTE	FISICO	Servidor de almacenamiento del norte
				NAS1	NORTE	FISICO	Servidor de almacenamiento del norte
				HV-SFCONSOLA 1 - TN	NORTE	FISICO	Servidor Nodo cluster
				HV-SFCONSOLA 10 - TN	NORTE	FISICO	Servidor Nodo cluster
				HV-SFCONSOLA 11 - TN	NORTE	FISICO	Servidores Virtuales
				HV-SFCONSOLA 2	NORTE	FISICO	Servidor Nodo cluster
				HV-SFCONSOLA 3	NORTE	FISICO	Fisico
				CCTV01-TS	SUR	7	Monitoreo CCTV
				CCTV02-TS	SUR	7	Monitoreo CCTV
				ERPPTM1 - TS	SUR	8	Servidor continuidad del negocio

							APAGADA
						SVCONVENIOS	<p>SUR</p> <p>8</p> <p>Servidor continuidad del negocio APAGADA</p>
						SVOOPERACIONAP1	<p>SUR</p> <p>8</p> <p>Servidor continuidad del negocio</p>
						SVPVTS	<p>SUR</p> <p>8</p> <p>Servidor continuidad del negocio</p>
						SVMANTIS	<p>SUR</p> <p>9</p> <p>Servidor continuidad del negocio APAGADA</p>
						SVNORTE4	<p>SUR</p> <p>9</p> <p>directorio Activo alternativo ts</p>
						SVSQLDATOS2	<p>SUR</p> <p>9</p> <p>servidor continuidad del negocio Contingencia SQL SERVER</p>
						ORADB3	<p>SUR</p> <p>12</p> <p>Servidor continuidad del negocio Base de datos Oracle (stby)</p>
						ORADBVM2	<p>SUR</p> <p>12</p> <p>Base de datos Oracle</p>
						HV-SFCONSOLA12	<p>SUR</p> <p>FISICO</p> <p>Fisico</p>
						HV-SFCONSOLA7	<p>SUR</p> <p>FISICO</p> <p>Fisico</p>
						HV-SFCONSOLA8	<p>SUR</p> <p>FISICO</p> <p>Fisico</p>
						HV-SFCONSOLA9	<p>SUR</p> <p>FISICO</p> <p>Fisico</p>

2	Administrar inventario de recursos informáticos	Profesional Universitario o TIC		<p>Inventario de Software y Hardware</p> <p>Inventario de CD'S</p>	<p>Asegurar que los usuarios dispongan de las herramientas adecuadas de Hardware y Software que les permitan desarrollar su labor.</p> <p>El inventario de partes de HW e instaladores de SW se almacena en una bodega en el área de sistemas.</p> <p>El inventario se actualiza cada vez que se efectúa una compra de Hardware o Software.</p> <p>El archivo de inventario incluye todos los equipos de la infraestructura tecnológica con que cuenta la entidad, Servidores, Computadores, impresoras, periféricos, partes y licenciamiento.</p>
3	Administrar respaldos de información	Profesional Universitario o TIC	Instructivo Backup		<p>Para la administración de los respaldos de la información, se tiene definido un instructivo de Backup en donde se establece la metodología, periodicidad y responsables de realizar la actividad.</p> <p>La programación de cada uno de los Backup se hacen automáticamente, se realiza a diario, donde se programan los Backup full y los incrementales en días y horas donde la tarea se ejecuta.</p> <p>Se programan los Backup de los catálogos de los sistema operativos Windows y los puntos para la restauración al momento de realizar una recuperación de un Backup.</p>
4	Definir y documentar políticas de uso de herramientas informáticas	Profesional Universitario o TIC	<p>Manual Usuario_Backup</p> <p>Instructivo para la Utilización de las Impresoras de Red</p> <p>Reglamento Básico del Usuario de Recursos Informáticos</p>		<p>Identificar y adaptar a la entidad políticas que permitan el buen manejo de las herramientas tecnológicas y de la seguridad de la información</p> <p>Realizar revisión periódica de Software instalado en las estaciones de trabajo que garantice la legalidad del licenciamiento.</p> <p>Documentar los manuales de los sistemas de información</p>

5	Realizar soporte usuarios	Profesional Universitario o TIC	Instructivo Uso Carpeta Corporativa SAT Guía Aprendiz mantenimiento Manuales QFDdocument Manuales de SAFIX Manuales de HERMES	Brindar el soporte y asesoría a los usuarios finales. Se crean usuarios en las diferentes aplicaciones con sus respectivos perfiles y permisos a los diferentes módulos.
---	---------------------------	---------------------------------	---	---

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

DEFINICIONES:

Safix: Sistema Administrativo y Financiero

Hermes: Sistema de la Operación

Servidor: Computador que realiza tareas o servicios simultáneos en beneficio de unos clientes. Algunos servicios habituales son los servicios de aplicaciones, correos, archivos que permiten a los usuarios almacenar y acceder a estos simultáneamente

Backup: Copia de seguridad. Acción de copiar documentos, archivos o documentos de tal forma que puedan recuperarse en caso de fallo en el sistema o de una eventual pérdida de datos.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.9	12/12/2023	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Profesional Universitaria de Planeación	Se ajusta el listado de servidores Se agrega Manuales QFDdocument Se ajustan ortografía	Profesionales Universitarios Tics: Ivan Dario Benjumea Saldarriaga y Francisco Jaiver Restrepo Orozco	Subgerente Planeación y Desarrollo-Beatriz Elina sepulveda	12/12/2023
1.0.8	2019/11/12	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina de la actividad 3 "Administrar respaldos de información" : El Backup de las bases de datos se hacen diario en la noche de forma automática en el servidor donde están almacenadas , adicionalmente se copia el Backup de la Información de las bases de datos en otro servidor (NAS) y	Profesionales Universitarios Tics: Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Norberto Gonzalez Mazuelo , Francisco Jaiver Restrepo Orozco	Subgerente Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez.	2019/11/12

			<p>se copia en un disco duro externo que se lleva a la terminal del sur de manera semanal para su custodia y almacenamiento en la caja fuerte de recaudos, se diligencia el formato entrega de disco externo Backup terminal del sur , se diligencia registro Backup.</p> <p>El Backup de la carpetas corporativas SAT se hace semanal, y se almacena en unos servidores físicos y virtuales de respaldo que están ubicados en la terminal del sur, ubicados en cuarto técnico en la terminal del sur. se diligencia registro Backup.</p> <p>El Backup de los servidores virtuales se hace trimestral y se almacena en el servidor físico NAS . se diligencia registro Backup.</p> <p>Se elimina del campo de registros, el registro Backup y Formato entrega de disco externo Backup terminal del sur ,porque se está realizando por medio de un Sw que genera reporte del Backup realizado.</p> <p>Se relaciona en la actividad 3 el instructivo "Backup de la información" que establece los tiempos, metodologías, periodicidad y responsables de realizar el Backup.</p> <p>Se modifica los servidores virtuales y físicos.</p>			
1.0.7	2019/01/15	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p> <p>Técnico Administrativo Procesos</p>	<p>Se modifica la actividad 3 "Administrar respaldos de información".</p> <p>Se actualiza el formato "Registro Backup"</p> <p>Se agrega el formatos que diligencian en físico "Formato entrega de disco externo Backup terminal del sur"</p> <p>Se ajusta los servidores</p>	<p>Técnico Administrativo Procesos: Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p> <p>Profesionales Universitarios Tics: Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Norberto Gonzalez Mazuelo , Francisco</p>	<p>Subgerente Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez.</p>	2019/01/15

			virtuales y físicos.	Javier Restrepo Orozco		
1.0.6	2017/08/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina : Registro Backup Servidores Relación de Contratos SPD	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Profesionales Universitarios Tics Ivan Dario Benjumea Saldarriaga Norberto Gonzalez Mazuelo Francisco Jaiver Restrepo Orozco	Ximena Ramirez. Subgerente Planeación y Desarrollo	2017/08/15
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se redefinen los servidores teniendo en cuenta la información allí contenida y administrada. Así: SERVIDORES FÍSICOS 1. SERVIDOR SFESX11 Servidor que soporta el esquema de Virtualización 2. SERVIDOR SFESX12 Servidor que soporta el esquema de Virtualización 3. SERVIDOR NORTE2 Aplicación y Base de Datos de SEVEN Aplicación y Base de datos de Prueba HERMES Aplicación BioStar para control de acceso por huella 4. SERVIDOR NORTE3 Fortinet:firewall es un filtro de acceso a internet. 5. SERVIDOR SFDOMINIO Respaldo del ACTIVE DIRECTORY 6. SERVIDOR SFCONSOLA Consola del VMWARE y VCENTER que soporta la virtualización Servidor de Carpeta Corporativa	Profesionales Universitarios Tics Claudia Marcela Palacio Naranjo Ivan Dario Benjumea Saldarriaga Jaime Alberto Vergara Jaller	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			<p>ACTIVE DIRECTORY: Administra las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo</p> <p>7. SERVIDOR FISICO CAMARAS NORTE: maneja sistema y base de datos.</p> <p>8. SERVIDOR FISICO CAMARAS SUR: MANEJO: maneja sistema y base de datos.</p> <p>SERVIDORES VIRTUALES</p> <p>1. SERVIDOR SVOOPERACION Aplicación de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p>2. SERVIDOR SVOOPERACION Base de Datos y Reporting Services de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p>3. SERVIDOR SVLPRNORTE Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Norte y Sur</p> <p>4. SERVIDOR SVLPRSUR Circuito cerrado de televisión (cámaras anteriores análogas).</p> <p>5. SERVIDOR SVPANTALLA Aplicación MagicInfo: Software para el despliegue de pantallas de consultas de Llegadas y Salidas</p> <p>6. SERVIDOR ERPTTM Aplicación y Base de Datos de ERP SAFIX: Software Administrativo y Financiero</p> <p>7. SERVIDOR TTMCORREO Servidor de EXCHANGE Administra las cuentas de correo y buzones.</p> <p>8. SERVIDOR SVMANTIS Mantis para consulta : Software que soportan los proyectos de solicitudes de servicio de UDO, UFC, Operativa, Quejas y Reclamos Manejo del Sistema Qlik View :</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>sf inteligencia de negocios.</p> <p>9. SERVIDOR SVMULTI Consola de Antivirus que asegura la actualización automática y periódica del Antivirus Servidor para Servicios de impresión en red Base de datos del Sw Syscon para soportar la operación del parqueadero publico P2</p> <p>10. SERVIDOR PROJECT Servidor PROJECT: Software para el manejo de proyectos de la entidad</p> <p>11. Cámaras: Consulta del histórico de videos.</p> <p>12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR: Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>13. SVGPOSITIVA: servidor que maneja el sistema de gestión</p> <p>Se elimina, la anterior clasificación:</p> <p>SERVIDORES FÍSICOS</p> <p>1. SERVIDOR SFESX11 Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p>2. SERVIDOR SFESX12 Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p>3. SERVIDOR NORTE2 Aplicación y Base de Datos de SEVEN Aplicación y Base de datos de Prueba HERMES Aplicación BioStar para control de acceso por huella</p> <p>4. SERVIDOR NORTE3 ACTIVE DIRECTORY: Administra las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo</p> <p>5. SERVIDOR SFDOMINIO Respaldo del ACTIVE</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>DIRECTORY</p> <p>6. SERVIDOR SFCONSOLA Consola del VMWARE y VCENTER que soporta la virtualización Servidor de Carpeta Corporativa</p> <p>SERVIDORES VIRTUALES</p> <p>1. SERVIDOR SV OPERACION Aplicación de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p>2. SERVIDOR SV OPERACION Base de Datos y Reporting Services de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p>3. SERVIDOR SV LPRNORT Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Norte y Sur</p> <p>4. SERVIDOR SV LPRSUR Circuito cerrado de televisión (cámaras anteriores).</p> <p>5. SERVIDOR SV PANTALLA Aplicación MagicInfo: Software para el despliegue de pantallas de consultas de Llegadas y Salidas</p> <p>6. SERVIDOR ERPTTM Aplicación y Base de Datos de ERP SAFIX: Software Administrativo y Financiero</p> <p>7. SERVIDOR TTM CORREO Servidor de EXCHANGE: Administra las cuentas de correo y buzones.</p> <p>8. SERVIDOR SV MANTIS Mantis para consulta : Software que soportan los proyectos de solicitudes de servicio de UDO, UFC, Operativa, Quejas y Reclamos Manejo del Sistema Qlik View : sf inteligencia de negocios.</p> <p>9. SERVIDOR SV MULTI Consola de Antivirus que asegura la actualización automática y periódica del Antivirus</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>Servidor para Servicios de impresión en red</p> <p>10. SERVIDOR PROJECT Servidor PROJECT: Software para el manejo de proyectos de la entidad</p> <p>11. SVCamaras: Servidor para el circuito cerrado de Televisión para el manejo de las nuevas camaras</p> <p>12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR: Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>Se elimina la observación "El primer día hábil del mes se envía a la Tesorería el Backup mensual que se hace con una periodicidad semanal"</p>			
1.0.4	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se elimina los servidores: 7. SERVIDOR TTMPROXY ISA SERVER Administrar las políticas de acceso a Internet</p> <p>El SERVIDOR SVLPRSUR ya no está disponible para la Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Sur, allí está la información del Circuito cerrado de televisión (cámaras anteriores).</p> <p>Se adiciona que el SERVIDOR SVMANTIS custodia Información de Manejo del Sistema Qlik View : sf inteligencia de negocios.</p> <p>Se adicionan nuevos servidores: 11. Cámaras: Servidor para el circuito cerrado de Televisión para el manejo de las nuevas cámaras 12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR: Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>En la actividad 2 "Administrar inventario de recursos informáticos", se elimina el registro "Relación de Contratos Recursos</p>	<p>Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora)</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24

			<p>Informáticos"</p> <p>Se actualiza la denominación de los cargos</p> <p>Se elimina: Registro Errores del Sistema HERMES</p> <p>Registro Errores del Sistema Safix</p>			
1.0.3	2012/05/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad "Administrar Servidores", se ingresa un servidor físico PROXY el cual se encuentran en la versión anterior del manual.</p> <p>Se adiciona nuevo registro "Relación de Contratos Recursos Informáticos" en la actividad "Administrar inventario de recursos informáticos"</p> <p>En la Actividad "Administrar respaldos de información", se cambia el párrafo: "El primer día hábil de la semana se envía a la Tesorería el Backup que se hace con una periodicidad semanal por el siguiente "El primer día hábil del mes se envía a la Tesorería el Backup mensual que se hace con una periodicidad semanal Se adiciona registro "Registro Restore Backup"</p> <p>Se adiciona un nuevo manual Manual F_Secure_Admin</p> <p>Se adicionan dos nuevos registros Registro Errores del Sistema HERMES y Registro Errores del Sistema Safix</p>	<p>Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28
1.0.2	2011/11/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Actualizar los Servidores físicos y virtuales</p>	<p>Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnico en Tecnologías de Información</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/11/15
1.0.1	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de	<p>Se elimina Administrar el control de acceso de los</p>	<p>Leidy Viviana Ramírez Agudelo</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de	2011/05/23

		Procesos	<p>usuarios a los diferentes sistemas de información porque está sustentado en otro procedimiento</p> <p>LA ACTIVIDAD 1: "Administrar plataforma tecnológica" por "Administrar Servidores", en las observaciones se eliminan los párrafos que hablan del control de acceso ya que será documentado a nivel del procedimiento. Se adiciona el siguiente párrafo en observaciones "Asegurar que los sistemas de información estén respaldados en un servidor con las características adecuadas". Se actualizan la clarificación de los servidores físicos y virtuales Se adiciona la siguiente nota: "Esta actividad esta soportada por contratistas y aprendices"</p> <p>La actividad 2 y 3 cambian de orden, la 3ra queda de 2da "Administrar inventario de recursos informáticos y la 2da queda de 3ra "Administrar respaldos de información"</p> <p>LA ACTIVIDAD 2: Cambia el nombre de la actividad "Administrar inventario de Hardware y Software" por "Administrar inventario de recursos informáticos". Se eliminan las siguientes observaciones "Las llaves de la puerta de la bodega están bajo custodia del responsable de la actividad" y "un mantenimiento preventivo o correctivo o un remplazo de partes"</p> <p>LA ACTIVIDAD 3: se eliminan los sistemas BD Seven BD Kactus Formatos e Instructivos Project Mantis Correo Se adiciona observación de</p>	Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno	Desarrollo Organizacional	
--	--	----------	--	--	---------------------------	--

			<p>cómo se realiza el Backup semanal</p> <p>LA ACTIVIDAD 4: Se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM</p> <p>LA ACTIVIDAD 5: Se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM</p> <p>LA ACTIVIDAD 6: Se elimina "Control de acceso área de servidores", nuevo procedimiento porque está sustentado en otro procedimiento</p> <p>Se modifica el alcance "Este procedimiento aplica para la administración de la plataforma tecnológica y el control de acceso al área de servidores por "Este procedimiento aplica para la administración de los recursos informáticos tales como: Equipos de Cómputo, servidores, impresoras, entre otros"</p> <p>Se adaptan la definiciones de acuerdo a las modificaciones realizadas a los procedimientos</p>			
1.0.0	2010/03/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Carlos Andrés Escobar Técnico en Tecnologías de Información	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/04/15

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.4.5 Procedimiento Manejo Integral de la información para la Gestion y Proteccion de datos personales

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

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

1	Brindar seguridad de la información del recurso humano	<p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p>	Procedimiento de capacitación y sensibilización del personal	<p>Registro del plan de capacitaciones</p> <p>Matriz de roles, responsabilidad y autoridad</p>	<p>La entidad realiza la capacitación y sensibilización del personal en temas de seguridad de la información, teniendo en cuenta los diferentes roles y responsabilidades, la periodicidad de dichas capacitaciones y sensibilizaciones</p> <p>Los roles y responsabilidades están definidas desde la matriz de roles, responsabilidad y autoridad</p> <p>Esta sensibilización se agenda desde el plan de capacitaciones de la Entidad</p>
2	Establecer Procedimientos de ingreso y desvinculación del personal	<p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p>	Procedimiento de selección y vinculación y Procedimiento de creación y/o modificación de permisos de usuarios	Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias	<p>La Entidad tiene definido el procedimiento, allí se indica la manera como la Entidad gestiona de manera segura el ingreso y desvinculación, incluyendo temas como verificación de antecedentes, firma de acuerdos de confidencialidad,</p> <p>En el procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios se establecen las condiciones para la generación de paz y salvos entre otras condiciones para garantizar el retiro efectivo de los servidores públicos</p>

3	Establecer procedimientos para identificación de activos	<p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p>		Registro consolidado de activos de información	<p>Se define el siguiente procedimiento para definir los activos de información inventariados por la Entidad, de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizar el inventario de activos de información con los que cuenta la entidad 2. Se clasifica el inventario de los activos teniendo en cuenta las siguientes categorías (información, activos físicos servidores, activos físicos infraestructura, comunicaciones y software) la clasificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes condiciones. <p>Reservada: aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley; Ley 1712/2014</p> <p>Confidencial: información que se refiere a la vida privada y los datos personales, a modo de ejemplo la información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a una persona, identificada o identificable, el nombre asociado al origen étnico o racial, las características físicas, morales o emocionales, a la vida afectiva y familiar, el domicilio particular,</p>
---	--	--	--	--	--

					<p>numero de teléfono, cuenta personal de correo electrónico, claves informáticas y cibernéticas, patrimonio, ideología, y opiniones políticas, creencias, convicciones religiosas, filosóficas, morales, u otras análogas que afecten la intimidad, los estados de la salud físicos o mentales, las preferencias sexuales, la huella dactilar, la información genética, la fotográfica, y el número de seguridad social.</p> <p>Clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley; Ley 1712/2014</p> <p>Dar acceso a las hojas de vida Imágenes de personas Grabaciones que afecten a la intimidad de una persona Publicaciones que afecten a la intimidad de una persona Historia laboral Expedientes pensionales Configuración de la infraestructura. Ubicación áreas restringidas</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>Pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal. Ley 1712/2014</p> <p>Nombres y apellidos Pre pliegos, pliegos de condiciones. Convocatorias</p> <p>3. Etiquetado de la Información: Se realiza de la siguiente manera:</p> <p>Información público: su rotulado se encuentra en el formato para llevar el inventario y clasificación de activos de la información</p> <p>Información interna: su rotulado se encuentra en el formato de clasificación de la información</p> <p>4. Se realiza análisis jurídico del inventario de información, se clasifica la información de acuerdo a su nivel de confidencialidad o criticidad, identificando la información que es publicable de acuerdo a normatividad vigente en Colombia.</p> <p>5. En este paso la Entidad hará uso de los datos priorizados y podrá realizar la descripción de los metadatos comunes y específicos.</p> <p>6. Se finaliza con la estructuración, cargue y publicación de la información.</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>7. Los activos de información se devuelven una vez termina la relación laboral con la Entidad</p> <p>8. Los activos de información están clasificados de acuerdo al nivel de confidencialidad o criticidad.</p>
4	Adoptar documento de seguridad de la información	<p>Secretario General</p> <p>Subgerencia de Planeación y Desarrollo</p>	<p>Política de seguridad de la información</p> <p>Política para el manejo de la información TTM</p> <p>Política de datos abiertos TTM</p>		<p>Se adopta un documento de seguridad, este documento se encuentra registrados dentro del manual de gestión de la entidad, esta organización es organizada para cada uno de los controles y privacidad y organización, los conceptos de calidad se encuentran dentro de la matriz de roles y responsabilidad cada uno de los componentes se encuentran dentro de los conceptos y organizaciones.</p>
5	Adoptar la política de protección de datos abiertos personales	<p>Secretario General</p>	<p>2023050089 - Política de tratamiento de datos personales</p>		<p>la entidad establece por medio de resolución como custodia los datos personales</p>
6	Realizar el control de acceso a la información	<p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p>			<p>La Entidad tiene controles y políticas establecidos para la protección de datos personales, garantizando su custodia.</p> <p>Algunos controles importantes son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cada usuario cuenta con su respectivo login y password. 2. Cada usuario cuenta con permisos definidos teniendo en cuenta su perfil de cargos. 3. Los contratistas firman dentro del contrato la cláusula de confidencialidad 4. Los servidores públicos firman el acuerdo de

					<p>confidencialidad</p> <p>5 . Los software tienen incorporados módulos de seguridad</p> <p>6. Se ha adquirido herramientas tecnologicas que permiten la protección de la Información registradas dentro de los sistemas de información</p>
7	Seguridad en los sistemas de información	<p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p>			<p>Los sistemas de información cuentan con módulos para el control de base de datos</p>
8	Procesamiento de información	<p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p>		<p>Firmas de acuerdos de confidencialidad</p>	<p>TERMINALES tratará los datos personales de sus servidores públicos, contratistas, en dos momentos a saber: durante y después de la relación laboral y/o de servicios. la forma de tratar los datos está establecida en la norma de protección de datos.</p> <p>La información personal se procesara de la siguiente manera:</p> <p>Registrar la autorización por el servidor público, contratista o visitante; la autorización previa del titular de manera expresa e informada del titular, para que el titular verifique tenga a disposición de manera previa el tratamiento de sus datos personales. La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden</p>

					judicial, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el registro civil de las personas. El registro de las autorizaciones se realizan al momento del ingreso
9	Realizar la gestión de incidentes de seguridad de la información	Secretario General Profesional Especializado Recurso Humano			Cada vez que se detecte un incidente de seguridad de la información personal se toman las acciones respectivas por medio del reporte y registro de acciones correctivas

ALCANCE: Este procedimiento aplica para el manejo integral de la información en la entidad.

DEFINICIONES

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

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

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.2	2023/05/25	Profesional Universitario de Planeación- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se ajustan las responsabilidades Se ajustan los registros del procedimiento	Profesional Universitario TIC- Ivan Dario Benjumea Contratista TIC- Juan Sanchez	Subgerente Planeación y Desarrollo- Eliana Sepúlveda	2023/05/25

			<p>En la actividad 9 "Realizar auditoria de seguridad de la información personal se elimina la periodicidad de realizacion de la auditoria</p> <p>Se ajusta el termino de seguridad de la informacion personal por el termno de seguridad dela informacion</p> <p>Se ajusta el nombre del procedimiento se le agrega el componente de la gestion</p> <p>Se elimina como documento la Norma seguridad de la información</p> <p>Se agrega la actividad: Adoptar la politica de protección de datos abiertos personales</p> <p>Se ajusta el alcance</p> <p>Se agrega el inventario de activos de la informacion</p>			
1.0.1	2019/01/20	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	nuevo	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Ximena Ramirez Muñoz-Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/01/20

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.4.6 Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Criticos

PROPÓSITO: Definir las acciones a seguir para los casos de falla más críticos y comunes en las redes, Hardware y Software, con el fin de reducir el impacto y restablecer el servicio lo antes posible.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO// DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
PROBLEMAS DE RED FIBRA ÓPTICA				
1	Identificar y corregir fallas en la conectividad de la fibra	Profesional Universitario TIC	Datos Importantes Configuración	<p>TTM no cuenta con una red alterna para contingencia, en caso de falla debe corregirse el problema inmediatamente y mientras esto sucede la operación debe proceder con la contingencia operativa documentada en el proceso.</p> <p>Problemas Físicos Se verifica en los swiches de fibra que estén encendidos y conectividad entre el cable y el puerto del swiches. Se verifica la conexión del punto que está fallando y su funcionamiento realizando una conexión a otro par de hilos de la fibra. Cada fibra tiene 6 pares de hilos de fibra. Con los cuales se puede probar la conectividad. si ninguno de los pares funciona se debe solicitar soporte técnico al proveedor.</p> <p>Si hay conexión en el punto de prueba, se revisa con una linterna de luz roja la continuidad de la fibra.</p> <p>Verificar que el punto de conexión en el Rack esté encendido y parpadeando.</p> <p>Verificar conectividad con otro cable de red.</p> <p>Verificar funcionamiento de la tarjeta de red.</p> <p>Problemas de configuración de red Se debe revisar dirección IP, máscara de subred, puerta de enlace, servidores DNS</p>

2	Identificar y corregir problemas de Hardware en servidores	Profesional Universitario TIC			<p>Los servidores virtualizados, cuentan con redundancia en fuentes de poder, tarjetas de red, y tiene un arreglo de discos, que permite cambiar discos defectuosos en caliente.</p> <p>Revisar las señales luminosas del rack de servidores, que determina si el hardware está funcionando correctamente o si tienen alertas. En caso de fallas se debe proceder a reportar los incidentes con el proveedor que suministre el repuesto o la garantía si está vigente.</p>
3	Identificar y corregir problemas de Hardware en estaciones de trabajo	Profesional Universitario TIC			<p>Fallas en computadores, periféricos e impresora</p> <p>Se tiene disponible 2 CPU de contingencia 1 para Terminal del Norte y 1 para la operación terminal del sur,. Se tiene contingencia para una impresora ZEBRA de alta capacidad . También monitores, mouse, teclados.</p> <p>- Si el problema es una falla cuya solución requiere menos de 15 minutos se realiza en el puesto de trabajo</p> <p>- Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una corrección, reparación o mantenimiento correctivo .</p> <p>Fallas en Impresora ZEBRA Se revisa que la impresora esté correctamente conectada y esté en estado Ready</p> <p>Se identifican problemas como bloqueo de la impresora, cambio de cinta, cambio de papel, si presenta atascos o mal funcionamiento del láser cuando la impresora bota el papel.</p> <p>En caso de no ser posible la</p>

					<p>solución del problema se cambia la impresora por la de contingencia y se procede a realizar la revisión y mantenimiento correctivo respectivo o en última instancia se contacta el proveedor que suministre el repuesto o la garantía si está vigente.</p> <p>Fallas en el sistema Operativo Si el computador presenta pantalla negra y el mensaje: Falta es señal de problemas en el arranque. Se debe proceder a reparar el sistema operativo.</p> <p>Si el equipo presenta lentitud se debe revisar los programas que están corriendo actualmente, revisar la actualización de antivirus y su descarga periódica. en caso de infección de virus se inicia el computador en modo a prueba de fallos y se vacuna el equipo. Revisar el espacio en disco disponible, si está menor a 1 GB se debe proceder a liberar espacio.</p> <p>Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una reinstalación y reconfiguración de Software.y Hardware</p>
PROBLEMAS EN EL FLUIDO ELÉCTRICO					
1	Identificar y corregir problemas de la red afectada por la falla eléctrica	Inspector de mantenimiento o Auxiliar de Mantenimient o	Procedimiento Ingresos, llegadas y Salidas Instructivo Reinicio Servidores		<p>TTM tiene como contingencia a fallas eléctricas una Subestación eléctrica en la terminal del norte que soporta la energía de la operación</p> <p>Para ambas terminales se cuenta ups que soportan las siguientes áreas:</p> <p>Terminal de Norte y sur Área de Servidores - 1 ups -area operativa cada punto de control cuenta con ups</p> <p>Estos ups operan inmediatamente se presenta la falla.</p>

					<p>En caso de que no funcionen las ups , se procede a revisar los componentes de la red eléctrica que los alimenta.</p> <p>Una vez restablecida la energía las ups hacen el intercambio de energía automáticamente.</p> <p>En caso de agotamiento de las baterías o problemas de las ups y se genere un apagón en los servidores, es necesario esperar el restablecimiento de la energía y seguir instrucciones de Reinicio de servidores.</p> <p>Si hay apagón y no se puede operar con los sistemas, en toda la operación debe trabajarse con la contingencia manual a través del registro de la información en los formatos respectivos y sistema de respaldo de recaudos(Ver proceso Gestión Operación).</p>
--	--	--	--	--	--

ALCANCE: Este procedimiento aplica para las contingencias que realiza TTM para los problemas de Red Fibra Óptica, en el funcionamiento del Sistema de la Operación y problemas en el fluido eléctrico

DEFINICIONES

- **Contingencias:** Puede definirse como un evento o suceso que ocurre en la mayoría de los casos en forma repentina o inesperada, y causa alteraciones en los patrones normales de vida o actividad humana.
- **Seven Half:** medio que permite, realizar la facturación de tasas de uso cuando se cae el Sistema y actualizar automáticamente el Sw.
- **Proxy:** Sw encargado de distribuir las conexiones de red
- **BD:** Base de datos
- **Task manager:** Es una aplicación del Sistema, sirve para gestionar aplicaciones y procesos
- **Rack:** Estantería que soporta todas las conexiones de red

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado	Aprobado	Fecha
---------	-------	-------------	-------------	----------	----------	-------

				por/Cargo	por/Cargo	
1.0.4	12/12/2023	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Profesional Universitario de Planeación	Se elimina Revisar en el display del servidor, mensajes y alertas que se han generado Se ajusta el como se ejecuta la actividad corregir problemas de la red afectada por la falla eléctrica y como se Identificar y corregir problemas de la red afectada por la falla eléctrica	Profesionales Universitarios Tics: Ivan Dario Benjumea Saldarriaga y Francisco Jaiver Restrepo Orozco	Subgerente Planeación y Desarrollo- Beatriz Elina sepulveda	12/12/2023
1.0.3	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se modifica la denominación de los cargos	Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora) Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.2	2012/05/28	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	En la actividad 2 "Identificar y corregir problemas de Hardware en servidores", se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM" En la actividad 3	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Dora Astrid Restrepo Técnicos de	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28

			<p>"Identificar y corregir problemas de Hardware en estaciones de trabajo"</p> <p>En la actividad "Identificar y corregir problemas de Hardware en estaciones de trabajo", se cambia el párrafo: "Se tiene disponible 4 CPU de contingencia 2 para Recaudos y 2 para las casetas. Se tiene contingencia para una impresora ZEBRA de alta capacidad y una impresora ZEBRA de mediana capacidad. También monitores, mouse, teclados y un lector de código de barras para remplazar en cualquier momento, por el siguiente "Se tiene disponible 3 CPU de contingencia 1 para Terminal del Norte, 1 para la operación terminal del sur, 1 operación parqueadero. Se tiene contingencia para una impresora ZEBRA de alta capacidad y una impresora ZEBRA de mediana capacidad. También monitores, mouse, teclados y un lector de código de barras para remplazar en cualquier momento"</p> <p>El siguiente párrafo "Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una corrección, reparación o mantenimiento correctivo", se unifica con "Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15</p>	<p>Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			<p>minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una reinstalación y reconfiguración de Software." y se determina documentarlo así: " Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una reinstalación y reconfiguración de Software. Y Hardware".</p> <p>En la actividad "Identificar y corregir problemas de la red afectada por la falla eléctrica", se eliminan como responsables a los "Técnicos en tecnologías de información, Practicante de Sistemas de Información y Contratista Sistemas de Información", y se ingresa nuevo responsable "Inspector de mantenimiento y Auxiliar de Mantenimiento</p>			
1.0.1	2011/05/23	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se elimina lo relacionado con el sistema SEVEN</p> <p>Se cambia el nombre del procedimiento "Procedimiento Contingencia Sistemas Críticos" por "Procedimiento Manejo de fallas Sistemas Críticos"</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2010/03/08	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/04/19

				Carlos Andres Escobar Técnico en tecnologías de información		
--	--	--	--	---	--	--

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.5 Gestión Convenios y Proyectos

OBJETIVO DEL PROCESO: Diversificar los ingresos que tiene las Terminales de Transporte de Medellín.
LÍDER DEL PROCESO: Asesor de Convenios y Proyectos
CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN: Documentos Formatos Métricas Registros

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Necesidades y expectativas de los clientes y el mercado en general	Clientes Mercadeo	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> Planear presupuesto y necesidades acorde a la planeación estratégica de la entidad. Planear los documentos que se expiden por gestión de convenios y proyectos. 	ACTUAR <ul style="list-style-type: none"> Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097 Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno. Gestionar y brindar respuesta y solución a los planes de Mejoramiento. Gestión de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del presupuesto por medio del plan de adquisiciones. Seguimiento y Gestión de los Convenios y Proyectos. Informes Rendición de la Cuenta-Contraloría. Socializaciones de convenios y proyectos. Consolidado de Indicadores. Evaluación de planes. Manual de Indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios de TTM. Entes de Control. Público en general. Municipio de Medellín. Área Metropolitana Mandantes Todos los Procesos.

		<ul style="list-style-type: none"> • Generar Informe de gestión de los planes y proyectos. • Gestionar la adquisición de bienes y servicios • Generar buenas relaciones con los entes de control y los mandantes de cada uno de los proyectos. • Responder las Comunicaciones (PQRSD). • Realización de campañas de socialización de los convenios y proyectos. 			
		<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y Evaluación de los convenios y proyectos. • Seguimiento a la ejecución física y presupuestal de los convenios y proyectos. • Evaluar Plan de adquisiciones. • Medición y análisis periódico de los Indicadores de Gestión de los convenios 			

RECURSOS		INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Humanos • Asesor (a) de Convenios y Proyectos. Auxiliar Administrativo. ➤ Físicos • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Software <p>OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</p> <p>E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las</p>	<p>Métricas del proceso por cada convenio.</p>
		POLÍTICAS Y CONTROLES

<p>Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Centros de cómputo. Sala de Juntas. <p>Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> Estaciones de trabajo. Impresora Sistemas. Servidores Virtuales(2) Multifuncional 	<p>políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. Trimestralmente 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. Trimestralmente el Asesor de convenios y proyectos, detalla 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. Durante este periodo notifica a la Subgerencia de Planeación para que consolide las mediciones. La oficina asesora de convenios y proyectos formula su plan de adquisiciones y lo almacena en la carpeta electrónica correspondiente. Mensualmente la oficina asesora de convenios y proyectos detalla el seguimiento a su plan de adquisiciones y lo almacena en la carpeta electrónica correspondiente. La oficina asesora de convenios y proyectos formulan su plan de adquisiciones y lo almacena en la carpeta electrónica correspondiente. La Asesora de convenios y proyectos y los administradores de cada convenio realizan reuniones de seguimiento mensuales para revisar avances y la gestión realizada. La Asesora de convenios y proyectos, El administrador de cada proyecto y el mandante realizan reuniones de seguimiento trimestrales para revisar la gestión, oportunidades de mejora y propuestas de mejora durante la administración de los convenios. <p>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</p> <p>Marco Normativo por proceso TTM</p>
--	--	--

	<p>para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>ICONTRON Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	
--	--	--

Control de Cambios Caracterización

Ver sión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0. 1	2023/0 8/08	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitari o de Planeación	Se ajusta el listado del Sw de la entidad Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su	Subgerente de Planeación y Desarrollo: Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos.	Asesor de Convenios y Proyectos: Laura Patricia Suarez Salazar	2023/ 08/08

			modificación mediante la Resolución 2022050097			
1.0.0	2021/11/03	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Asesor de Convenios y Proyectos: Laura Patricia Suarez Salazar.	Subgerente de Planeación y Desarrollo: Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos.	2021/11/30

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.6 Gestión Operación Terminales

OBJETIVO DEL PROCESO: Asegurar la operación de las terminales de transporte Norte y Sur, con 9 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"> ▪ Decreto 2762 DE 2001 del Ministerio del Transporte (creación, habilitación, homologación y operación de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera) ▪ Decreto reglamentario 1079 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio de transporte ▪ Superintendencia de puertos y transporte ▪ Empresas transportadoras ▪ Clientes directos e indirectos ▪ Gestión humana ▪ Gestión Jurídica 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear la Operación ▪ Asignar celdas de parqueo a las Empresas de Transporte ▪ Plan de Acción 	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades de Análisis, Retroalimentación y mejoramiento continuo de la operación. ▪ Control del Servicio no Conforme. ▪ Planes de Mejoramiento. ▪ Gestión de Riesgos. ▪ Resolución 2019050126 - Comité Institucional de Gestión y Desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programación de Turnos ▪ Registro en el sistema de ingreso, llegadas y salidas ▪ Salas de Espera Cómodas y Seguras ▪ Actividades Empresas Transportadoras ▪ Atención a Empresas Transportadoras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes Directos Empresas Transportadoras ▪ Clientes Indirectos Usuarios Pasajeros ▪ Gestión Financiera ▪ Gestión Control y Evaluación ▪ Gestión Jurídica ▪ Gestión Humana ▪ Entes de control,

<p>de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector transporte"</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto 0348 de 2015. "Por medio del cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial". ▪ Norma NTC 5454 (Infraestructura de las Terminales de Transporte) ▪ Resoluciones Ministerio de transporte ▪ Marco Normativo por proceso TTM ▪ Vehículos de transporte Inter municipal e 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CONALTER 	<p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operar, ingresos, llegadas y salidas de vehículos ▪ Garantizar cumplimiento del manual operativo ▪ Informar y orientar al usuario ▪ Atender comunicaciones de los clientes. ▪ Garantizar la seguridad y comodidad de las salas de espera y taquillas ▪ Registro de novedades ▪ Realizar supervisión de la contratación con terceros aseo y vigilancia ▪ Mantenimiento de Vehículos Adecuar y remodelar Instalaciones 	<p>y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno. 	<p>doras</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Novedades de la operación ▪ Encuestas de Satisfacción ▪ Respuesta a las comunicaciones ▪ Datos para generación de indicadores ▪ Acciones para gestión de riesgos ▪ Estadísticas de llegadas, ingresos y salidas ▪ Información y orientación ▪ Actas Reuniones Gestión de la Operación ▪ Registros de mantenimiento 	<p>Público en general relacionado con el transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Financiera, Administrativa y Comercial
<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento a la operación ▪ Evaluar Satisfacción de Clientes Medición y análisis de los indicadores 					

<p>interdepartamental</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionarios operativos ▪ Comunicaciones de los clientes. ▪ Manual Operativo ▪ Plan de mantenimiento ▪ Solicitud de servicio de mantenimiento locativo y de vehículos 		<p>del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación con los proveedores de aseo, vigilancia. 			
---	--	---	--	--	--

RECURSOS		INDICADORES
<p>➤ Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subgerente Técnico y Operativo • Profesional Especializado Ambiental • Profesional Universitario Coordinación Técnica. • Profesional Universitario Coordinación Operativa • Inspector de Mantenimiento • Operario Calificado Mantenimiento • Auxiliar de Servicios Generales de mantenimiento • Tecnicos Operativos • Auxiliares Administrativos Operativos • Auxiliar Administrativa 	<p>➤ Hardware en la operación de terminales Medellín</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Barreras de acceso y salida (3) Terminal Norte 2. Barreras de acceso y salida (2) Terminal Sur 3. Equipo de cómputo para la operación de las terminal norte(13) y para la terminal sur (5) 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. 5. Terminal del Norte: 120 cámaras 6. Terminal del Sur: 53 cámaras 7. Lector de código de barras en la terminal norte 9 y en la terminal sur 4 8. Impresoras Zebra en la terminal 	<p>Indicadores de Gestión</p> <p>POLÍTICAS Y CONTROLES</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Conductor • Contratista Personal Seguridad • Contratista Personal de Aseo <p>➤ Físicos</p> <p>✓ Terminal Norte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorio • Patio Operativo Principal (140 buses) • Patio Operativo Taxis (50 taxis) • Casetas 3 (Ingresos, Llegadas, Salida) • Taquilla Recaudos (2) • Taquillas de Tiquetes para Empresas Transportadoras (55) • Sala de Espera Llegadas y Salidas (Capacidad Sentados 1210) • Sala de espera Centro (Capacidad Sentados 350) • Baterías Sanitarias (7) • Puesto de Información (1) • Oficina de Servicio al Transportador • Ludoteca (Capacidad niños jugando 20) • Salas de abordaje (2) (capacidad 530 personas sentadas) • Auditorio (capacidad 200 personas) • Edificio del conductor (220m2) cuenta con áreas de descanso, servicios sanitarios, enfermería, estación de policía. • Centro de Operaciones: 8 puestos de trabajo para la operación remota. • Centro de Monitoreo CCTV <p>Terminal Sur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patio Operativo Principal (130 buses) • Patio Operativo Taxis (30 taxis) 	<p>norte 3, terminal sur 2</p> <p>9. Verificador de Billetes, Contador de Billetes, Caja Fuerte</p> <p>10. inversores para respaldo de energía</p> <p>11. Equipos de cómputo asignados al personal administrativo de la Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>12. (Impresora departamental(1))</p> <p>➤ Software</p> <p>OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</p> <p>E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPHER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los servidores solo deben ingresar a las áreas operativas y administrativas en las cuales tiene autorizado el acceso a través de su huella digital. ▪ El Subgerente Técnico y Operativo revisa y actualiza periódicamente el manual operativo con base en los condicionantes del momento. ▪ La solicitud de cambio de turno se debe realizar 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. ▪ La asignación de turno respeta el horario de aquellas personas que estudian y han aportado certificado de matrícula y horario del semestre respectivo. ▪ 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 Operativa. Adicionalmente deben reportar las novedades más relevantes en la herramienta tecnología destinada para tal fin. ▪ El personal operativo debe realizar rotación de turnos en las dos terminales. ▪ En el transcurso del turno los funcionarios operativos tienen derecho a 30 minutos de relevo para tomarse un descanso o espacio para alimentación.
		DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES

<ul style="list-style-type: none"> • Casetas (2) • Taquilla Recaudos (1) • Puesto de Información (1) • Taquillas de Tiquetes para Empresas Transportadoras (55) • Sala de Espera Terminal Sur Llegadas y Salidas (Capacidad Sentados 800) • Baterías Sanitarias (4) 	<p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>ICONTROL Sw para administrar la</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Normativo por proceso TTM ▪ Manual Operativo- Resolución 2022050069 del 21 de febrero de 2022.
---	--	---

	<p>automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	
--	---	--

Control de Cambios Caracterización

Ver sión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0. 0	2022/ 08/08	Profesional Universitario de Planeación- Leidy Ramírez A	<p>Se ajusta el listado de SW.</p> <p>Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p>	Profesional Universitario Coordinador Operativo Edgar Correa lopez	Subgerent e Técnico y Operativo- Gustavo Hernando Cortes Valestt	2022/ 08/08
1.0. 9	2021/ 07/30.	Técnico Administrativo Procesos-Leidy Ramírez A	<p>Se ajusta el procedimiento seguimiento y control operativo a la versión 1.0.8 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"> ➤ 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. ➤ Se ajusta el procedimiento de programación de turnos, en version 1.0.7 con fecha 2019/01/28 ➤ Se ajusta el procedimiento de seguimiento y control operativo, en version 1.0.7 con fecha 2019/01/28 ➤ Se crea versión Procedimiento Activación Plataforma Viajera, en version 1.0.0 con fecha 2019/01/28 ➤ Se elimina la actividad 	Profesional Universitario Coordinador Operativo Edgar Correa lopez	Subgerent e Técnico y Operativo- Nelson Martinez Escobar	2019/ 01/28

			<p>HACEER: "efectuar recaudo de tasa de uso e infracciones".</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En el "ACTUAR" del proceso se elimina el comité de planeación y el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG) ➤ 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 ➤ Se ajusta el hardware y software del proceso ➤ Se elimina la salida " Generación y conciliación de infracciones" ➤ Se elimina de <u>HACER " Reclamaciones y Apelaciones al Manual Operativo"</u> ➤ Se elimina de <u>HACER</u> la palabra interventoría de la actividad: "Realizar interventoría de la contratación con terceros aseo y vigilancia" ➤ Se elimina de Actualizar resoluciones para venta de tasa de uso. ➤ Se elimina de Facturación tasa de uso e infracciones ➤ Se cambia el termino de jefe por Subgerente Técnica y Operativa ➤ Se elimina el Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo registrado en version 1.0.5, con fecha 2018-04-11 ➤ Se ajusta el Procedimiento de control del Servicio No Conforme, en version 2.0.2, con fecha 2019/01/28 			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>➤ Se elimina del campo de indicadores lo siguiente:</p> <p>Métricas del Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infracciones cometidas por conductores • Quejas y reclamos • Satisfacción eventos servicio al transportador • Satisfacción clientes directos e indirectos • Operativos de Control a la ilegalidad <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>	Subgerente Técnico y Operativo-Nelson Martinez Escobar	Subgerent 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 Reclamaciones y Apelaciones al Manual Operativo</p>	Subgerente Técnico y Operativo-Nelson Martinez Escobar	Subgerent 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, versión 2.0.0</p> <p>Se actualiza nueva Resolución del Manual Operativo 2015050122 " Por la cual se adopta el Manual Operativo para Terminales de Transporte de Medellín S.A. Este nuevo Manual Operativo está articulado a nivel</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente e Planeación y Desarrollo	2015/ 06/16
1.0. 4	2014/ 05/16	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	<p>Se modificación de los siguientes procedimientos:</p> <p>El procedimiento programación de turnos, pasa a versión 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Ingresos, Llegadas y Salidas pasa a versión 1.0.5, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Recaudos pasa a versión 1.0.4 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Servicio al Transportador pasa a versión 1.0.7, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Control del Servicio No conforme pasa a versión 1.0.2, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comité de Planeación</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente e Planeación y Desarrollo	2014/ 05/16

1.0. 3	2013/ 07/05	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	<p>Se modificación de los siguientes procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Programación de Turnos, pasa a versión 1.0.3. 2. Procedimiento Ingresos Llegadas Salidas, pasa a versión 1.0.4 3. Procedimiento Recaudos, pasa a versión 1.0.3 4. Procedimiento Servicio al Transportador, pasa a versión 1.0.6 5. Procedimiento Control del Servicio No conforme pasa a versión 1.0.1 <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: Solicitud de Servicio a UDO Solicitud de Servicio a UFC Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad Reporte de Novedades Unidad Operativa</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Felipe Gonzales Bedoya Profesional Universitario Coordinación Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/ 07/05
1.0. 2	2011/ 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, <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></p> <p>Se modifica el procedimiento:</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Jose de Jesus Florez Hernandez Jefe Unidad Operativa</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/ 11/15

			Procedimiento Servicio al Transportador			
1.0.1	2011/04/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>MODIFICACIONES DEL OBJETIVO; 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>MODIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES:</p> <p>PLANEAR:</p> <p>Se modifica la actividad "Definir Áreas Operativas " por Asignar celdas a los transportadores"</p> <p>MODIFICACIONES DE LOS RECURSOS:</p> <p>RECURSOS: 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 Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Nuevo	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de	Alexandra Gaviria Jefe	2009/09/24

		Auxiliar de Procesos		Desarrollo Organizacional	Unidad de Desarrollo Organizacional	
--	--	----------------------	--	---------------------------	-------------------------------------	--

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.6.1 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 quincena vencida se reporta en el SAFIX.</p> <p>El archivo que se encuentra en Excel se clasifica por los turnos y cargos operativos semanales de ocho horas diarias, se asignan teniendo en cuenta las necesidades de personal. Por cada día festivo laborado se asigna un día compensatorio adicional.</p> <p>Existen tres turnos: 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"> 1. Personal que estudia y con prescripción médica. 2. Fechas especiales (día de la madre, cumpleaños, entre otros) 3. La cantidad de servidores por Sucursal (Terminal Norte y Sur) 4. Actividades de la Empresa y capacitaciones <p>DISTRIBUCION DE PERSONAL PARA LA OPERACION TERMINAL NORTE:</p> <p>a .Auxiliares Administrativos Operativos: en información 2 (en turno 1:1 y en turno 2:1)</p> <p>b. Auxiliares Administrativos Operativos en casetas (3 por turno), con excepción en el turno 3 que solo cuenta con un auxiliar.</p> <p>c. En patios y zonas operativas se distribuye el personal operativo de acuerdo a la disponibilidad y necesidad del servicio.</p> <p>d. Técnicos Operativos: 1 por cada turno, se pueden asignar más de uno en temporadas altas o en operaciones retorno.</p>
---	-----------------------	--	--	--------------------------------	--

				<p>DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL PARA LA OPERACIÓN TERMINAL SUR:</p> <p>a Auxiliares Administrativos Operativos: en información 2 (en turno 1:1 y en turno 2:1)</p> <p>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>d. 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>CÓDIGOS TURNOS Y PUESTO DE TRABAJO EN LA TERMINAL DEL NORTE, AUXILIARES ADMINISTRATIVOS OPERATIVOS.</p> <p>Código: 1N- C1 (caseta 1) de 5:30 A.M. a 1:30PM Código: 1N- C2 (caseta 2) de 5:30 A.M. a 1:30PM Código: 1N- C3 (caseta 3) de 5:30 A.M. a 1:30PM Código: 1N- IF (información) de 5:30 A.M. a 1:30PM Código:- EN (Especial), horario sujeto a la necesidad de la operación (Personal disponible)</p> <p>PROGRAMACIÓN DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS: Código: 1N (turno 1 norte) de 5:30 A.M. a 1:30PM Código: 1NPT (Supervisión de patios) de 5:30 A.M. a 1:30PM Código:- EN (Especial), horario sujeto a la necesidad de la operación (Personal</p>
--	--	--	--	---

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

				<p>Código: 2S (turno 2 sur) - de 1:30 P.M. a 9:30PM</p> <p>Código: 2SPT (Supervisión de patios) de 1:30 P.M. a 9:30PM</p> <p>Código: 2S- E (Especial), horario sujeto a la necesidad de la operación, (Personal disponible)</p> <p>Código: 3S de 9:30 P.M. a 5:30AM</p> <p>CÓDIGOS GENERALES:</p> <p>Código: V Empleado de TTM vacaciones</p> <p>Código: D Empleado TTM en descanso</p> <p>Código: AD Asignación de un operativo para Administración</p> <p>Código: In Servidor de TTM en Incapacidad.</p> <p>Código: Cal Calamidad</p> <p>Código: L (Licencia remunerada y no remunerada).</p> <p>Ocasionalmente los Técnicos Operativos realizan relevos a los Auxiliares Administrativos Operativos, dependiendo del personal disponible para cada turno y de las actividades programadas por la empresa o viceversa.</p>
--	--	--	--	--

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

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

DEFINICIONES

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

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.7	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	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico Operativo Edgar Edgar Correa lopez Profesional Universitario Coordinación	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico Operativo	2019/01/28

				Operativa		
1.0.6	2017/05/15	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan los parámetros establecidos para la programación de turnos. Se modifica el alcance	Nelson Martínez Escobar Subgerente Técnico Operativo y Operativo Maria Paula Botero Villa Profesional Universitario Coordinación Operativa Diana Sofia Anaya Acevedo Profesional Universitario Coordinación Técnica	Nelson Martínez Escobar Subgerente Técnico Operativo y Operativo	2017/05/15
1.0.5	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 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 Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.0.4	2013/07/05	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	Se eliminan observaciones que ya no aplican Se adicionan nuevas metodologías y formas de realización de la programación de turnos.	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa Juan Carlos	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/07/05

			Se cambian los nombres de los cargos y se define los nuevos responsables.	Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento		
1.0.3	2011/04/04	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se eliminan observaciones que ya no aplican ACTIVIDAD 1: Se adiciona el párrafo relacionado con la rotación de los empleados en las dos sedes Terminal Norte y Terminal Sur. Se adicionan nuevos códigos ACTIVIDAD 2: Se ajustan las observaciones según lo que funciona actualmente. ACTIVIDAD 3 "Verificar, modificar y aprobar programación" Se adiciona el párrafo "Los tres primeros días del mes se reciben las solicitudes de cambio"	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno Sara Elena Patiño Secretaria Unidad Operativa	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.2	2010/09/14	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Cambia la forma de elaboración de la programación de turnos porque ya se hace Manual y se ingresa Sw administrativo (Safix) Se modifica redacción y ortografía 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	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	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 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 Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/ 24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.6.2 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>Registro Automático: 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>Registro Manual: 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>Contingencia: 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>Control de permanencia en patios:</p> <p>En las casetas de ingreso el conductor del vehículo anuncia si va de "reporte" o de "viaje". tal como lo establece en manual operativo:</p> <table border="1" data-bbox="675 905 1453 1255"> <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>Reporte y salida de viaje:</p> <p>Las salidas de los vehículos se realizan por: Caseta 2 Terminal Norte y casetas 4 Terminal Sur</p> <p>Registro Manual: 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"> 1. Verificar planilla de viaje 2. Validar la compra de tasa de uso 3. Realización de la prueba de alcoholimetría. 4. Registro de pasajeros por vehículo 5. Hacer cumplir los requisitos establecidos en el manual operativo. 															

					<p>Contingencia:</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>Control de permanencia en patios:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las empresas de transporte deben garantizar el buen estado de los vehículos, así como también los comportamientos de los conductores en los patios operativos. El sistema automáticamente realiza el control y genera un recibo informando el tiempo excedido en el patio operativo y el valor a pagar. La permanencia será estrictamente controlada y no podrá ser superar los tiempos estipulados en el manual operativo, así: <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 este programados para viaje</td> <td>30 minutos</td> <td>30 minutos</td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> Orientar a los conductores y dar una explicación de la sanción y el procedimiento a seguir de acuerdo con el manual operativo. <p>La apelación se remite a Secretaria General, con el fin de formalizar una resolución donde se aprueban o no los motivos de la apelación.</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 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																	
3	Registrar Llegada de Vehículos	Auxiliar Administrativo Operativo	Registro de Llegadas Manual	Sistema HERMES	<p>Registro Semi-Automático: El sistema de reconocimiento identifica el vehículo, valida la placa en la base de datos y los muestra en pantalla. Luego el auxiliar digita ruta de origen, hora de salida y número de pasajeros, para posteriormente activar la barrera para autorizar el ingreso a plataforma.</p> <p>Los ingresos de vehículos se realizan por: Caseta 3 (Terminal Norte), Caseta 4 Terminal Sur.</p> <p>Contingencia: 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>
5	Registrar Novedades de turno	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo Operativo Profesional Universitario Coordinador Operativo	Operativo de Control a la ilegalidad		<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>
6	Informar Operación	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo Operativo	Formulario de Comunicación (Sugerencias y Quejas) Destinos	Sistema Operativo HER MES: Reporte de Llegadas HER MES	<p>Informar llegadas, destinos y empresas transportadoras</p> <p>Recepción del formularios de comunicaciones</p>
7	Tramitar y Gestionar las novedades "tiempos de permanencia en patios", en cumplimiento	Profesional Universitario Coordinación Operativa	Formulario de Comunicación (Quejas reclamos, Sugerencias, solicitud	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,</p>

del Manual Operativo		de información felicitación y otros)		<p>puede presentar la petición de exoneración de "no pago de despensa 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>
		Procedimiento "Recibir y Responder Comunicaciones".		
		Resolución interna "Patios"		

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

DEFINICIONES

- **Plataforma:** Espacio identificado y demarcado, destinado al estacionamiento de un vehículo, donde pueden estacionarse los vehículos de transporte terrestre de pasajeros por carretera.
- **Capacidad de estacionamiento:** Máximo número de vehículos que se pueden estacionar en un área determinada y en una forma específica.
- **Capacidad de Tránsito:** Número máximo de vehículos que pueden atravesar una sección transversal de vía en una unidad de tiempo en las condiciones imperantes.
- **Capacidad de Transporte:** Número máximo de bienes y personas que pueden atravesar una sección transversal de vía en una unidad de tiempo en las condiciones imperantes
- **Casetas de control de ingreso, llegada y salida de vehículos:** Puntos destinados a controlar el ingreso de vehículos al patio de operación, el ingreso de vehículos Intermunicipales e Interdepartamentales y a verificar la documentación y condiciones de obligatorio cumplimiento que debe presentar el conductor del vehículo en el momento de la salida del terminal; respectivamente.
- **Congestión de tránsito:** Situación que se origina cuando la demanda de tránsito en una vía excede el

volumen máximo que puede circular por un punto de esta.

- **Demanda de estacionamiento:** Necesidad de espacios para estacionar que existe en cierta área durante un intervalo de tiempo dado.
- **Demanda de transporte:** Número de personas que necesitan ser transportadas de un punto a otro en un período de tiempo.
- **Parqueadero de reserva:** Es el área destinada al parqueo de los vehículos de transporte público intermunicipal e interdepartamental, que se encuentran próximos a iniciar la operación de salida de los terminales o que son estacionados allí, después de llegar de viaje.
- **Patios de operaciones:** Áreas del terminal de transporte conformadas por: las plataformas de ascenso, descenso, áreas de reserva, áreas de crujía, las vías y zonas verdes, las casetas de control, andenes, vías internas.
- **Plataforma de Descenso:** Áreas donde se estacionan los vehículos que ingresan al terminal a descargar pasajeros.
- **Salas de Espera:** Áreas cercanas a las plataformas, con un número de sillas disponible, donde los usuarios esperan la instrucción para el abordaje de los vehículos en condiciones de orden, comodidad y seguridad.
- **Señalización de evacuación (punto de encuentro):** Es un lugar plenamente determinado donde se pueda reunir las personas que se encuentran en el Terminal en caso de suceder un hecho que altere gravemente su normal funcionamiento (Eje., Temblor de tierra, incendio, actos de terrorismo etc.)
- **Señalización horizontal:** Conjunto de rayas, marcas, símbolos y letras que se hacen con pintura o un material similar sobre el pavimento con el fin de regular el tránsito vehicular y de peatones.
- **Señalización vertical:** Conjunto de tableros de señalización vial fijados a postes, a estructuras o construcciones, con símbolos o leyendas y que se instalan en la vía pública para regular el tránsito de vehículos y peatones. En cuanto a su función, la señalización vertical generalmente se clasifica en tres tipos: informativas, preventivas y reglamentarias.
- **Taquillas de tiquetes y/o despacho:** Módulos destinados al despacho y a la venta exclusiva de tiquetes de viaje por parte de las empresas transportadoras debidamente autorizadas.
- **Terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera:** Conjunto de instalaciones que funcionan como una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas de transporte y a su parque automotor, donde se concentran las empresas autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tienen como origen, destino o tránsito el respectivo municipio o localidad.
- **Salida de viaje:** Cuando el vehículo se reporta en la correspondiente caseta y entrega la información y documentos que le sean exigidos como obligatorios para el correspondiente viaje, una vez verificada la misma se autoriza la salida del vehículo.
- **Salida de Reporte:** Cuando el vehículo ha ingresado como de reporte, en la salida se verifica el tiempo de permanencia en patios y en caso de haber superado el autorizado en el Manual Operativo se hará acreedor a las sanciones correspondientes.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.8	2021/07/30	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o 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 González	2021/07/30
1.0.7	2019/01/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o 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 o Procesos	Se modifica el procedimiento cambiando de "procedimiento de ingresos, llegadas y salidas a procedimiento "seguimiento y control operativo" Se suprimen y unifican actividades	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo Maria Paula Botero Villa Profesional Universitario Coordinación Operativa Diana Sofia Anaya Acevedo Profesional Universitario Coordinación Técnica	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo	2017/05/15
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o 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	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16

			intermunicipales", ya no está en funcionamiento, es por esto que se elimina del procedimiento.	<p>Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p> <p>Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa</p>		
1.0.4	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se realiza modificación sobre las denominaciones de los cargos	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente 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.	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Liliana Maria Sucerquia Auxiliar Operativo</p> <p>Ever Maya Guerra Controlador</p> <p>Lucero Socorro Maya Auxiliar Operativo</p> <p>Iuz Adriana Rios D Auxiliar Operativo</p>	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/02/23

				Luz Estella Gutierrez Auxiliar Operativo		
				Erica Milena Torres Informadora		
1.0.2	2010/09/14	Leidy Ramirez 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 Ramirez Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica la actividad "Monitoreo de Cámaras" por "Garantizar la seguridad".</p> <p>En la actividad "registrar novedades de turno, se especifica cual es la función del Jefe de la UO, controlador y auxiliar operativo</p> <p>Se eliminan registros de la actividad "Verificar prueba de alcoholimetría."</p>	María Fernanda Galeano Rojo Unidad Operativa	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/05/31
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramirez 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

3.10.6.3 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.

N°	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 QFDocument.	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. Novedades y condiciones de servicio: 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 o Coordinación Operativa Profesional Especializado Ambiental Profesional Universitario o Coordinación Técnica		Reporte de novedades y condiciones de servicio por QFDocument.	En cada turno los técnicos operativos, realizan la supervisión de las diferentes áreas, identificando los servicios no conformes: <table border="1" data-bbox="959 1245 1479 1281"> <thead> <tr> <th data-bbox="959 1245 1268 1281">SERVICIOS CONFORMES</th> <th data-bbox="1268 1245 1479 1281">NO CONFORMES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="959 1281 1268 1923"></td> <td data-bbox="1268 1281 1479 1923"></td> </tr> </tbody> </table>	SERVICIOS CONFORMES	NO CONFORMES		
SERVICIOS CONFORMES	NO CONFORMES								

					<p>Comodidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Terminales aseadas, pisos libres de obstáculos y barridos, con cubrimiento por el personal de aseo las 24 horas, en la terminal norte: 25 y en la terminal sur: 14. El proceso los respalda un coordinador. <p>Terminal Norte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Turno 1: 7 operarios y un supervisor de 6 a.m a 2 p.m • Turno 2: 7 operarios y un supervisor de 2 p.m. a 10 p.m • Turno 3: 7 operarios de 7 a.m. a 5 p.m • Turno 4: 2 operarios de 10 p.m a 6 a.m <p>Terminal Sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Turno 1: 4 operarios 6 a.m. a 2 p.m. y un supervisor de 7 a.m. a 5 p.m. • Turno 2: 4 operarios 2 p.m a 10 p.m. • Turno 3: 4 operarios 7 a.m a 5 p.m. • Turno 4: 1 operarios de 10 p.m. a 6 a.m. <p>Para ambas terminales</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinador operarios de 7 a 5 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ➤ Iluminación adecuada, que funcionen el 90% de la luminarias instaladas. ➤ Salas de conductores con servicios conexos, en funcionamiento del 90% . ➤ 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) ➤ Salas de espera y abordaje, dotadas con silletería y en buen estado ➤ Pantallas informativas en buen estado y funcionamiento. ➤ Baños públicos en condiciones de aseo, higiene e infraestructura adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Terminales no aseadas, pisos sucios, sin barrer, sin cubrimiento por personal de aseo. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Silletería sucia, averiadas y con manchas ➤ Iluminación deficiente que el 10% de las luminarias estén en mal estado ➤ Salas de conductores con servicios conexos, sin funcionamiento en 10%. ➤ 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) ➤ Salas de espera y abordaje, sin dotación de silletería y en mal estado ➤ Pantallas informativas en mal estado y sin información actualizada ➤ Baños públicos en malas condiciones de aseo, higiene e infraestructura
				<p>Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vigilantes cubriendo las zonas de las terminales las 24 horas: <ul style="list-style-type: none"> • Terminal norte: 41+ 3 supervisores • Terminal sur: 16 ➤ 1 coordinador de los vigilantes ➤ Centro de monitoreo, con cobertura en ambas terminales, en la terminal norte: 120 y en la terminal sur: 53 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vigilantes que no cubran las zonas de las terminales, que no cumpla con las consignas asignadas. ➤ Centro de monitoreo sin cobertura y funcionalidad 	
				<p>Servicio:</p>		

					<p>Atención Oportuna al cliente brindando información de las llegadas y salidas de los vehículos y números telefónico de las empresas transportadoras, en los horarios de 5:30 a.m. a 9:30 pm</p> <p>Atención al usuario con cordialidad y respeto por parte de los auxiliares administrativos de procesos.</p>	<p>Brindar información errada de llegadas y salidas de los vehículos, así como también los números telefónicos de las empresas transportadoras.</p> <p>novedades de mala atención en cuanto a cordialidad y respeto a los clientes, reportadas por los técnicos operativos.</p>
					<p>La profesional universitario coordinación operativa enviará de manera mensual a la técnico administrativo de procesos el informe que se genera de los servicios no conformes para que se bajen acciones correctivas y preventivas, este informe se filtrará y se enviará a los proveedores de aseo y vigilancia, en caso que se requiera.</p> <p>La autoridad para definir el tratamiento del servicio está a cargo del Subgerente Técnico Operativo que a su vez designa los responsables de realizar las acciones.</p> <p>Se definen las acciones a implementar para evitar o corregir las deficiencias del servicio en el registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <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 o Coordinación Operativa Profesional Especializado Ambiental Profesional Universitario o Coordinación Técnica		Reporte de novedades y condiciones de servicio por Qf Document (adaptar el flujo)	<p>Se realiza seguimiento a la realización y cumplimiento de las acciones definidas para verificar la conformidad.</p> <p>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.</p>	

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 1

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

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.2	2019/01/28	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina de la actividad 1 " listas de chequeo por cada una de las categorías cada mes: las listas de chequeo se diligenciaran de manera mensual registrando las condiciones del servicio no conforme. Esta información se consolida y clasifica como servicio no conforme para iniciar gestión y cierre. De lo registrado en las listas de chequeo, aquellas novedades que requieran gestión y tratamiento. Se ajusta el procedimiento en la cantidad de personal de aseo y vigilancia ubicado en cada uno de los puestos operativos 	Leidy Ramírez A- Técnico Administrativo Procesos	Subgerente Planeación y Desarrollo - Ximena Ramirez Muñoz	2019/01/28

2.0.1	2017/05/15	Leidy Ramírez A-Técnico Administrativo Procesos	Se modifican responsabilidades y actualizan actividades	Nelson Martínez 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 Martínez Escobar	2017/05/15
2.0.0	2015/06/16	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualiza el procedimiento nuevas actividades Se elimina el documento Listas verificación servicio NO conforme, con el cual se realizan las inspecciones de servicio Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta la dos herramientas que permiten el registro a tiempo de los servicios no conformes: Hermes y QfDocument	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 Ramírez Agudelo-Técnico Administrativo 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"> Los requisitos de infraestructura de la NTC5454 y las áreas operativas que ofrece actualmente la entidad. Comunicaciones de los clientes 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 Ramírez Agudelo-Técnico Administrativo 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	Raul Gilberto Salazar-Subgerente Planeacion y Desarrollo	2013/07/05

				Castaño- Profesional Especializado Ambiental León Alberto Correa Ruiz-Inspector de Mantenimiento		
1.0.0	2011/04/28	Leidy Ramírez-Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Ramírez-Auxiliar de Procesos Alexandra Gaviria J-Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J-Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.6.4 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	Se hace entrega de las políticas de manejo de los equipos. Se establecen las siguientes: TAG: 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>Características Mecánicas:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 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>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</p>
--	--	--	--	--

				<p>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"> • Inconvenientes para ingresar y salir de los terminales norte y sur. • Pérdida del dispositivo. • Afectación física en la zona de instalación, por ejemplo, una colisión sufrida por el vehículo. • Daño por agentes externos del dispositivo. <p> Advertencias</p> <p>Absténgase de realizar las siguientes actividades que afectarán el funcionamiento del dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar el dispositivo con líquidos corrosivos de su material protector plástico. • 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. • No remueva el dispositivo (TAG) del lugar de instalación. • Exponer el dispositivo a condiciones de temperatura fuera de los rangos indicados en las características mecánicas. • Exponer el dispositivo a campos electromagnéticos. • Con este dispositivo usted cuenta con políticas de seguridad que permiten, prohíben, o registran el flujo de información de su empresa. • Contamos con tecnología de vanguardia para garantizar una excelente continuidad del servicio. • 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. • La plataforma de Terminales de Transporte de Medellín le permitirá estar al tanto del movimiento de sus vehículos y pasajeros, con estadísticas de
--	--	--	--	---

					<p>tráfico.</p> <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"> • Evite dejarla cerca de elementos electrónicos. • Evite guardarla en la billetera, manténgala en una porta carnet. • Evite mojarla y doblarla. • En caso de pérdida repórtela inmediatamente en la taquilla de recaudos de la Terminal Norte o Sur. <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 Administrativo o 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. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.7 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](#)

[Métricas](#)

[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Estatutos de TTM Legislación Colombiana Políticas Institucionales Plan Estratégico Manual de Contratación Manual Operativo Reglamento Interno de Trabajo	? Asamblea de accionistas ? Junta Directiva ? www.presidencia.gov.co ? www.notinet.com ? www.secretariassenado.gov.co ? Compañía de seguros ? Todos los procesos ? www.litigiovirtual.com ? www.ramajudicial.gov.co ? Ministerio de Transporte ? Superintendencia de Puertos y Transportes ? Conalter (Corporación Nacional de Terminales)	PLANEAR ? Agendar las diligencias de pruebas en los disciplinarios ? Agendar y preparar diferentes actuaciones HACER Gestionar procesos judiciales Proyectar y asesorar en la elaboración de actos administrativos Elaborar Contratos de arrendamiento, comodatos, personal y aprendices Atender comunicaciones de los clientes. Gestionar Procesos Disciplinarios Actualizar marco	ACTUAR • Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097 • Comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125 • Comité de conciliación • Planes de Mejoramiento • Gestión de Riesgos	Sw Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación Actos Administrativos e informes Marco Normativo actualizado Contratos de bienes, servicios, personal, comodatos y convenios Actuaciones Judiciales Actuaciones Disciplinarias Respuesta a derechos de petición y quejas ? Programa de amparo (Pólizas cumplimiento y manejo, de daño materiales comb de transporte de	? Todos los procesos ? Funcionarios de TTM ? Clientes indirectos y directos. ? Proveedores ? Organos de control ? Ramas del poder público

		<p>normativo según la normatividad aplicable a TTM</p> <p>Administrar programa de seguros</p> <p>Participar en Comités</p> <p>Brindar asesoría Jurídica</p> <p>Realizar el Cobro Prejurídico y Jurídico</p> <p>Apoyar el impulso de la etapa precontactual</p> <p>Proyectar respuesta a quejas y derechos de petición</p> <p>Revisión jurídica solicitud de contratación, condiciones, contratos, pago, actas de liquidación</p> <p>Efectuar evaluación de propuestas</p> <p>Revisión y aprobación de pólizas</p> <ul style="list-style-type: none"> Protección de la información y datos personales 		<p>de responsabilidades de directores, coleccionistas de automóviles, de cumplimiento y sanciones</p> <p>Resoluciones al manual operativo</p> <p>Emisión de conceptos jurídicos y asesorías</p> <p>Demandas, cartas de cobro y acuerdos de pago</p>	
--	--	---	--	---	--

		<p>VERIFICAR</p> <p>Comunicación de incumplimiento de ? normatividad</p> <p>Seguimiento a los procesos judiciales por pagina Web y ? en juzgados</p> <p>Quejas y ? reclamos</p> <p>Derechos de ? petición</p> <p>Hallazgos entidades de ? control</p>			
--	--	--	--	--	--

RECURSOS		INDICADORES
<p>? Humanos Secretario General Profesional Especializado Abogado (3) Auxiliar Administrativa</p> <p>? Físicos Salón de Capacitaciones Auditorio Sala de Juntas Oficinas Administrativas Áreas operativas de TTM</p>	<p>? Hardware Computadores Impresora departamental</p> <p>? Software OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</p> <p>E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p>	<p>Indicadores de Gestión Plan Estratégico</p>

	<p>SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p>	<p>POLÍTICAS Y CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las respuestas a comunicaciones recibidas, se envían en los términos legales respectivos. • 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 • El manejo de todas pólizas que amparen los diferentes riesgos a los cuales está sujeta la entidad (responsabilidad civil, daños materiales combinados) están a cargo de la Secretaria General • El cajero general de la entidad y los cajeros de los convenios, deben reportar por escrito (en el formato destinado para tal fin) cada 2 meses a la Secretaria General el informe relacionado con el transporte de valores y estos a su vez envían este reporte a la compañía aseguradora. • Todo bien adquirido cuyo valor supere 1 SMLV debe asegurarse <p>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco Normativo por proceso TTM • Reglamento Interno de Trabajo • Estatutos de TTM • Resolución 2016050513 por la cual se reglamenta del procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos • Resolución 2017050042 por medio de la cual se reglamenta el procedimiento relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. • Código de Integridad y legalidad
--	--	--

<p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>ICONTROL Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de daño antijuridico- Resolución 2023050411
--	--

Control de Cambios Caracterización

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.9	2023/05/25	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	<p>Se ajusta el listado de SW</p> <p>Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p> <p>Se agrega la actividad de Protección de la información datos con el procedimiento respecto a la asignación realizada a la Secretaria General para la gestión del mismo.</p> <p>Se agrega la política de daño antijuridico- Resolución 2023050411</p>	<p>Subgerente Planeación y Desarrollo- Eliana Sepúlveda</p> <p>Juan Esteban Sanchez-Contratista TIC</p>	<p>Subgerente Planeación y Desarrollo- Eliana Sepúlveda</p>	2023/05/25
1.0.8	2021/07/30	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo	<p>Se ajusta el procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones a la versión 2.0.2 del 30/07/2021</p> <p>Se adiciona el Código de Integridad y legalidad</p>	<p>Profesional Universitario Coordinador Operativo Edgar Correa lopez</p> <p>Subgerente</p>	<p>Secretario General- Cristian Sepúlveda</p>	2021/07/30

		Procesos		Técnico y Operativo- Gustavo Hernando Cortes Valestt Asesor de Gerencia- Carlos Mario Patiño González		
1.0.7	2019/05/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se agrega el Comité de conciliación ➤ Se ajusta el Software ➤ Se elimina del campo de indicadores Métricas del Proceso ➤ Se ajusta el Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, en versión 2.0.1 con fecha 2019/02/20 ➤ Se registra el comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125 	Secretario General. Fernando Cardona	Secretario General. Francisco Ramirez	2019/05/20
1.0.6	2017/02/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se adiciona al objetivo del proceso el alcance para garantizar la atención y respuesta de la comunicaciones de los clientes que llegan a TTM (PQRS). EL objetivo queda así:</p> <p>OBJETIVO DEL PROCESO: Asegurar el orden jurídico, brindar asesoría y defender los intereses de TTM a partir de la normatividad vigente. Así como también garantizar la respuesta oportuna a la comunicaciones de los clientes.</p> <p>Se adiciona nueva actividad dentro del hacer del proceso,</p>	Secretario General. Fernando Cardona Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramírez Muñoz	Secretario General. Fernando Cardona	2017/02/28

			documentada a nivel de procedimiento: Atender comunicaciones de los clientes.			
1.0.5	2015/06/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona nuevo "procedimiento actualización normatividad por proceso", version 1	Profesional Especializado Abogado Luisa Fernanda Marquez	Carolina Hurtado Angel-Subgerente de Planeación y Desarrollo-encargado	2015/06/26
1.0.4	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se adicionan lo siguiente:</p> <p>En Entradas: Legislación Colombiana.</p> <p>En Proveedor: ? www.litigiovirtual.com ? www.ramajudicial.gov.co ? Conalter (Corporación Nacional de Terminales) ? Asamblea de accionistas</p> <p>En Actividades:</p> <p>? Agendar y preparar las diligencias de las diferentes actuaciones judiciales ? Revisión jurídica de Estudio solicitud de contratación, , pliego condiciones, contratos certificados pago, actas de liquidación. ? Efectuar evaluación jurídica de propuestas ? Revisión y aprobación de pólizas</p> <p>En Salida</p> <p>? Actuaciones Judiciales ? Actuaciones Disciplinarios ? Pólizas de cumplimiento y seriedad</p> <p>En Clientes: ? Organos de control ? Ramas del poder público</p> <p>En general se modifica la redacción y modifica la ortografía.</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos Humanos</p> <p>Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Universitario Nomina</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Liyan Janneth</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeacion y Desarrollo	2013/07/05

			<p>Modificación del Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo, pasó a versión 1.0.2</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: Solicitud de Servicio a UDO Solicitud de Servicio a UFC Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad Reporte de Novedades Unidad Operativa</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>	<p>Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>		
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica la política: " El cajero general de la entidad y los cajeros de los convenios, deben reportar por escrito (en el formato destinado para tal fin) cada 3 meses a la Secretaria General el informe relacionado con el transporte de valores y estos a su vez envían este reporte a la compañía aseguradora" porque ya no se generan informes cada 3 meses sino cada 2 meses.</p> <p>Se adiciona nueva política al proceso, de acuerdo con la directriz del Jefe de la Unidad de Desarrollo Orgaizacional, que propone el traslado de la Política del Proceso Gestión Estrategica a Gestión Juridica: "Las quejas de los clientes relacionadas con</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28

			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"			
1.0.2	2011/12/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se adicionan nuevos proveedores: Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Puertos y Transportes. Nuevas salidas: Respuesta a derechos de petición. Se adicionan dos nuevas actividades del hacer: Apoyar el impulso de la etapa precontractual y Proyectar respuesta a quejas. Se actualiza el procedimiento: Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno Ana Beatriz Hoyos Gomez Profesional Especializado Abogado	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/12/16
1.0.1	2011/04/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se adicionan nuevos comités: Comité de Cartera, Adquisiciones, Sostenibilidad Contable Conciliación, Archivo Se corrige ortografía y redacción En el verificar se adiciona actividad "Seguimiento a los procesos judiciales por pagina Web y en juzgados" En las salidas se adiciona todas las clases de Pólizas	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno Ana Beatriz Hoyos Gomez Profesional Especializado Abogado	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.7.1 Procedimiento Actualización Normatividad por procesos

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Recolectar normatividad de cada área o subgerencia	Profesional Especializado Abogado		Correo electrónico	<p>Trimestralmente los profesionales abogados enviarán un correo electrónico donde solicitarán la actualización normativa por cada proceso.</p> <p>Cada profesional cuenta con un área asignada para la recolección y actualización de la normatividad</p> <p>Cada líder de proceso contará con cinco días hábiles después de la solicitud jurídica para generar respuesta ante la solicitud</p>
2	Registrar normatividad dentro del marco normativo	Profesional Especializado Abogado		Marco normativo por procesos	Cada uno de los profesionales especializados abogados registrará en el marco normativo las normas, contará con cinco días hábiles para dicho registro
3	Solicitar divulgación de la normatividad	Profesional Especializado Abogado		Correo electrónico	<p>Cada uno de los profesionales especializados divulgará la actualización del marco normativo a todo el personal.</p> <p>Principalmente a la técnico administrativo de procesos para el registro en el sistema de gestión y a la profesional universitario en redes sociales para que actualice la página web.</p>
4	Publicar normatividad	Técnico Administrativo de Procesos		Carpeta corporativa gestión	La técnico administrativo de procesos registra en el

		Profesional universitario en redes sociales		jurídica Página web	sistema de gestión el marco normativo actualizado y a la profesional universitario en redes sociales publica noticia sobre el marco normativo actualizado en la página web.
--	--	---	--	------------------------	---

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

DEFINICIONES:

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

Control de Cambios Procedimiento

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.7.2 Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Recibir comunicación	Funcionarios Terminales de Transport	Formulario de Comunicación (Quejas)	Es responsabilidad de todos los servidores públicos de la Entidad recibir las comunicaciones de los clientes y partes interesadas. Estas pueden llegar en el formato físico de comunicación, por medio

		e de Medellín (TTM	reclamos, Sugerenci as, solicitud de informació n felicitación y otros).	<p>telefónico, verbal, por buzón de sugerencias, por correo electrónico, redes sociales (Facebook, Twitter) y pagina web (www.terminalesmedellin.com)</p> <p>Condiciones de recibo de la comunicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando la comunicación se recibe físicamente y por buzón: se debe diligenciar el formulario de comunicación y se remite al archivo para su radicación 2. Las comunicaciones verbales son aquellas que se reciben por medio telefónico y cuando el usuario describe lo sucedido de manera oral y no escrito. 3. Los servidores públicos que reciben las peticiones verbales (oral), se encargan de diligenciar la información del formulario registrado en el sistema de información establecido por la Entidad para realizar la radicación, gestión y respuesta de las peticiones. El número del radicado se informa al quejoso luego de registrar la información en el sistema. 4. Cuando la comunicación es telefónica, es recibida por la recepcionista en horario de oficina en el área administrativa de 7:00 am a 5:00 pm . en horario diferente al de oficina la comunicación es recibida por los Auxiliares administrativos Operativos, de 5:00 pm a 9:00 pm, se recibe en taquilla de Información Terminal del Sur, de 9:00 pm a 7: am. Se diligencia la información que se solicita en el sistema de Gestión Documental (QfDocument). 5. Cuando la comunicación llega por correo electrónico: informacion@terminalesmedellin.com el funcionario que la recibe imprime el correo electrónico y la radica en archivo 6. Cuando la comunicación llega por redes sociales, el funcionario que la recibe toma el pantallazo la imprime y la lleva al archivo para radicación 7. Cuando la comunicación llega a través de la página Web, inmediatamente se genera
--	--	--------------------------	--	---

					<p>un radicado y llega al Sistema de Gestión Documental (QFDocument) de la persona encargada de darle trazabilidad a la comunicación.</p> <p>8. Cuando se recibe la comunicación por buzón de sugerencias instalado en sitios estratégicos, tales como: oficina de recaudos, caseta de información, Parqueadero P2, Escaleras Eléctricas, sistemas de bicicletas públicas del área metropolitana del Valle de Aburra (EnCicla), Parque vial del río Medellín (Soterrado), Parqueadero Plaza Mayor; cada administrador del convenio realiza la recolección de las comunicaciones para luego radicarlas en el archivo.</p> <p>9. Cuando la comunicación va dirigida al proyecto Zonas de Estacionamiento Regulado, estas se radican en sus oficinas de operación y se remiten directamente a la persona encargada de darle trazabilidad a la comunicación.</p> <p>10. Las comunicaciones que no sean de competencia de Terminales Medellín, serán enviadas a quien corresponda (copropiedad, policía, tránsito, empresas transportadoras y otros), y se le informará al interesado.</p> <p>11. Cuando el formulario de comunicación o la queja por buzón están incompletas, se debe llamar al usuario quejoso para completar todos los campos.</p> <p>12. Cuando se solicitan videos por parte de terceros o personas relacionadas con los hechos la persona que recibe la comunicación la remite a Secretaría General y ellos se encargan de darle respuesta. Solo se entregan videos cuando la autoridad competente lo solicite y exista una orden por escrito (policía o fiscalía).</p> <p>13. Las Empresas de Transporte contarán con 5 días hábiles, luego de haber sido informadas de la novedad de mayor permanencia en patios operativos de los</p>
--	--	--	--	--	---

					vehículos vinculados a ellas para que presenten la solicitud de exoneración del pago de la expensa en los eventos de caso fortuito o fuerza mayor, con el aporte de pruebas sumarias evidencias sumarias (fotos, videos, testigos, registro, redacción del suceso dentro de la novedad operativa), todo soportado en el debido proceso de recibo y respuesta de las comunicaciones establecido en el procedimiento "Recibir y Responder Comunicaciones".
2	Radicar y Direccionar la comunicación	Técnico Administrativo Documentos Personal Parqueadero Patios colores. Auxiliares Administrativos Operativos		Archivo de Gestión TTM	<p>Todas las comunicaciones que se generen en las instalaciones de TTM se entregarán en el archivo de la entidad para su radicación y registro en el sistema de Gestión Documental (QfDocument). El Técnico Administrativo Documentos, personal de convenios o personal del proyecto ZER-AVI, matriculan todos los datos registrados en el formulario de comunicación.</p> <p>Según el tipo de comunicación se remiten al servidor que le compete dar respuesta y hacer seguimiento y control, de acuerdo a lo contemplado en la Resolución 2016050513 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia.</p> <p>Las comunicaciones reportadas en la taquilla de información, caseta de recaudos y buzones de sugerencias ubicados en la Terminal del Sur y Terminal Norte, se recogen diariamente por el técnico operativo y se envían a las oficinas administrativas de TTM .</p> <p>Al radicar la comunicación se matricula con un número identificador por medio del cual se realiza el seguimiento a través del Sistema de Gestión Documental (QfDocument).</p>
3	Elaborar respuesta a la comunicación	Gerente General Asesor de Convenios y Proyectos		Comunicación con la respuesta proyectada	<p>Las respuestas a las comunicaciones deberán ser proyectadas por los responsables competentes que están definidos en la Resolución 2016050513.</p> <p>Las comunicaciones son firmadas por los responsables de dar respuesta a la queja tales como: Subgerentes, Asesor de Convenios y Proyectos, Asesor de Control</p>

		Subgerente Financiero y Comercial			Interno, Secretario General y Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.
		Subgerente Técnico y Operativo			
		Subgerente de Planeación y Desarrollo			
		Subgerente Financiero y Comercial			
		Asesor Control Interno			
		Secretaría General			
		Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones			
4	Radicar respuesta a la comunicación en el archivo de gestión	Técnico Admón. Documental.		Archivo de Gestión TTM	Se genera consecutivo de respuesta y se enlaza con la comunicación permitiendo así cruzar información y registrar trazabilidad.
5	Enviar respuesta	Gerente General		Formato notificación	Se envía por correo certificando y/o correo

	sta la comuni cación	Asesor de Convenio s y Proyecto s Subgeren te Financier o y Comercia l Subgeren te Técnico y Operativo Subgeren te de Planeació n y Desarroll o Subgeren te Financier o y Comercia l Asesor Control Interno Secretari a General Jefe Oficina Asesora de Comunic aciones		ón por aviso	<p>electrónico la respuesta a la comunicación al usuario remitente. En caso que el destinatario no se encuentre en la dirección de correspondencia que reporta, la información personal este incompleta o se niegue a dar la información personal o rebote su correo electrónico el responsable de proyectar la respuesta envía al área de comunicaciones para que se publique la respuesta por la página web y/o cartelera de la entidad con el formato "Aviso de Notificación Terminales de Transporte de Medellín". El responsable de proyectar la respuesta debe remitir este formato luego de desfijarse la respuesta de la cartelera o página web al Técnico Administrativo Documental para que éste lo adjunte a la comunicación y se actualice el documento en el flujo del Sistema de Gestión Documental (QfDocument) y se archive en la carpeta física.</p> <p>Si la queja es responsabilidad de TTM, se remite la respuesta directamente al usuario. Si no es responsabilidad de TTM, se remite a la entidad competente o al responsable de su respuesta, igualmente se le informa al interesado dicho trámite.</p> <p>El funcionario encargado de proyectar la respuesta realiza la verificación de los datos de correspondencia del cliente que interpone la comunicación, para su oportuno envío.</p> <p>Para darle cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la Ley, le llega al Técnico Administrativo Documental alertas que permitirán realizar seguimiento.</p>
6	Cerrar la comuni cación en el	Técnico Admón. Documen tal		Sistema Gestión Documen tal (QfDocu	El Técnico Administrativo Documentos, anexa la respuesta y cierra la comunicación.

	sistema			ment).	
7	Realizar Informe	Asesor de Control Interno		Informe PQR	De conformidad con el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011. La oficina de control interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

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

DEFINICIONES

- **Archivo de Gestión:** Archivo físico donde se realiza la gestión documental de la entidad
- **Comunicación:** Quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones que llegan a la entidad a través del formato físico, la página WEB o telefónicamente (quejas: comunicación donde se reporta inconformidad o descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos, reclamo: daños en vehículos, sugerencia: comunicación que reporta un mejora en el servicio.
- **QfDocument:** sistema que permite por medio del registro en el flujo de comunicaciones iniciar y terminar la gestión de las comunicaciones internas y externas.
- **TTM:** Terminales de Transporte de Medellín

Control de Cambios Procedimiento

Ver sión	Fec ha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.2	2021 /07/30	Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se ajusta el procedimiento acorde a lo establecido en la resolución de permanencia en patio, en la actividad 1 numeral 13.	Profesional Universitario Coordinador Operativo Edgar Correa López Subgerente Técnico y Operativo- Gustavo Hernando Cortes Valestt	Subgerente Técnico y Operativo- Gustavo Hernando Cortes Valestt Asesor de Gerencia- Carlos Mario Patiño González	2021/07/30

2.0.1	2019 /02/20	Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se elimina el proyecto Cable San de Sebastián de palmitas en la actividad 1	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	Secretario General- Francisco Ramirez	2018-02-20
2.0.0	2017 -02-28	Subgerente de Planeación y Desarrollo - Ximena Ramirez Muñoz Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se ajusta el procedimiento teniendo en cuenta que se actualiza por medio de resoluciones el procedimiento de la (PQRS). Todo esto de acuerdo a las 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.	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz Asesora de Control Interno- Eneyda Elena Vellojin Diaz Secretario General. Fernando Cardona Técnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Especializado Abogado- Francisco Javier Ramirez Gomez	Secretario General- Fernando Cardona	2017-02-28
1.0.8	2015 /06/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Se actualiza incluyendo el componente ambiental Se elimina la definición: MANTIS: Sistema para el registro, asignación y seguimiento a las comunicaciones Se agrega definición del sistema QFDocument	Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/06/16
1.0.7	2014 /05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	En general se modifica la redacción y ortografía del procedimiento, así como también se alinean a lo requerido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011 Se definen nuevos responsables en las actividades "Radicar la comunicación", esta actividad se modifica por "Radicar y Direccionar la comunicación". La responsabilidad que antes estaba a cargo	Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesora Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			<p>de los funcionarios de la oficina de control interno ahora esta asignada a la Asesora de Gerencia</p> <p>Se elimina la actividad "Registrar la comunicación en el sistema".</p> <p>La palabra "queja", se modifica por "comunicación".</p> <p>Se complementa el proceso de notificación de las respuestas a cada uno de las comunicaciones.</p> <p>Se adicionan nuevas condiciones de recibo de la comunicación</p> <p>Se modifica la actividad Generar informe por Realizar el informe Se registran anexos (fotos), del sistema QFDocument, donde se permite visualizar como es el registro de cada una de los datos del cliente que impuso la queja.</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos</p> <p>Participantes del ETSIG mes de Mayo.</p>		
1.0.6	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	<p>Se acondiciona el Proceso a la realidad, se actualizan los responsables y denominaciones del cargo.</p> <p>Se actualiza la ejecución teniendo en cuenta el nuevo Sw para el registro de las PQRS.</p> <p>Se actualiza la asignación de responsables.</p> <p>En la actividad 9 " Generar informe" se modifica donde se mencionaba que mensualmente se realizaba el informe de la comunicaciones, ya se realizará de manera semestral.</p> <p>Se elimina la resolución Resolución N°367 2011 (Se reglamenta el Procedimiento de Quejas, sugerencias y reclamos) y se modifica por la Resolución</p> <p>Los responsables de realizar las actividades se modifican teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 2013050190 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la ley 1437 y 1474 de 2011 y se dictan otras disposiciones</p>	<p>Felipe Gonzales Bedoya Profesional Universitario Coordinación Operativa</p> <p>Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos</p>	Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09
1.0.5	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>Se amplía el alcance del procedimiento, porque la comunicaciones también se reciben por medio del buzón de sugerencias.</p> <p>En la actividad "Recibir comunicación", se adiciona todas las explicaciones necesarias para el recibo de las comunicaciones por</p>	<p>Esther Elena Osorio Flores Secretario General</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p>	Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28

			<p>medio del buzón de sugerencias. También se adiciona el nuevo registro "Formulario especial para buzón de sugerencias"</p> <p>En la actividad "Radicar en el archivo de gestión la comunicación", se adiciona la siguiente explicación "Las comunicaciones del buzón de sugerencias serán recogidas cada ocho días iniciando semana por la Oficina de Control Interno, luego se remiten al archivo para su radicación por medio del formato control entrega de documento"; se elimina como responsable a la Secretaria Asignada a la Recepción y se adiciona nuevo responsable Técnico Control Interno.</p> <p>En la actividad "Registrar la comunicación en el sistema", se adiciona la siguiente explicación "Cuando la comunicación se recibe por medio del buzón, la Oficina de Control Interno, la clasifica, la escanea y la registra en mantis" y se adiciona dos responsables "Técnico de control interno y Asesor de control interno".</p> <p>En la actividad "Analizar y asignar queja", se adicionan dos responsables "Técnica de Control Interno y Asesor de Control Interno".</p> <p>Se adiciona nueva actividad 9 "Generar informe"</p>	<p>Auxiliar de Procesos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>		
1.0.4	2011/07/11	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>No se entregaran videos a terceros o personas relacionadas con los hechos, ya que esta facultad la tienen las autoridades de policía judicial. Además TTM no es un organismo de control jurisdiccional, y dentro de su actividad comercial no tiene la facultad ni constitucional, ni legal, de investigar delitos y coordinar funciones de policía judicial. Por el contrario es una empresa de economía mixta cuyo objeto social consiste en "proporcionar soluciones de movilidad, que contribuyan al desarrollo del transporte en los espacios públicos y servicios relacionados al mismo".</p> <p>Se elimina la atención a la solicitud de videos en todo de procedimiento</p> <p>Se modifican los responsables de generar respuestas a las comunicaciones de acuerdo con la Resolución N° 367 del 29 de Agosto de 2011</p> <p>Se Adiciona la Resolución N° 367 del 29 de Agosto de 2011 "Por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el Procedimiento de Quejas, sugerencias y Reclamos dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011</p>	<p>Jose de Jesús Flores Hernandez Jefe Unidad Operativa</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Profesional Especializado Abogado</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/08/31
1.0.3	2011/06/23	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>Se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>Se cambia redacción y ortografía</p> <p>En la Actividad 3: "Escanear la comunicación y registrarla en el sistema", se adiciona el</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/06/23

		<p>Profesional del Servicio al Transportador, porque la Aprendiz Unidad Operativa no es un funcionario vinculado en la Entidad Se cambia el nombre de la actividad antes "Escanear la comunicación y registrarla en el sistema" ahora " Registrar la comunicación en el sistema"</p> <p>En la Actividad 4 "Analizar queja y definir el trámite", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador y se elimina el Jefe Unidad Operativa, porque el profesional siempre ha sido el contacto directo con el cliente y el jefe de la Unidad Operativa solo se encargará de firmar las respuestas y apoyar en la toma de acciones de acuerdo a la criticidad de la queja Se cambia el nombre de la actividad antes: "Analizar queja y definir el trámite" ahora " Analizar y asignar queja"</p> <p>En la Actividad 5 "Elaborar respuesta a la comunicación", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador, porque al profesional se le asignan las quejas relacionadas con las Empresas Transportadoras para la proyección de la respuesta y se eliminan los demás funcionarios ya que son los que deben proyectar las respuestas Se adiciona la siguiente observación " Las respuestas a las comunicaciones deberán ser proyectadas por los responsables asignados en el sistema, y deberán ser firmadas por el jefe de la Unidad Operativa, en su ausencia firma el Gerente General"</p> <p>En la Actividad 6 "Radicar respuesta a la comunicación en el archivo de gestión", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador, porque la Aprendiz Unidad Operativa no es un funcionario vinculado en la Entidad</p> <p>En la Actividad 6 "Cerrar la queja en el sistema", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador, porque la Aprendiz Unidad Operativa no es un funcionario vinculado en la Entidad y el profesional es quien recibe, analiza y genera respuesta a las comunicaciones relacionadas con las Empresas Transportadoras</p> <p>Se elimina la Aprendiz Unidad Operativa ya que es un apoyo al procedimiento no es la directa responsable del mismo</p>	<p>Jose de Jesús Flores Hernandez Jefe Unidad Operativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos</p>		
--	--	---	--	--	--

1.0.2	2011 /05/0 5	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>En la Actividad 1 "Recibir Comunicación" se elimina que Cuando la comunicación se recibe por teléfono o por la página Web, (se debe diligenciar el formato físico porque ya se ingresan directamente al sistema de comunicaciones.</p> <p>Se adiciona párrafo que especifica las clases de comunicaciones se reciben en la Entidad y las personas que apoyan la ejecución de la actividad</p> <p>En la Actividad 2 "Radical Comunicación" se adicionan dos observaciones que especifican la recepción de las comunicaciones generadas en TTM.</p> <p>En la Actividad 3: "Escanear la comunicación" , se adiciona una observación donde se especifica la priorización de las comunicaciones en el sistema</p> <p>En la Actividad 4: "Analizar Queja y definir trámite" , se elimina responsables como: Jefes de Unidad y Profesional Servicio al Transportador.</p> <p>La asignación por tipo de queja se pasa de la actividad 3 a la actividad 4, además las comunicaciones relacionadas con las Empresas Transportadoras, se asignan al Jefe de la Unidad Operativa</p> <p>En la Actividad 5: Se elimina el responsable Profesional Servicio al Transportador" y se adicionan los responsables de generar las respuestas</p> <p>En la Actividad 8: Se elimina el responsable "Profesional Servicio al Transportador" y se adicionan los responsables de generar las respuestas</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Venegas; Técnico Control Interno Esther Elena Osorio Flores Profesional Especializado Abogado</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Profesional Especializado Abogado</p> <p>María Paulina Mora Velásquez Analista en Mercadeo y Comunicaciones</p> <p>Ana Milena Lasso Huertas Profesional de Servicio al Transportador</p> <p>Jose Luis Zapata Gómez; Técnico Administración de Bienes</p> <p>Sara Elena Patiño; Secretaria Unidad Operativa</p> <p>Octavio Jose Ramirez Carvajal Controlador</p> <p>Sindy Zapata Aprendiz Unidad Operativa</p> <p>Laura Cardona Contratista Servicio al Transportador</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.1	2010 /09/2 1	Leidy Ramírez Auxiliar de	En la Actividad 2 "Radical en el archivo de gestión la comunicación" se adiciona un responsable	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad	2010/09/22

		Procesos	En la actividad 3 se elimina "Remitir comunicación para ingreso al sistema"	Desarrollo Organizacional Profesional de Servicio al Transportador	Desarrollo Organizacional	
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.8 Gestión Bienes y Servicios

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

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

CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:

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

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades de Bienes y Servicios ▪ Necesidades de Mantenimiento ▪ Plan Estratégico ▪ Políticas Institucionales ▪ Reglamento de Contratación ▪ Oferentes de Bienes y Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Estratégica ▪ Gestión Jurídica ▪ Empresas Proveedoras de Bienes y Servicios 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Acción ▪ Planes de Compras ▪ Plan de Mantenimiento ▪ Identificar las necesidades de Bienes, Servicios y Obra Pública de Terminales de Transporte ▪ Consolidar plan anual de adquisiciones y elaborar plan de contratación 	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de Adquisiciones y Venta de Bienes y Servicios ▪ Comité de Baja de Bienes Muebles ▪ Resolución 201905012 6- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratos Legalizados ▪ Bienes y servicios adquiridos ▪ Solicitudes de Servicio de Mantenimiento Atendidas ▪ Estadísticas de Solicitudes de Mantenimiento ▪ Mantenimientos Ejecutados ▪ Contratos liquidados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Empresas Proveedoras de Bienes y Servicios ▪ Funcionarios de TTM

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes de Servicios de Mantenimiento 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar el Plan de Adquisiciones de bienes, servicios y obras de acuerdo con el plan estratégico y las normas contractuales aplicables ▪ Consultar la normatividad referente a los bienes, servicios y obras requeridos en los procesos contractuales. ▪ Compilar la información documental del Sistema Integrado de Gestión asociada al proceso, identificar los recursos necesarios para la gestión del proceso. ▪ Realizar la liquidación de los contratos. <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar etapa precontractual de todas las modalidades de selección ▪ Registrar proveedores ▪ Desarrollar la etapa contractual y poscontractual ▪ Ejecutar las labores de supervisión e interventoría 	<p>n mediante la Resolución 2022050097</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno. ▪ Planes de Mejoramiento ▪ Gestión de Riesgos 		
---	--	--	---	--	--

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

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

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

	<p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p>	<p>cuando se encuentre mal diligenciado, le haga falta información, tenga errores o inconsistencias, no haga claridad en las condiciones contractuales, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El solicitante de contratación debe ser muy claro en la definición de la necesidad sobre las especificaciones técnicas de los bienes o servicios que se deban adquirir. ▪ El solicitante de contratación debe ser muy claros con los proveedores sobre las condiciones contractuales que los regirán en caso de ser escogidos como contratistas de la Entidad, tales como formas de pago, documentos que se les exigirá para legalizar el contrato, posibles pólizas que deban adquirir, pago de impuestos, etc. ▪ Al proveedor escogido en una contratación se le deberá informar claramente los documentos que debe aportar para legalizar el contrato. <p>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Normativo por proceso TTM ▪ Reglamento de Contratacion ▪ Resolución No. 195 de 2009 - Política de Transparencia Administrativa y Probidad ▪ Resolución No. 181 de 2008 Baja de bienes ▪ Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera
--	--	--

	<p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos ICONTROL Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>
--	--

Control de Cambios Caracterización

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
5.0.1	2024/03/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Profesional Universitario de Planeación	Se ajusta el procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios en versión 5.0.1, con fecha 2024/04/16, acta 8 del 16 de abril de 2024 Igualmente se ajusta Procedimiento para Suscripciones y/o Afiliaciones, versión 2.0.0 con fecha 2024/12/05, acta 19 del 05 de diciembre de 2024	Secretario General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	2024/12/31
5.0.0	2023/12/19	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Profesional Universitario de Planeación	Se ajusta el listado e sw de la entidad Se integra el procedimiento de adquisicion de bienes y servicios en sus etapas precontractual, contractual y poscontractual Se ajusta el procedimiento de arrendamiento Se adiciona la modificación realizada	Secretario General- Carlos Mario Patiño Profesional Especializado Abogado - Elkin Eduardo Gallego Giraldo Abogado- Carlos Alexander	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	2023/12/19

			sobre la Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097	Vanegas Arango Abogada- Mabel Cristina Naranjo Galvis		
4.0.1.	2021/06/01	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se ajusta el procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios a la versión 4 con fecha 2021/06/01 El Procedimiento Mantenimiento de Bienes a la versión contó con dos ajustes a la versión 1.0.5 con fecha de 2021/07/18 y la versión 1.0.6 con la versión 2022/01/24	Profesional Especializado Abogado- William Ocampo Profesional Universitario TIC Francisco Restrepo, Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Beatriz Chaverra. Contratista TIC- Juan Esteban Sanchez Toro	Secretario General-Cristian Sepúlveda Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos Subgerente de Planeación y Desarrollo	2022/01/24
4.0.0	2019/10/29	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se adiciona el procedimiento Archivo de Expedientes Contractuales por pérdida de competencia para liquidación en versión 1. Se adiciona como actividad del HACER "Realizar la liquidación de los contratos." Adicionalmente se registra como salida de la actividad "Contratos liquidados".	Subgerente de Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz	Secretario General - Francisco Javier Ramirez Profesional Especializado Abogado Sonia Gonzales Quiceno	2019/10/29
3.0.0	2019/04/04	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<p>➤ <u>Se modifica:</u></p> <p>El Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios, pasa a versión 3.0.0, con fecha 2019/03/18</p> <p>➤ <u>Se crean:</u></p> <p>El procedimiento Procedimiento para Suscripciones y/o Afiliaciones versión inicial con fecha de aprobación 2019/04/04</p> <p>➤ Se ajusta el Software</p> <p>➤ Se elimina el Comité de Planeación</p> <p>➤ Se registra el comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y</p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz	Secretario General - Francisco Javier Ramirez	2019/04/04

			el comite Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125			
2.0.0	2017/02/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<p>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios: Se modifica el procedimiento de adquisicion de bienes y servicios, teniendo en cuenta lo estipulado en el Reglamento de contratación de la Sociedad Terminales de Trasnporte de Medellin S.A., expedido por medio de la resolucion numero 2016050001 del 29 de julio de 2016.</p> <p>El procedimiento detalla las actividades del proceso de contratación en las tres modalidades de contratación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contratación con una Oferta 2. Solicitud Privada de Oferta 3. Solicitud Pública de Oferta <p>El procedimiento cambia de versión 1.0.8 con fecha 2013/07/05 a versión 2.0.0 con fecha 01/08/2016</p> <p>De igual manera se realizan y ajustan los formatos de contratacion, los cuales se adjuntan en la ruta:Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion de Bienes y Servicios\Formatos\Adq Bienes y Servicios</p> <p>Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles: Se realiza ajustes al procedimiento de arrendamiento, cambia a version 2.0.0 con fecha 2017/02/28, asi:</p> <p>Se realizan mejoran en las actividades del procedimiento para contratos de arrendamientos nuevos y se mejora el procedimiento para contratos de arrendamientos ya arrendados.</p> <p>Se adiciona condiciones para la construcción y/o mejoras de un bien inmueble arrendado o que será arrendado.</p> <p>Se adicionan actividades y formatos enfocadas en la supervisión de los contratos de arrendamiento.</p>	<p>Carlos Mario Henao Velez - Subgerente Financiero y Comercial.</p> <p>Fernando Cardona Secretario General</p> <p>Liceth Luna Rincon- Asesora de Gerencia.</p>	<p>Fernando Cardona Secretario General</p> <p>Carlos Mario Henao Velez - Subgerente Financiero y Comercial.</p>	2017/02/28

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

			<p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: Solicitud de Servicio a UDO Solicitud de Servicio a UFC Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad Reporte de Novedades Unidad Operativa</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>	<p>Profesional Especializado Abogado</p> <p>Luisa Fernanda Marquez Ruiz Profesional Especializado Abogado</p> <p>Beatriz Elena Lobo Técnico Administrativo Adquisiciones</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Dora Astrid Restrepo Osorio Profesional Universitario TIC (Dora)</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>		
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica el procedimiento Realizar Contratación de Bienes y Servicios, se genera versión 1.0.7 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el procedimiento Efectuar contratación de arrendamiento de inmuebles nuevos y seguimiento a contratos de arrendamientos vigentes, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el procedimiento Ejecutar plan de mantenimiento de Infraestructura Física, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Profesional Especializado Abogado</p> <p>Wilson Hernandez Auxiliar de Adquisiciones</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/28

				<p>García Profesional Especializado Abogado</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Durán Secretaria Unidad Financiera</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretaria General</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				Profesional Especializado Abogado Jose Luis Zapata Gómez Técnico Administración de Bienes		
1.0.2	2011/12/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se actualiza el Procedimiento de: Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Beatriz Elena Lobo Administradora de Adquisiciones Diana Janeth Laverde Tesorera	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/12/15
1.0.1	2011/04/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se adiciona en el actuar el Comité de Baja de Bienes Muebles, Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión, Comité de Adquisiciones y Venta de Bienes y Servicios Se elimina el "Procedimiento Solicitud Servicios de Mantenimiento" se unifica con el "Procedimiento Solicitud de Servicios" Se modifica el objetivo dando cumplimiento a la oportunidad de mejora registrada en la auditoria de seguimiento de nov 10 y 11, estableciendo con precisión cual es el propósito del proceso desde el punto de vista de la administración de arrendamientos Se adicionan el "Auxiliar de Adquisiciones", en el campo de Recursos humanos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno Beatriz Elena Lobo Administradora de Adquisiciones Wilson Hernandez Auxiliar de Adquisiciones Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información Leon Correa Inspector de Mantenimiento	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.8.1 Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios

PROPÓSITO: establecer los requisitos para la adquisición de bienes, obras y servicios de acuerdo a las necesidades establecidas en el Plan Anual de Adquisiciones y de acción de la entidad. Estos requisitos están clasificados según la cuantía y el objeto a contratar, para las etapas precontractual y de legalización de los contratos hasta la etapa de ejecución y terminación del contrato.

TIPO DE CONTRATACIÓN (TC)	REFERENCIA MANUAL Resolución 20160500001 del 29 de Julio de 2016	CAUSALES	AUTORIZACIÓN PROCESO CONTRACTUAL
1. Contratación con una Oferta	Artículo 16, numeral 16.3	Igual o inferior a 100 SMLMV antes de impuestos	Comité de Contratación
2. Solicitud Privada de Oferta	Artículo 16, numeral 16.2	Superior a 100 SMLMV antes de impuestos y hasta 1000 SMLMV antes de impuestos	Comité de Contratación
3. Solicitud Pública de Oferta	Artículo 16, numeral 16.1	Superior a 1000 SMLMV antes de impuestos	Autorización de la Junta Directiva TTM y pronunciamiento de Comité de Contratación

ETAPA PRECONTRACTUAL Y LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO /GUIA	OBSERVACIONES
ETAPA PRECONTRACTUAL				
11,2,3	Realizar Estudios Previos y Solicitar inicio del proceso contractual	Subgerente, Asesor de Convenios o Jefe de Comunicaciones Secretaría General Subgerencia Financiera y	Estudios Previos	Documento debe cumplir con los requisitos indicados en el Artículo 17.1. del Manual de contratación de la Entidad Estudios y documentos previos y diligenciar el respectivo formato. Éste será elaborado y analizado en conjunto por el abogado designado por la Secretaría General, el interesado en la contratación (Subgerente, Asesor de Convenios o Jefe de Comunicaciones, Secretario General), funcionarios de la Subgerencia Financiera y Comercial, el Profesional Especializado Ambiental, la Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando cuenta de los aspectos jurídicos, técnicos, ambientales, financieros y de seguridad y salud en el trabajo respectivamente. El proceso de elaboración del estudio previo será liderado por el interesado en la contratación y será una construcción jurídica, técnica y financiera.

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
		Comercial		<p>En dichos estudios previos se deberá indicar de forma sustentada la necesidad de la Entidad, se deberán detallar las especificaciones técnicas, el presupuesto oficial de la contratación según el estudio de mercado realizado previamente por el interesado en la contratación, soportando debidamente la forma de calcular dicho valor, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8° del Reglamento de Contratación, en cuanto a las fuentes de información, esto estará acompañado del formato del presupuesto oficial debidamente diligenciado por el interesado en la contratación y el contador.</p> <p>Luego, se allegarán todos los documentos antes descritos al área de secretaría general específicamente al área de gestión contractual, para que, el equipo jurídico de gestión contractual, designado para tal efecto, revise jurídicamente los procesos, observándolos y/o visibilizándolos para ser presentados ante el Secretario General, para luego ser incorporados al orden del día del Comité de Contratación, para lo de su competencia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del reglamento de contratación.</p> <p>El interesado en la contratación solicitará a la Secretaría General el inicio del proceso contractual al momento de aportar los documentos.</p>
21,2,3	Autorización del Comité de Contratación	Comité de Contratación	Acta del Comité de Contratación	<p>Según lo establece el Artículo 17.2. "Formalidades" del reglamento de Contratación, se requerirá "Acta del Comité de Contratación para la adquisición de obras, bienes y servicios, en todos los procesos de contratación de la Empresa"; por lo tanto, previa remisión del estudio previo, El Secretario (a) General, en su condición de Secretario (a) del Comité de Contratación, pondrá en consideración de dicho Comité la información relacionada en los Estudios Previos, a fin de viabilizar y conceptuar respecto la iniciación de los procesos de contratación según la modalidad y procedimiento respectivo. Dicho pronunciamiento hará parte integral del contenido del acta del comité de contratación.</p> <p>Tratándose de contratación por Solicitud Pública de Ofertas, la autorización de la contratación deberá ser dada por la Junta Directiva, tal y como lo establece el reglamento de contratación para cuantías superiores a 1000 SMMLV, y el Comité de Contratación, conceptuará específicamente sobre las particularidades del proceso contractual según el objeto contractual y su pertinencia.</p>
				Respecto a la contratación de aquellos proyectos que su cuantía sea superior a 1000 SMMLV y de conformidad con el Artículo 17.2. "Formalidades" del reglamento de Contratación, se requerirá "Acta del Comité de Junta

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
33	Solicitar autorización de la Junta Directiva	Secretaría General	Acta de Junta Directiva	<p>Directiva donde conste la autorización para iniciar el proceso contractual, en aquellos casos de contratación por solicitud pública de ofertas”, por lo tanto, se pone en consideración de la Junta Directiva, a fin de que estas se pronuncien sobre la pertinencia de iniciar el proceso de contratación bajo la modalidad solicitud pública de ofertas. En caso que la Junta Directiva apruebe el inicio, el Comité de Contratación, conceptuará específicamente sobre las particularidades del proceso contractual.</p> <p>De igual forma, y en concordancia con el numeral 15 del Artículo 16.3, los contratos de empréstito requerirán autorización de la Junta Directiva; igualmente, los contratos que tengan por objeto la venta de inmuebles de propiedad de la Entidad, según lo indica el Parágrafo Único del Artículo 5 del Reglamento de Contratación.</p> <p>El pronunciamiento de la Junta Directiva quedará incluido en la respectiva acta y será el soporte del inicio del respectivo proceso contractual junto con el acta del respectivo Comité de Contratación.</p>
ETAPA PRECONTRACTUAL PARA CONTRATACIÓN CON UNA OFERTA				
Se entiende por dicha modalidad de contratación aquella en la cual no será necesario realizar ningún tipo de confrontación de varias propuestas, por lo que, como su nombre lo indica, bastará con la realización del trámite que, a continuación se describe, para seleccionar un contratista que cumpla con las condiciones establecidas en los estudios previos, con quien se ejecute el respectivo objeto contractual.				
Según lo establece el numeral 3 del Artículo 17.1, del reglamento de contratación en cuanto a Estudios y documentos previos es obligación que dentro de dicho documento se establezca claramente la modalidad de selección del contratista y su justificación, incluyendo los fundamentos jurídicos. En virtud de lo anterior, se establece claramente el procedimiento a contemplar, dependiendo de la causal de que se trate, la naturaleza del objeto contractual, su alcance o las particularidades propias que le asisten, en concordancia con las diferentes modalidades que establece el Artículo 16.3 del reglamento de Contratación; por tanto el procedimiento luego de contar con la viabilidad para el inicio del proceso por parte del Comité de Contratación será el siguiente:				
No	CAUSAL	TRÁMITE		
1	Cuando el valor estimado del contrato sea igual o inferior a la cuantía de cien salarios mínimos legales mensuales (100 SMLMV).	<p>De conformidad con el Parágrafo 1° del Artículo 16.3. esta contratación podrá constar en un documento firmado por las partes, o mediante intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, o mediante la factura presentada por el proveedor de bienes o servicios aceptada por la Empresa, o en órdenes de trabajo, compra o de servicio, o en cualquier otro instrumento que reúna las condiciones de existencia y validez del negocio jurídico.</p> <p>En concordancia con lo establecido en el reglamento de contratación en el parágrafo 1° del Artículo 16.3, el procedimiento será el siguiente:</p> <p>A. Documento firmado por las partes para las tres modalidades de contratación: Éste trámite debe surtir para la suscripción de un contrato, en el cual deberá realizar los siguientes pasos:</p>		

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
				<ol style="list-style-type: none"> 1. Previa aprobación del Comité de Contratación, el Secretario (a) General procederá a darle traslado del trámite a uno de los abogados o técnicos de su dependencia para que proceda con la elaboración de la minuta del contrato. 2. El interesado en la contratación, solicitará por el medio más idóneo (correo electrónico, teléfono, etc.) al contratista la entrega de la documentación requerida para la elaboración del contrato (el interesado podrá indagar en la Secretaría General la totalidad de la documentación que se debe aportar, según el caso.), la cual una vez recibida, será entregada inmediatamente al abogado o técnico designado, acompañado del expediente contractual, para la elaboración del respectivo contrato. <p>El interesado en la contratación deberá ingresar, entre otras cosas, la consulta de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales del futuro contratista, que den cuenta de la no presencia de inhabilidades e incompatibilidades de que trata el artículo 10 del reglamento de contratación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Una vez verificada y aprobada la integralidad de los documentos que hacen parte del expediente contractual y su pertinencia, el abogado o técnico designado, elaborará la minuta del contrato, diligenciará y remitirá el formato de designación de supervisión al funcionario designado por el Gerente General y realizará la solicitud de expedición del compromiso presupuestal. 4. Posteriormente procederá a remitir el expediente contractual al Gerente General para su respectiva suscripción. 5. Suscrito el contrato y firmada la designación de supervisión por parte del Gerente General, se devolverá el expediente a la Secretaría General para que ésta, en ejercicio de sus competencias, remita el expediente contractual al respectivo Supervisor, y se encargue de comunicar la designación que como supervisor se le hizo. 6. Una vez el Supervisor reciba el expediente, deberá proceder a gestionar las firmas requeridas por parte del contratista y la entrega de los demás documentos que sean necesarios de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual. 7. En todo caso el Supervisor deberá tener en cuenta que este trámite tendrá que hacerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Gerente General, término dentro del cual deberá remitir el expediente a los Técnicos Administrativos de Adquisiciones adscritos a la Secretaria General para la respectiva publicación de los documentos en la plataforma del SECOP y Gestión Transparente, la cual, por estipulación legal debe hacerse en dicho plazo. 8. La ejecución de dicho contrato dependerá de las formalidades indicadas en él para el efecto, y será responsabilidad del supervisor su gestión y cumplimiento. 9. En caso de que sea exigibles la constitución de las garantías por parte del contratista, será obligación del Supervisor gestionar su entrega por parte del contratista y su aprobación por parte de la Secretaría General. Para la aprobación de las pólizas el supervisor, las remitirá al Profesional Especializado Abogado designado para que, apruebe el formato de aprobación de pólizas, para esta aprobación será necesario que el Profesional Especializado Abogado realice la validación de la legalidad de la póliza.

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO /GUIA	OBSERVACIONES
				<p>10.Una vez las pólizas han sido aprobadas por el Abogado Especializado, notifica al supervisor para que proceda a elaborar el acta de inicio y remita el documento al contratista para su firma</p> <p>11.El documento de acta de inicio debe ser publicado por el supervisor en el SECOP dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción y se remite copia al Técnico Administrativo de Adquisiciones para la publicación en Gestión Transparente.</p> <p>12.Organización, foliación, generación de índice del expediente contractual y entrega de expediente contractual al archivo: Una vez se publique el acta de inicio (contratos con clausulado) u orden de inicio (formato contratación simplificada) el Técnico Administrativo de Adquisiciones organizará la carpeta o expediente contractual con todos los documentos de la etapa precontractual y contractual hasta el acta de inicio, foliará todos los documentos y realizará índice inicial del contrato y lo entregará al archivo para su digitalización en el sistema de gestión documental QfDocument. El Supervisor o el interventor del contrato a partir de esta entrega podrá consultar el expediente del contrato con el archivo y continuar incorporando la documentación generada en la ejecución del contrato.</p> <p>13.El Técnico Administrativo de Adquisiciones, envía al supervisor por correo electrónico el contrato y la designación de la supervisión. En caso de que el contrato cuente con interventoría, se le entregará al supervisor para que se efectúe la entrega al interventor.</p> <p>14.El interesado en la contratación remite los estudios previos al Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo y a La Profesional Especializado Ambiental para que realicen el análisis técnico dentro de los estudios previos desde punto de vista ambiental y de seguridad y salud acorde a la tipología contractual.</p> <p>15.El interesado en la contratación remite los estudios previos al equipo contable de la Subgerencia financiera para que se analice sobre los impuestos, tasas y contribuciones aplicables a los diferentes proveedores y/o proponentes, de esto se dará fe a través del documento de presupuesto oficial debidamente diligenciado por el interesado en la contratación y el contador que participó en su elaboración.</p> <p>16.En todas las modalidades de contratación se deberá realizar el análisis de riesgos diligenciando la matriz de riesgos.</p> <p>17.Se debe garantizar en el estudio previo el respectivo análisis técnico, jurídico, y financiero, teniendo clara la tipología contractual facilitando la construcción del objeto.</p> <p>B. Intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, factura presentada por el proveedor, órdenes de trabajo, compra o de servicio: Éste trámite debe surtirse para la suscripción de Una orden de compra, en el cual deberá realizar los siguientes pasos:</p> <p>1. Previa aprobación del Comité de Contratación, el interesado en la contratación deberá solicitar al proveedor de bienes y/o servicios, la manifestación de ofertar (cotización formal, oficio, correo electrónico, o cualquier otro medio legítimo y verificable) la cual deberá obedecer a todos los lineamientos establecidos en el Estudio previo que fue aprobado por el Comité de Contratación y la entrega de</p>

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
				<p>los documentos requeridos para la elaboración del contrato (el interesado podrá indagar en la Secretaría General la totalidad de la documentación que se debe aportar, según el caso). Igualmente, el interesado en la contratación realizará la consulta de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales del futuro contratista, que den cuenta de la no presencia de inhabilidades e incompatibilidades de que trata el artículo 10 del reglamento de contratación, de cuyo trámite dejará constancia en el expediente contractual.</p> <p>2. Realizado lo anterior el interesado en la contratación remitirá el expediente contractual a la Secretaría General para que se proceda a verificar, aprobar la integralidad y pertinencia de los documentos que hacen parte del expediente contractual, y a realizar la respectiva minuta de la orden de compra, el formulario de designación de supervisión a la persona que se informe por parte de la Gerencia General y la solicitud de expedición del compromiso presupuestal.</p> <p>3. Una vez elaborada la orden de compra y el formato de designación de supervisión, el abogado o técnico designado por la Secretaría General remitirá el expediente contractual al Gerente General para su respectiva suscripción.</p> <p>4. Suscrita la orden de compra y firmada la designación de supervisión por parte del Gerente General, se devolverá el expediente a la Secretaría General para que éste, en ejercicio de sus competencias, remita el expediente contractual al respectivo Supervisor, y se encargue de comunicar la designación que como supervisor se le hizo.</p> <p>5. Una vez el Supervisor reciba el expediente, deberá proceder a gestionar otras firmas en caso que sean requeridas y demás documentos que sean necesarios de acuerdo con la naturaleza del objeto referido en la orden de compra.</p> <p>6. En todo caso el Supervisor deberá tener en cuenta que este trámite tendrá que hacerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Gerente General, término dentro del cual deberá remitir el expediente a la Secretaría General para la respectiva publicación respectiva, la cual, por estipulación legal debe hacerse en dicho plazo.</p> <p>7. Cumplidos todos estos pasos se entiende configurado el negocio jurídico y se procederá con su ejecución y pago, sin embargo, la ejecución de la orden de compra dependerá de las formalidades indicadas en él para el efecto. En caso que se requiera la suscripción de un acta de inicio el respectivo Supervisor elaborará el acta de inicio y antes de la suscripción de la misma, gestionará la respectiva revisión y aprobación por parte de la Secretaria General. Una vez esté avalado dicho documento, procederá con la remisión y firma por parte del respectivo contratista.</p> <p>En todo caso, el Secretario (a) General, como Secretario (a) del Comité de Contratación o el abogado de su equipo a quien este designe, será el encargado de verificar que, las contrataciones aprobado en dicho Comité, tenga su respectivo trámite, según las etapas o pasos a seguir descritos tanto en este numeral, como en los demás numerales y causales indicadas en el presente procedimiento y en el Manual de contratación de la entidad.</p>
2	Cuando en la Solicitud Pública de Oferta o en la Solicitud Privada			<p>Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos los detalles del proceso de Solicitud Pública de Oferta o Solicitud Privada de Oferta que resultó desierto (no se recibieron propuestas o ninguna cumplió con los requerimientos) e indicar las demás razones que justifiquen la</p>

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

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO /GUIA	OBSERVACIONES
				De cualquier forma, debe tenerse en cuenta que cada establecimiento debe examinar si cumple con los requisitos citados. En consecuencia, para la verificación de tales requisitos se podrá solicitar los documentos que acrediten que el establecimiento “venda bienes de consumo masivo al detal” y que demuestren que tenga “ingresos brutos bimestrales sean iguales o mayores a tres mil (3.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.
6	Los convenios o contratos interadministrativos			Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes”. Para tal caso, del procedimiento establecido en “Documento firmado por las partes”, deberá analizarse por parte del comité de contratación y/o el interesado en la contratación la necesidad de que medie una propuesta técnica y financiera, de acuerdo a la naturaleza del objeto y su alcance.
7	Cuando no exista pluralidad de oferentes, es decir, cuando el contratista sea propietario de los derechos de autor o propiedad industrial; o cuando de acuerdo con la información que se pueda obtener, solo existe una persona que pueda proveer los bienes o servicios en el mercado local;			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (derechos de autor, propiedad industrial o que no exista pluralidad de oferentes), lo cual deberá quedar suficientemente sustentado y soportado. Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes” o, con los trámites descritos para el Intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, factura presentada por el proveedor, órdenes, compra o de servicio, en caso que el presupuesto de dicha contratación sea la indicada en el numeral 1 de este artículo , es decir, sea menor o igual a la cuantía de 100 SMLMV
8	Cuando se trate de adquisición de bienes y/o servicios cuyos precios estén fijados y/o regulados por autoridad competente			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (precios regulados), acompañado de los debidos soportes que así lo acrediten (ejemplo Resolución de la entidad reguladora). Además, deberá realizarse el respectivo análisis de mercado que demuestre que el proponente escogido ofrece las mejores condiciones técnicas, económicas y financieras del sector, siendo por ello, la mejor opción a elegir. Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por “documento firmado por las partes” o, con los trámites descritos para el Intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, factura presentada por el proveedor, órdenes de trabajo, compra o de servicio, en caso que el presupuesto de dicha contratación sea la indicada en el numeral 1 de este artículo , es decir, sea menor o igual a la cuantía de 100 SMLMV
9	Cuando el proveedor sea único o exclusivo			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (proveedor único exclusivo) y presentar los debidos soportes.

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
	del bien y/o servicio a adquirir.			Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes" o, con los trámites descritos para el Intercambio de documentos escritos entre la Empresa y el contratista, factura presentada por el proveedor, órdenes de trabajo, compra o de servicio, en caso que el presupuesto de dicha contratación sea la indicada en el numeral 1 de este artículo, es decir, sea menor o igual a la cuantía de 100 SMLMV
	Cuando tenga por objeto adquirir (nuevas tecnologías (know how).			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (nuevas tecnologías) y sus respectivos soportes. Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes".
	1 Contratos para la actualización, ampliación o modificación de software o la adquisición de licencias de uso.			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (software). Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes".
	1 Cuando sean bienes y/o servicios de socios estratégicos.			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (socio estratégico), teniendo en cuenta que el artículo 14 del Reglamento de Contratación exige además que: "La Sociedad podrá contratar directamente, independientemente de la cuantía, con personas naturales o jurídicas, que busquen potencializar los nuevos negocios que se realicen en cumplimiento de su objeto social y plan de negocios. Parágrafo 1°. La selección se hará en función de la calidad del socio, para tal efecto se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes factores: 1. Reconocimiento empresarial traducido en credibilidad y prestigio en el medio local, nacional e internacional. 2. Conocimiento tecnológico y estratégico del negocio. 3. Solidez financiera. Parágrafo 2°. La elección del socio estratégico debe ser aprobada por el Comité de Gestión y desempeño, previo análisis de los aspectos anteriormente indicados." Así, una vez se cuente con la aprobación tanto del Comité de Contratación como del Comité de gestión y desempeño, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes".
	1 Los contratos de encargo fiduciario.			Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites propios de este tipo de contratos, los cuales serán gestionados por el interesado en la contratación y por la Secretaría General.
	1 De empréstito, 4 previa autorización			Se deberá contar con la solicitud de aprobación por parte de la Junta Directiva de la entidad y una vez se cuente con ella se procederán con los trámites respectivos

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO /GUIA	OBSERVACIONES
	de la Junta Directiva.			ante el Comité de Contratación y de acuerdo con la entidad con quien se vaya a suscribir contrato de empréstito. En todo caso, será el interesado en la contratación y la Secretaría General, los encargados de adelantar estos trámites.
1	Los contratos de corretaje de seguros			Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites propios de este tipo de contratos, los cuales serán gestionados por el interesado en la contratación y por la Secretaría General.
1	Contrato de Consultoría o interventoría			Una vez se cuente con la aprobación de la contratación según el Comité de Contratación se procederá con la suscripción del respectivo contrato en los términos indicados en los estudios previos para lo cual se seguirán los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes".
1	Cuando se trate de contratos de adhesión			Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites propios de este tipo de contratos, los cuales serán gestionados por el interesado en la contratación y por la Secretaría General.
1	Adquisición de bienes que deben ser importados y no tengan distribución nacional.			Una vez se cuente con la aprobación de la contratación según el Comité de Contratación se procederá con la suscripción del respectivo contrato en los términos indicados en los estudios previos para lo cual se seguirán los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes".
1	Contratos que se requieran para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, que garanticen la continuidad de uno ya existente y que el mismo proveedor esté en capacidad de ofrecer y represente la mejor relación costo – beneficio para la Empresa			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (continuidad de bien o servicio). Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes".
2	En los casos en los que la competencia, las circunstancias especiales de oportunidad del mercado, la confidencialidad o las estrategias de negocios lo hagan necesario.			Para adelantar la contratación por esta causal se deberá indicar en los respectivos estudios previos las razones que justifiquen la configuración de dicha causal (competencia, oportunidad del mercado, la confidencialidad o las estrategias de negocios). Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites descritos para el caso de contratación por "documento firmado por las partes".
ETAPA PRECONTRACTUAL PARA CONTRATACIÓN POR SOLICITUD PRIVADA DE OFERTAS				
PASO	ENCARGADO	ACTIVIDAD		
		ENVÍO DE LA INVITACIÓN PRIVADA: Una vez surtido el trámite respecto de la solicitud de disponibilidad		

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
1	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)	Secretaría General		<p>presupuestal, elaboración del estudio previo y la aprobación del inicio del proceso por parte del Comité de Contratación bajo la modalidad de solicitud privada de ofertas por tratarse de cuantías que sean superiores a 100 SMLMV antes de impuestos, y hasta 1000 SMLMV antes de impuestos, se realizarán el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basados en la información técnica, jurídica y financiera de los estudios previos aprobados previamente por el Comité de Contratación, el interesado en la contratación diligenciará la invitación privada de ofertas en la cual se establecerán las condiciones en cuanto a requisitos habilitantes, criterios de ponderación y demás criterios necesarios de conformidad con la naturaleza del objeto contractual y su alcance. 2. La realización de la invitación privada es una construcción tripartita financiera, jurídica y técnica y la inicia el interesado en la contratación, dicho documento se remitirá a la secretaria general, al correo gestioncontractual@terminalesmedellin.com, para su respectivo estudio y análisis jurídico. 3. Establecidas las condiciones de modo, tiempo, lugar, requisitos habilitantes y de ponderación de la invitación privada y previa aprobación jurídica, la Secretaria General, a través del correo gestioncontractual@terminalesmedellin.com invitará a mínimo (3) proponentes a participar del proceso de selección para ejecutar el alcance del objeto contractual, bajo los lineamientos técnicos y financieros propuestos por la entidad en los diferentes documentos del proceso. En el expediente contractual se deberá dejar constancia del envío de las respectivas invitaciones. <p>Cabe destacar que en la invitación privada se establecerán las condiciones de modo, tiempo y lugar que deben tener en cuenta los oferentes para presentar las ofertas a la entidad y hacer parte del proceso de selección mediante solicitud privada de ofertas.</p>
2	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)	Secretaría General Subgerencia Financiera		<p>CIERRE DEL PROCESO Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS</p> <p>Radicadas las propuestas a la entidad y de conformidad con el cronograma del proceso contractual y las condiciones de modo, tiempo y lugar de la selección privada de ofertas se procederá en concordancia con el literal c del artículo 9 del reglamento de Contratación, con la evaluación jurídica, técnica y financiera de las mismas por los profesional encargado de la Secretaría General, quien designe la subgerencia financiera y Comercial y la Subgerencia o Dependencia interesada en la contratación, respectivamente.</p> <p>El proceso de evaluación será liderado por la Secretaria General a través del abogado designado para el efecto, verificando que los plazos establecidos en el respectivo cronograma del proceso contractual sean cumplidos, para lo cual, podrá solicitar a las demás dependencias de la entidad, la gestión de las actividades que sean de su competencia y que sean necesarias dentro de dicho trámite.</p>

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
3	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)			<p>TRASLADO DE LA EVALUACIÓN AL COMITÉ DE CONTRATACIÓN</p> <p>Una vez surtido el procedimiento de evaluación por parte de los participantes en el proceso de contratación, el abogado designado por la Secretaría General para el impulso del proceso, remitirá el informe final de evaluación al Secretario del Comité de Contratación para que se ponga a consideración de dicho Comité el informe de evaluación, a fin de que conceptúen sobre la evaluación de las propuestas presentadas por los proponentes e indicará, en la respectiva acta, la recomendación al Gerente General respecto de la adjudicación de los contratos o la declaratoria de desierta.</p>
4	Secretaría General Gerencia General			<p>ADJUDICACIÓN O DECLARATORIA DE DESIERTA</p> <p>La adjudicación del proceso de selección se realizará con arreglo a lo establecido en el Artículo 9 - Parágrafo 1° del Reglamento de contratación que establece "El Gerente General procederá con la adjudicación del contrato según recomendación dada por el Comité de Contratación, la cual se surtirá con la comunicación que al respecto se envíe al proponente seleccionado." (Subrayas nuestras).</p> <p>Una vez se cuente con la recomendación de la adjudicación o la declaratoria de desierta, según lo dispuesto por el Comité de Contratación, la Secretaría General procederá con la elaboración de la respectiva comunicación, a través de la persona a la que le asigne dicha tarea, y remitirá dicha comunicación a la Gerencia General para su firma o rechazo, la cual una vez suscriba el documento, lo remitirá nuevamente a la Secretaría General para que ésta se encargue de i) la remisión del documento de adjudicación al respectivo contratista por medio del correo electrónico gestioncontractual@terminalesmedellin.com o ii) del archivo del documento que declara desierta la contratación.</p>
5	Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios) Secretaría General Subgerencia Financiera Gerencia General			<p>SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO</p> <p>Posterior a la adjudicación del contrato, la Secretaría General procederá con la elaboración del contrato, siguiendo estos pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El abogado o técnico designado, elaborará la minuta del contrato, el formulario de designación de supervisión a la persona que se informe por parte de la Gerencia General y la solicitud de expedición del compromiso presupuestal. 2. Posteriormente procederá a remitir el expediente contractual al Gerente General para su respectiva suscripción. 3. Suscrito el contrato y firmada la designación de supervisión por parte del Gerente General, se remitirá el expediente contractual a la Secretaría General para que ésta, en ejercicio de sus competencias, remita el expediente al respectivo Supervisor, con lo que se entenderá como notificada su designación, y se procederá por su parte a gestionar las firmas requeridas y demás documentos que sean necesarios de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual. En todo caso el Supervisor deberá tener en cuenta que este trámite tendrá que hacerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
				<p>Gerente General, término dentro del cual deberá remitir el expediente a la Secretaría General para la respectiva publicación, la cual, por estipulación legal debe hacerse en dicho plazo.</p> <p>4. La ejecución de dicho contrato dependerá de las formalidades indicadas en él para el efecto, y será responsabilidad del supervisor su gestión y cumplimiento.</p> <p>5. En caso de que sean exigibles la constitución de garantías por parte del contratista, será obligación del Supervisor gestionar su entrega por parte del contratista y su aprobación por parte de la Secretaría General.</p> <p>6. Cumplidos dichos trámites, y todos los demás que le sean propios, el respectivo Supervisor elaborará el acta de inicio y antes de la suscripción de la misma, gestionará la respectiva revisión y aprobación por parte de la Secretaria General. Una vez esté avalado dicho documento, procederá con la remisión y firma por parte del respectivo contratista.</p>
ETAPA PRECONTRACTUAL PARA CONTRATACIÓN POR SOLICITUD PUBLICA DE OFERTAS				
PASO	ENCARGADO	ACTIVIDAD		
1	<p>Interesado en la Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)</p> <p>Secretaría General</p>	<p>PUBLICACIÓN DE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES Y ADENDAS</p> <p>Una vez surtido el trámite de la aprobación por la Junta Directiva, y se cuenten con la solicitud de contratación, el estudio previo, disponibilidad presupuestal y pronunciamiento del Comité de Contratación, para la modalidad de solicitud publica de ofertas por tratarse de cuantías que superan los 1000 SMLMV antes de impuestos, se realizará el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basados en la información técnica, jurídica y financiera de los estudios previos aprobados previamente por el Comité de Contratación, el interesado en la contratación con apoyo técnico, jurídico y financiero estructurará el pliego de condiciones en cuanto a las condiciones generales que para tal fin disponga el Comité de Contratación en la cual se establecerán las condiciones en cuanto a requisitos habilitantes, criterios de ponderación y demás criterios necesarios de conformidad con la naturaleza del objeto contractual y su alcance. 2. En la invitación deberán quedar establecidos los códigos de UNSPSC con el fin de estandarizar los productos y servicios a contratar, estos serán verificados en el RUP del proponente 3. Elaborado el pliego de condiciones por parte del interesado en la contratación, dicho documento se remitirá a la Secretaria General para su respectivo estudio, análisis jurídico, aprobación, y publicación en la página web de la entidad, acompañado de los demás documentos del proceso pre contractual. <p>Cabe destacar que en el pliego de condiciones establecerá las condiciones particulares de modo, tiempo y lugar que deben tener en cuenta los oferentes para presentar las ofertas a la entidad y hacer parte del proceso de selección mediante solicitud pública de ofertas.</p>		
2	Interesado en la Contratación	CIERRE DEL PROCESO Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS		

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

TC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUÍA	OBSERVACIONES
	Contratación (Subgerente, Jefe de Comunicaciones o Asesor de Convenios)	Secretaría General		Posterior a la adjudicación del contrato, la Secretaría General procederá con la elaboración del contrato, siguiendo estos pasos: 1. El abogado o técnico designado, elaborará la minuta del contrato, el formulario de designación de supervisión a la persona que se informe por parte de la Gerencia General y la solicitud de expedición del compromiso presupuestal. 2. Posteriormente procederá a remitir el expediente contractual al Gerente General para su respectiva suscripción. 3. Suscrito el contrato y firmada la designación de supervisión por parte del Gerente General, se remitirá el expediente contractual a la Secretaría General para que ésta, en ejercicio de sus competencias, remita el expediente al respectivo Supervisor, con lo que se entenderá como notificada su designación, y se procederá por su parte a gestionar las firmas requeridas y demás documentos que sean necesarios de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual. En todo caso el Supervisor deberá tener en cuenta que este trámite tendrá que hacerse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Gerente General, término dentro del cual deberá remitir el expediente a la Secretaría General para la respectiva publicación, la cual, por estipulación legal debe hacerse en dicho plazo. 4. La ejecución de dicho contrato dependerá de las formalidades indicadas en él para el efecto, y será responsabilidad del supervisor su gestión y cumplimiento. 5. En caso de que sean exigibles la constitución de garantías por parte del contratista, será obligación del Supervisor gestionar su entrega por parte del contratista y su aprobación por parte de la Secretaría General. 6. Cumplidos dichos trámites, y todos los demás que le sean propios, el respectivo Supervisor elaborará el acta de inicio y antes de la suscripción de la misma, gestionará la respectiva revisión y aprobación por parte de la Secretaria General. Una vez esté avalado dicho documento, procederá con la remisión y firma por parte del respectivo contratista.

ETAPA EJECUCIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES

1	Realizar supervisión y tramitar pagos	Supervisor	Informe de Supervisión parcial Informe Final de Supervisión Seguimiento Financiero a Contratos Certificación de pago Acta de Recibo de Bienes	Informe de Supervisión parcial Informe Final de Supervisión Seguimiento Financiero a Contratos Certificación de pago Acta de Recibo de Bienes Factura electrónica Evidencias de la ejecución del contrato entregado por el contratista Informe de actividades del contratista Certificación tributaria Actas de pactación de precios Acta de cambio de obra	<p>Es deber del supervisor es velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones del contratista verificando los informes, entregables e inspecciones a que haya lugar durante la ejecución del contrato. El supervisor debe dejar constancias de la ejecución del contrato, del cumplimiento de plazos, de la calidad del servicio o entregables presentados por el contratista. Adicionalmente el supervisor deberá registrar en el informe parcial o final el seguimiento a los riesgos identificados previamente en el contrato dentro de la matriz, indicando los casos en los que se ha materializado alguno de ellos y a las acciones emprendidas para obtener las garantías, o de no haberse presentado la materialización de ningún riesgo dejarlo así consignado en los informes de supervisión.</p> <p>El expediente del contrato deberá ser manejado por el supervisor designado por el gerente general, cuidando que allí permanezcan todos los documentos generados durante la ejecución del contrato, de manera cronológica y coherente, en medio físico y electrónico que tenga la entidad.</p> <p>De igual forma deberá el supervisor designado ajustar el índice de manera que el contrato este permanentemente actualizado.</p> <p>Pago regular: durante la ejecución del contrato, el supervisor valida que se dé cumplimiento a las obligaciones por parte del contratista soportado en informes de actividades y evidencias presentadas por el contratista. Para proceder con el pago, el supervisor diligencia informes de supervisión parcial (contratos de tracto sucesivo) o final (contratos ejecución instantánea), seguimiento financiero y certificación del pago, adjunto a la factura o documento equivalente, más la acreditación del pago de seguridad social, para persona natural en cuyo caso se debe adjuntar la planilla y comprobante de pago, así como también la certificación tributaria para fines de deducciones con sus respectivos anexos. Para persona jurídica se debe acreditar el pago de seguridad social y parafiscales, para lo cual se debe adjuntar la planilla y el certificado firmado por el revisor fiscal o en su defecto por el representante legal. Para los contratos</p>
---	---------------------------------------	------------	---	---	--

				<p>diferentes a los de prestación de servicios se exige la planilla de seguridad social y su certificado de pago más la relación de expensas de costos y gastos suscrita por contrato (Anexa tarjeta profesional y certificado de vigencia de contador) que justifique el IBC pagado.</p> <p>Adicionalmente se debe adjuntar el Certificado de la Cuenta Bancaria para el primer pago, cuando hay cambio de la cuenta del contratista o es un pago único.</p> <p>Anticipo: el supervisor debe certificar el anticipo para la ejecución del contrato, asegurándose en cada pago de la amortización pactada entre las partes, mediante la ejecución de actividades programadas del contrato.</p> <p>Pago anticipado: el supervisor debe certificar el pago anticipo para la ejecución del contrato, asegurándose del cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas en el contrato.</p> <p>Para contratos de obra: para la determinación del presupuesto oficial en contratos de obra, tener en cuenta lo establecido en el artículo 100 de la Ley 21 de 1992 (Iva en contratos de obra suscritos por Entidad Estatal).</p> <p>Cambios contrato de obra: el supervisor podrá realizar actas de pactación de precios, acta de cambio de obra extra y actividades extras que no modifiquen el objeto, plazo y valor del contrato. Para estos casos no se requiere otrosí al contrato. En caso que requiera modificación deberá llevarse a comité de contratación para su respectivo tramite.</p> <p>Las obras y/o actividades extras se liquidarán a los precios unitarios que se convengan entre la supervisión y el contratista, aprobados mediante acta de pactación de precios no previstos, para lo cual se tendrán en cuenta los precios reales del mercado para materiales, transporte, equipos, mano de obra, diseños, trabajos etc. Si no se llegare a un acuerdo entre las partes acerca de los precios unitarios para las obras extras, la Sociedad de Terminales de Transporte de Medellín está</p>
--	--	--	--	--

					<p>facultada para contratar con un tercero la ejecución del trabajo.</p> <p>Aquella obra, actividad o ítem que haya sido pactada de manera inicial al momento de suscribir el contrato, pero que deba ser ejecutada en mayor cantidad dentro de la ejecución del contrato será un trabajo adicional. La obra adicional se pagará a los correspondientes precios unitarios establecidos en el contrato.</p> <p>El supervisor, podrá ordenar trabajos extras o adicionales, y el contratista estará obligado a ejecutarlos y a suministrar los materiales necesarios, siempre que los mismos hagan parte inseparable del objeto contratado o sean necesarios para ejecutarlo o para protegerlo.</p> <p>Causación: se envía a la técnica contable para que efectúe la respectiva validación de la información allegada para el pago y posteriormente realiza la causación.</p> <p>Pago: la profesional universitaria de tesorería, realiza el pago acorde a lo establecido en la forma de pago definida en el contrato. (Procedimiento de pagos)</p> <p>Secop: el supervisor publicará dentro de los tres días hábiles siguientes, a la recepción de la factura y el comprobante de egreso por parte de la financiera..</p> <p>QFDocument: Una vez se da el proceso de pago el supervisor actualiza índice, folia y entrega al archivo para que se realice el proceso de escaneo y cargue en el sistema documental.</p> <p>Recibir el bien o servicio contratado: el administrador de bienes recibe los bienes en coordinación con el supervisor. Para la adquisición de bienes que se ingresan al sistema (Activo Fijos o elementos que hacen parte de la cartera de funcionarios).</p> <p>Para todos los pagos se realiza el mismo procedimiento.</p>
2	Realizar modificación	Supervisor	Formato Solicitud de Modificación	Formato Solicitud de Modificación	Según necesidad del contrato se podrá generar, suspensión, reinicio, adición, otrosí, o prórrogas a solicitud del supervisor y se remite

aciones a contratos.	<p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Abogado</p> <p>Comité de Contratación</p> <p>Junta Directiva (Solo para adiciones de más del 50% en contratos seleccionados por Solicitud Pública de Ofertas)</p> <p>Técnico Administrativo de Adquisiciones</p>	<p>Acta de Suspensión de Contrato</p> <p>Acta de Reinicio de Contrato</p> <p>Formato de aprobación de pólizas</p> <p>Formato recursos entregados en administración por terminales Medellín</p> <p>Seguimiento de recursos recibidos en administración por Terminales Medellín</p>	<p>Acta de Suspensión de Contrato</p> <p>Acta de Reinicio de Contrato</p> <p>Formato de aprobación de pólizas</p> <p>Formato recursos entregados en administración por terminales Medellín</p> <p>Seguimiento de recursos recibidos en administración por Terminales Medellín</p>	<p>al comité de contratación para su aprobación.</p> <p>El supervisor del contrato deberá suscribir el formato de solicitud de modificación y presentarlo a la Secretaría General para su revisión jurídica por parte del Profesional Especializado Abogado, y una vez cuente con su visto bueno lo remitirá al Comité de Contratación para lo pertinente.</p> <p>En los contratos en los cuales se adicione más del 50% del presupuesto y que hayan sido tramitados por Solicitud Pública de Ofertas, deberá haber autorización previa de la Junta Directiva, para lo cual se tramitará este permiso a través del secretario general. Exceptuando a los contratos interadministrativos, que se rigen por la ley 80.</p> <p>Para las adiciones: Para esto, el supervisor elabora el formato de solicitud de modificación, acompañado del análisis del mercado, si aplica, y se elabora el formato de presupuesto oficial dispuesto por la Entidad para tal fin, a su vez, se solicita al área financiera la disponibilidad presupuestal que respalda el proceso contractual, en los casos en los que se requiera adicionar recursos al contrato. Realizado el procedimiento anterior, lo presenta al jefe de área interesada para su revisión y aprobación, de ser aprobado se devuelve al supervisor para que lo presente al área de gestión contractual, de no ser aprobado se devolverá al supervisor para que realice los respectivos ajustes, si son pertinentes, o archive la solicitud si fue devuelta por improcedente.</p> <p>La Secretaría General con su equipo de gestión contractual realizará la respectiva revisión presupuestal y jurídica y enviará al equipo contable de la Subgerencia financiera para su revisión y posterior presentación ante el Comité de Contratación.</p> <p>Analizado el proceso por los miembros del comité de contratación, estos podrán o no recomendar al ordenador del gasto la celebración de la modificación e incluso podrán sugerir cambios en la misma, basados en el conocimiento técnico, jurídico y presupuestal y financiero, que no afecten la</p>
----------------------	---	---	---	---

				<p>esencia de la modificación y que, por lo tanto, no requieran ser devueltos al área interesada.</p> <p>Este proceso de ser aprobado, se entregará a los técnicos de adquisiciones para que inicien con la elaboración de la minuta. Elaborada la minuta, se envía al Profesional Especializado Abogado de la secretaria general del equipo de gestión contractual, para su revisión y aprobación.</p> <p>Aprobada la minuta se envía para firma del contratista, cuando es devuelta a la Entidad con la respectiva firma, se presenta ante el ordenador del gasto para su aceptación y es devuelta al contratista para la expedición de las pólizas si aplican.</p> <p>El área de gestión contractual imprime la solicitud de modificación y demás anexos que acompañen el proceso para entregarlos al técnico de adquisiciones.</p> <p>Celebrada la modificación se solicita al área de la Subgerencia financiera la elaboración del compromiso presupuestal.</p> <p>Se reciben por parte del contratista las pólizas, se revisan y son aprobadas o no por el jurídico asignado para esta función por la Secretaría General.</p> <p>El supervisor publica la totalidad de los documentos que acompañan la minuta en la plataforma de Secop y el Técnico de Adquisiciones publica los documentos en la plataforma de gestión transparente.</p> <p>Se hará entrega al supervisor de la minuta y sus anexos con el fin de que este los folie y los remita a gestión documental para su escaneo y publicación en QfDocument.</p> <p>Para aquellos contratos o convenios donde se entregue o reciba recursos para ser administrados se utilizan formatos especiales para una supervisión adecuada, tales como “Formato seguimiento de recursos entregados en administración por terminales Medellín” y “Seguimiento de recursos recibidos en administración por Terminales Medellín”.</p>
--	--	--	--	---

				<p>Suspensión: la suspensión de los contratos se puede dar cuando por circunstancias extraordinarias que impidan la ejecución del contrato. El supervisor diligencia el acta de suspensión, la envía al jefe de área para su revisión para luego remitirla ante el comité de contratación para recibir recomendaciones. El acta es firmada por el Representante legal, el contratista y el supervisor.</p> <p>Se debe dar a conocer a la compañía de seguros la suspensión del contrato para que se suspenda la garantías.</p> <p>En caso de que el contrato a suspenderse esté garantizado con pólizas ligadas a salarios mínimos y vayan a superar el 31 de diciembre del año en curso, el contratista deberá actualizar las pólizas con los valores del nuevo salario mínimo.</p> <p>Reinicio: vencido el plazo de la suspensión o antes de común acuerdo, se suscribe el acta de reinicio que permite la reanudación del contrato. El acta es firmada por el Representante legal, el contratista y el supervisor.</p> <p>Se debe dar a conocer a la compañía de seguros el reinicio del contrato para que se activen las garantías.</p> <p>Las diferentes actas y anexos deberán reportarse a la Secretaría General inmediatamente se suscriba por las partes y enviarse en formato PDF para la publicación en el SECOP.</p>
3	Terminar contrato	Supervisor	<p>Acta de terminación del contrato</p> <p>El informe final de supervisión y terminación del contrato</p> <p>Acta de recibo y terminación</p> <p>Acta de terminación bilateral</p>	<p>Para soportar el proceso de bienes y servicios en la etapa de terminación de los contratos, se utilizan los siguientes formatos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de terminación del contrato, utilizada para formalizar la terminación de todos aquellos contratos que son objeto de liquidación y es previa al acta de liquidación, de acuerdo al manual de liquidación de la entidad. 2. El informe final de supervisión y terminación del contrato de prestación de servicios, es utilizado para la terminación de los contratos de prestación de servicios, considerando que este tipo de contratos no

				anticipada y liquidación por mutuo acuerdo	<p>deben ser objeto de liquidación.</p> <p>3. Acta de recibo y terminación, es utilizada para los contratos de suministro, utilizada para el recibo del bien o servicio objeto de este tipo de contrato.</p> <p>4. Acta de terminación bilateral anticipada y liquidación por mutuo acuerdo, utilizada para la terminación y liquidación de aquellos contratos que terminen anticipadamente, por mutuo acuerdo entre las partes.</p>
4	Liquidar Contrato.	Supervisor Profesional Especializado Abogado	Procedimiento Archivo de Expedientes Contractuales por pérdida de competencia para liquidación.	<p>Formato acta de liquidación V11</p> <p>Acta de Liquidación Unilateral v1</p> <p>Formato acta de terminación bilateral anticipada y liquidación por mutuo acuerdo V1</p> <p>Seguimiento financiero final</p> <p>Informe final de supervisión.</p> <p>Acta de orden de archivo de expediente contractual</p> <p>Acta de cierre</p>	<p>La liquidación es obligatoria para Contratos de tracto sucesivo y de obra. Utilizando el Formato acta de liquidación Cada acta de liquidación detalla el comportamiento del contrato y se le anexa el seguimiento financiero e informe final de supervisión. El acta constará los acuerdos, conciliaciones y transacciones a que llegaran la partes para poder fin a las divergencias presentadas y poder declararse a paz y salvo.</p> <p>La liquidación bilateral procede dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la terminación del contrato.</p> <p>La terminación unilateral procede dentro de los cuatro (4) meses siguientes de terminar el plazo para la liquidación bilateral.</p> <p>Vencido los plazos para liquidar bilateral y unilateralmente, se cuenta con 24 meses adicionales para liquidar el contrato por mutuo acuerdo o unilateralmente.</p> <p>Para asegurar el adecuado Archivo de los expedientes contractuales respecto de los cuales la entidad perdió la competencia para realizar su liquidación, se deberá determinar los contratos que se encuentren terminados y que no hubieran sido liquidados durante los 32 meses siguientes a su finalización. Para este proceso se cuenta con un procedimiento adicional llamado "Procedimiento Archivo de Expedientes Contractuales por pérdida de competencia para liquidación", dentro esta estipulado la utilización del Acta de orden de archivo de expediente contractual, utilizada para el archivo de los contratos que no fueron liquidados durante el tiempo previsto en el manual de contratación de la Entidad. De igual manera se diligencia el formato acta de cierre,</p>

					dejando así la constancia del cierre del contrato en mención. Todo esto conforme al manual de contratación de la Entidad.
5	Liberar Presupuesto	Supervisor Técnico Administrativo de Presupuesto	Flujo QFDocument Liberar Presupuesto		Debe quedar el valor en la respectiva acta de liquidación y se registra la solicitud por medio del flujo de QFDocument liberar presupuesto. El saldo pendiente por liberar se realiza por medio del flujo de QFDocument y se remite
6	Evaluar al contratista	Supervisor	Evaluación de Proveedores dentro del informe final		La evaluación de los proveedores se realiza dentro de cada formato de supervisión final con el objetivo de validar el cumplimiento del objeto y especificaciones técnicas de los contratos. se evalúa en términos de: <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la (s) entrega (s)(justo a tiempo) • Flexibilidad en las entregas del bien o servicio • Fiabilidad de la información • Cumplimiento en la totalidad de las especificaciones de los bienes y/o servicios contratados Y se debe detallar si se presentaron requerimientos o quejas de los usuarios o del supervisor y/o interventor durante el desarrollo del contrato, donde si la respuesta es positiva se justifica y detalla, así como también la solución. En caso de que el contratista incumpla con las obligaciones contractuales, se eleva el caso ante el comité de conciliación para evaluar la pertinencia de las acciones legales que haya lugar.

ALCANCE: Este procedimiento se debe aplicar para la adquisición de todo bien, obra o servicio que requiera la entidad según la cuantía y el objeto a contratar, inicia con la recepción de los planes de adquisiciones y de acción aprobados y priorizados hasta la evaluación de los contratistas.

DEFINICIONES:

Bienes: son elementos materiales inventariables que posee la entidad, del cual se excluye el dinero en efectivo.

Servicios: conjunto de actividades que responden a las necesidades de la entidad.

Obras: las que celebran las Entidades Estatales para la construcción, mantenimiento, instalación y en general para la realización de cualquier otro trabajo material sobre bienes inmuebles.

Interventoría: seguimiento técnico que sobre el cumplimiento del contrato realice una persona natural o jurídica contratada para tal fin por la Entidad Estatal, cuando el seguimiento del contrato suponga conocimiento especializado en la materia, o cuando la complejidad o la extensión del mismo lo justifiquen”, Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Art. 83, inciso 3. 5.7.

Supervisión: seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma Entidad Estatal cuando no requieren

Estudios previos: son aquellos análisis y documentos que sirven de soporte para dar inicio al proceso de contratación al interior de la entidad y se constituyen en el sustento para la definición y elaboración del proyecto de pliego de condiciones.

Disponibilidad presupuestal: el certificado de disponibilidad presupuestal es el instrumento a través del cual la administración asegura la existencia de recursos necesarios para asumir sus obligaciones futuras; garantiza que estas no excederán los límites de gastos previstos para una determinada vigencia fiscal.

Compromiso presupuestal: es el acto realizado por la administración, en desarrollo de la capacidad de contratar y comprometer el presupuesto a nombre de la Entidad, mediante contratos, órdenes de prestación de Servicios y de compra y actos administrativos de ordenación de gastos, que afecta en forma definitiva la apropiación.

Centro de costo: unidad de la Entidad Compradora con presupuesto asignado e independencia en la realización de pedidos.

Clasificador de Bienes y Servicios: sistema de codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos y servicios, conocido por las siglas UNSPSC.

Documentos del Proceso: los Documentos del Proceso son: (a) los estudios y documentos previos; (b) el aviso de convocatoria; (c) los pliegos de condiciones o la invitación; (d) las Adendas; (e) la oferta; (f) el informe de evaluación; (g) el contrato; y cualquier otro documento expedido por la Entidad Estatal durante el Proceso de Contratación.

Estudio de mercado: es el estudio de mercado del Proceso de Contratación para seleccionar los Proveedores de un instrumento de agregación de demanda.

Etapas del contrato: fases en las que se divide la ejecución del contrato, teniendo en cuenta las actividades propias de cada una de ellas las cuales pueden ser utilizadas por la Entidad Estatal para estructurar las garantías del contrato.

Grandes superficies: establecimientos de comercio que venden bienes de consumo masivo al detal y tienen las condiciones financieras definidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Período contractual: cada una de las fracciones temporales en las que se divide la ejecución del contrato, las cuales pueden ser utilizadas por la Entidad Estatal para estructurar las garantías del contrato.

Plan Anual de Adquisiciones: plan general de compras al que se refiere el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y el plan de compras al que se refiere la Ley Anual de Presupuesto. Es un instrumento de planeación contractual que las Entidades Estatales deben diligenciar, publicar y actualizar en los términos del presente título.

Proceso de Contratación: conjunto de actos y actividades, y su secuencia, adelantadas por la Entidad Estatal desde la planeación hasta el vencimiento de las garantías de calidad, estabilidad y mantenimiento, o las condiciones de disposición final o recuperación ambiental de las obras o bienes o el vencimiento del plazo, lo que ocurra más tarde.

Proveedor: cualquier interesado en participar en los procesos de contratación con el Estado vendiendo bienes, obras o servicios a las Entidades Estatales.

Riesgo: evento que puede generar efectos adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del Proceso de Contratación o en la ejecución de un Contrato.

SECOP: sistema Electrónico para la Contratación Pública conformado por el conjunto de plataformas o soluciones tecnológicas puestas a disposición del Sistema de Compra Pública por Colombia Compra Eficiente o quien haga sus veces

SECOP II: es la nueva versión del SECOP para pasar de la simple publicidad a una plataforma transaccional que permite a Compradores y Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea. Desde su cuenta, las Entidades Estatales (Compradores) pueden crear y adjudicar Procesos de Contratación, registrar y hacer seguimiento a la ejecución contractual. Los Proveedores también pueden tener su propia cuenta, encontrar oportunidades de negocio, hacer seguimiento a los Procesos y enviar observaciones y Ofertas.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
5.0.1	2024/04/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	Se integra las actividades "realizar estudios previos" y "solicitud de inicio" en una sola actividad Se elimina un requisito para la solcitiud privada y se adiciona para la pública "En esta invitación deberán quedar establecidos los códigos de UNSPSC con el fin de estandarizar los productos y servicios a contratar, estos serán verificados en el RUP del proponente"	Secretario General- Maria Teresa Berrio Palacio Profesional Especializado Abogado - William Adrian Giraldo Giraldo	Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acta 8 del 16 de abril de 2024	2024/04/16
5.0.0	2023/12/14	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	Se integra el procedimiento de adquisiciones en sus diferentes etapas. Se ajusta el objetivo, alcance y definiciones. Se ajustan las acciones en sus diferentes etapas, generando mayor claridad en los procesos	Secretario General- Carlos Mario Patiño Profesional Especializado Abogado - Elkin Eduardo Gallego Giraldo Abogado- Carlos Alexander Vanegas Arango	Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acta 132 del 19 de diciembre de 2023	2023/12/19

				Abogada- Mabel Cristina Naranjo Galvis		
4.0.0	2021/06/01	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica: En la actividad 2 "Realizar estudios previos", se adiciona en la actividad la revisión de los estudios previos para el análisis de aspectos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, definiendo nuevas responsabilidades al Ingeniero ambiental y la Profesional de Seguridad y Salud en el trabajo. Igualmente se adiciona la condición para realizar el análisis de los riesgos en solicitudes públicas y privadas de ofertas.	Subgerente de Planeación y Desarrollo Carlos Alberto Molina Gomez	Secretario General -Cristian Andrei Sepulveda	2021/06/01
3.0.0	2019/03/18	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica: 1. Montos en las tres modalidades de contratación, de acuerdo a la resolución 2018050003 de 6 de noviembre de 2018, disposiciones aprobadas por la junta directiva realizada el 31 de octubre de 2018, acta numero 346 2. Se elimina la actividad 13 : De arrendamiento o adquisición de inmuebles cuando éstos se tomen o se den en venta o arrendamiento: Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites propios de este tipo de contratos, los cuales serán gestionados por el interesado en la contratación y por la Secretaría General. Para tal caso, y en concordancia con el numeral 15 del Artículo 16.3, los contratos que tengan por objeto la venta de inmuebles de propiedad de la Entidad, deberán ser	Subgerente de Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez Muñoz	Secretario General - Francisco Javier Ramirez	2019/03/18

			<p>aprobados por la Junta Directiva según lo indica el Parágrafo Único del Artículo 5 del Reglamento de Contratación.</p> <p>3. Se elimina la actividad 22:</p> <p>Los servicios bajo la modalidad de suscripción, afiliación o inscripción. Una vez se realice el Comité de Contratación y éste apruebe la misma, se continuarán con los trámites propios de la suscripción, afiliación o inscripción contratada. A partir de esta actividad se crea un procedimiento en versión 1 para la modalidad de suscripción, afiliación o inscripción.</p>			
2.0.1	2017/04/03	<p>Fernando Cardona Secretario General</p> <p>Liceth Luna Rincón Asesora de Gerencia</p>	<p>Se modifica el procedimiento de adquisición de bienes y servicios:</p> <p>1. cada uno de los responsables inician el proceso con el FORMATO SOLICITUD INICIO CONTRACTUAL, se realizará remisión al correo electrónico gestioncontractual@terminalesmedellin.com</p> <p>2. Los estudios previos se elaboraran en conjunto por el abogado designado por la Secretaría General, el interesado en la contratación, y un funcionario de la Subgerencia Financiera y Comercial.</p>	<p>Fernando Cardona Secretario General</p> <p>Liceth Luna Rincón Asesora de Gerencia</p>	<p>Fernando Cardona Secretario General</p> <p>Liceth Luna Rincón Asesora de Gerencia</p>	2017/04/03
2.0.0	2016/08/01	<p>Liceth Luna Rincon Asesora de Gerencia</p>	<p>Se modifica el procedimiento de adquisición de bienes y servicios, teniendo en cuenta lo estipulado en el Reglamento de contratación de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S. A., expedido por medio de la resolución número 2016050001 del 29 de julio de 2016.</p>	<p>Fernando Cardona Secretario General</p> <p>Carlos Mario Henao Subgerente Financiero y Comercial</p>	<p>Fernando Cardona Secretario General</p>	2016/08/01

			<p>El procedimiento detalla las actividades del proceso de contratación en las tres modalidades de contratación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contratación con una Oferta 2. Solicitud Privada de Oferta 3. Solicitud Pública de Oferta <p>El procedimiento cambia de versión 1.0.8 con fecha 2013/07/05 a versión 2.0.0 con fecha 01/08/2016</p> <p>De igual manera se realizan y ajustan los formatos de contratación, los cuales se adjuntan en la ruta:Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion de Bienes y Servicios\Formatos\Adq Bienes y Servicios</p>			
1.0.8	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se actualiza la documentación de cargos Se elimina la actividad 22 donde se realizaba la entrega del contrato copia al interventor</p> <p>Se adiciona que para todo tipo de contratación se debe realizar la Publicación Estudios previos Pagina Web.</p> <p>Se adiciona nueva columna "REFERENCIA MANUAL" por cada tipo de contratación</p> <p>En la columna llamada COMUNICACION Se adiciona que para cualquier tipo de contratación debe haber un Previo estudio de mercado.</p> <p>Se adiciona en el tipo de contratación privada y pública, el medio de recibo de ofertas es por medio de</p>	<p>Esther Elena Osorio Florez Secretaria General</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño; Profesional Especializado Abogado</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Vera Profesional Especializado Abogado</p> <p>Luisa Fernanda Marquez Ruiz Profesional Especializado Abogado</p> <p>Beatriz Elena Lobo Técnico Administrativo Adquisiciones</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Dora Astrid Restrepo Osorio</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2013/07/05

		<p>la presentación de propuestas en el centro documental</p> <p>La Contratación con una Oferta solo aprueba el Gerente General, ya no lo realiza la Secretaria General.</p> <p>Todas las actividades registradas en el Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios se alinean con los flujos del nuevo sistema Qf Document.</p> <p>En la primera actividad "Realizar Estudios de Mercado" se adiciona la observación "Los estudios de mercado se anexan al sistema Qf Document firmado antes de solicitar la disponibilidad presupuestal".</p> <p>En la segunda actividad "Solicitar Disponibilidad Presupuestal" Se adicionan las siguientes condiciones: Para generar la disponibilidad no se requiere anexar acta de comité de adquisiciones o Junta Directiva, simplemente se referencia el número y fecha de dicha acta. Al momento de solicitar la disponibilidad se debe referenciar el número del rubro, centro de costo y objeto a contratar.</p> <p>En la actividad 3 "Elaborar Disponibilidad", se alinea al Sw Qf Document y al Sw Safix, así como también se especifica lo siguiente: El presupuesto debe estar ajustado al estudio de mercado realizado y debe considerar los costos adicionales en los que pueda incurrir el contratista. Cabe anotar que no</p>	<p>Profesional Universitario TIC (Dora)</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>coincidirán el valor del compromiso y la disponibilidad presupuestal, por esto el supervisor y/o interventor una vez tenga conocimiento del compromiso deberá solicitarle al Técnico Administrativo Presupuesto que revierta el presupuesto sobrante de la disponibilidad realizada</p> <p>En la Actividad 4 "Realizar Estudios Previos", se adicionan términos para revisión financiera y jurídica, así como también los términos para la elaboración de los estudios por parte del Responsable. También se adiciona la siguiente aclaración "Los estudios previos deben ser publicados en la página Web, exceptuando la contratación con proveedor único, en la Solicitud Pública y en convenios interadministrativos se atiende a lo establecido en la normatividad vigente".</p> <p>En la Actividad 5 "Publicar Estudios previos en la Pagina Web" , se adiciona la siguientes observaciones "Término para remitir los estudios previos y ser publicados en la Web: mínimo un día antes de la fecha "hasta" de publicación definida dentro de los estudios previos". "Término de publicación estudios en la Web: mínimo 1 día hábil".</p> <p>En la Actividad 6 "Solicitar Cotización(es) Oficial(es)", se hacen aclaración por cada tipo de contratación, en especial se adiciona la siguiente observación "El funcionario solicitante</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>enviará las solicitudes, teniendo en cuenta que de conformidad con el manual de contratación en la solicitud con una sola oferta mínimo debe hacerse una solicitud de oferta, en la solicitud privada de ofertas mínimo debe hacerse 3 solicitudes de ofertas y en la solicitud publica de oferta se realiza la convocatoria en la página Web. "</p> <p>En la Actividad 7 "Realizar solicitud de Contratación", se establecen nuevos términos de para las revisiones jurídicas y financieras, así como también los términos para realizar ajustes jurídicos y/ o financieros y para la revisión de observaciones financieras o jurídicas.</p> <p>En la Actividad 8 "Aprobar Solicitud de Contratación", se adiciona especialmente la observación "Se debe anexar el acta del Comité de Adquisiciones o acta de junta, donde se aprueba la contratación respectiva o en su defecto se anexa la certificación de la Secretaria General".</p> <p>En la actividad 11 se adicionan responsables para realizar las Adendas Jurídicas, adendas Financieras y las Adendas Técnicas:</p> <p>En la Actividad 13 "apertura de propuestas", se modifica el nombre del formato Constancia de Recepción de Propuestas por Constancia de Recepción y apertura de Propuestas Se eliminan las actividades 15 y 16, "Realizar Comité de Adquisiciones" y</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>"Elaborar Acta de Comité de Adquisiciones"</p> <p>La Etapa de interventoría se modifica pro ETAPA DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORIA</p> <p>En la actividad 23 "Realizar Interventoría y Seguimiento " se adiciona nuevo formato "Informe de Supervisión". Así como también se adiciona nueva observación "Es obligación del interventor o supervisor reportar las respectivas actas e informes de supervisión en formato PDF a la Secretaría General, inmediatamente se suscriba por las partes, facilitando la publicación en el SECOP".</p> <p>Se cambia de orden la actividad Liberar Presupuesto(actividad 26 antes actividad 27) y liquidar contrato (actividad 27 antes actividad 26)</p>			
1.0.7	2012/05/24	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>1. En la actividad "Elaboración de contrato, solamente"</p> <p>La actividad "Aprobar Adquisiciones sino el"</p> <p>Se elimina el párrafo "nivel de ítem, si no se aclaratoria de la consulta requerido"</p> <p>4. de la actividad "Aprobación de la actividad"</p> <p>5. En la actividad "Publicación cronograma de los pliegos"</p> <p>6. En la actividad "Recepción de abrir la urna."</p> <p>7. En la actividad "Realización de la actividad"</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Profesional Especializado Abogado</p> <p>Wilson Hernandez Auxiliar de Adquisiciones</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/24

			<p>establece que la junta</p> <p>En la actividad 18 "Firma" se adiciona el siguiente párrafo:</p> <p>En la actividad 22 se adiciona el siguiente párrafo donde relaciona los siguientes documentos que si el contrato tiene carácter legal; y se eliminan los números 9 y 10.</p> <p>En la actividad de "Realización de la generación del contrato que no requieran póliza de seguro correr a partir del perfil de riesgo y el compromiso presupuestal se eliminan los números 10 y 11.</p>	<p>Arboleda García Profesional Especializado Abogado</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>		
1.0.6	2011/09/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se realizan modificaciones de las actividades y formatos que se utilizan en la Etapa precontractual, algunas de las modificaciones son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El formato llamado "Definición de Actividades" por el formato llamado "Estudio de Factibilidad". 2. Al momento de tomar la decisión de adjudicar se adiciona el formato "Solicitud de Cotización". 3. Se diligencia el formato "Acta de Inicio". 4. El Formato "Definición de Actividades" por el Formato "Definición de Actividades" llamado "Solicitud Modificación de Actividades". <p>Se cambia el nombre de interventor por Supervisor.</p> <p>Se actualizan las cuantías y las adiciones o modificaciones de los contratos, de acuerdo con la actualización del manual de contratación por medio de la Resolución N°01 del 22 de Julio de 2011.</p> <p>De acuerdo con el comunicado con fecha de Viernes 19/08/2011 se actualizan todos los formatos originados en los procesos contractuales, tales como acta de inicio, acta de recibo, certificaciones de pago, informes, actas de seguimiento, actas de liquidación, comunicaciones enviadas y requerimientos, en cuanto a la suscripción por los interventores o supervisores de los</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos ETSIG</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2011/09/28

			<p>respectivos contratos, sean estos contratistas, trabajadores en misión o servidores</p> <p>En la etapa de Interventoría se define que para proceder con el pago de las facturas de todas las certificaciones de pago deberán ir acompañadas de un informe de supervisión. Se actualizan las definiciones de acuerdo con los cambios del procedimiento.</p> <p>Se adiciona como documento de apoyo el "Manual de Interventoría" Resolución N° 419 del 4 de Octubre de 2011</p>			
1.0.5	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica el objetivo</p> <p>En la actividad "Certificar Pagos" la observación "Las Facturas de los Contratos de Obra se le resta la AIU (Administración, imprevistos y utilidades", en la actividad certificar pagos"</p> <p>Se adiciona el porcentaje del impuesto de guerra (5%)</p> <p>La actividad "Generar Compromiso presupuestal" que estaba clasificado en la actividad 16 pasa a ser la actividad 19 ya que se genera después de Firmar Contrato, se asigna el responsable respectivo</p> <p>En la actividad "Firmar Contrato" se actualiza responsable</p> <p>En la actividad "Entregar contrato al interventor se deja al Auxiliar Adquisiciones y se elimina Secretario General y Administrador de Adquisiciones</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Beatriz Elena Lobo Administradora de Adquisiciones</p> <p>Wilson Hernandez Auxiliar de Adquisiciones</p>	Alexandra Gaviria Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>En la actividad "Realizar Interventoría y Seguimiento" se modifica el cargo "Administrador de Bienes y Servicios" por "Técnico administrador de bienes" y se cambia la redacción del párrafo "Recibir el bien o servicio contratado"</p> <p>En la actividad "Realizar Interventoría y Seguimiento" El interventor debe informar la suspensión y reinicio del contrato a secretaria general, para actualizar el sistema y las pólizas (donde están todas las actas de interventoría)</p> <p>De la actividad "Elaborar modificaciones a contratos." Se eliminar el párrafo "Cuando se solicita por parte del interventor: Suspensión, Reinicio, Adición, Prórroga o cualquier tipo de modificación al contrato" y se adiciona el párrafo "El Secretario General o Profesional Especialista Abogado es quien revisa las modificaciones y las aprueba el Gerente General"</p>			
1.0.4	2010/10/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se modifican las actividades "Verificar Necesidad", "Elaborar Disponibilidad", "Solicitar Cotizaciones", según el memorando del 25 de octubre de 2010".</p> <p>En las etapas precontractual, contractual, interventoría y cierre se modifican el responsable "jefes de Unidad" por "Interventor"</p> <p>Se especifica en la actividad N° 3 "Solicitar Cotizaciones", que Cuando la solicitud se realice telefónicamente se debe dejar constancia física de lo establecido</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional Esther Elena Osorio Florez Profesional Especializado Abogado	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2010/10/28

			entre ambas partes			
1.0.3	2010/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía, redacción y adicionan aclaraciones de las actividades</p> <p>La actividad 6 y 7 cambian de orden porque primero se verifica la necesidad y luego s aprueba</p> <p>Se elimina la actividad 17 "Elaborar solicitud de compromiso presupuestal"</p> <p>En la actividad Generar Compromiso presupuestal</p> <p>En la actividad 21 se elimina la Verificación del impuesto de timbre porque la ley 1616 del 2006 ya no existe.</p> <p>En la actividad 22 "Preparar Carpeta Contrato y/o Orden de Compra" se cambia de responsable de efectuar la actividad y se elimina el ingreso del proceso pre-contractual y contrato al sistema de información</p> <p>En la actividad 23 "Entregar Contrato al Interventor" se elimina en el campo de observaciones, registrar el nombre de la requisición porque ya no se realiza y se adiciona un nuevo responsable (Auxiliar Adquisiciones) de efectuar la actividad</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p> <p>Beatriz Elena Lobo Administrador de Adquisiciones</p> <p>Wilson Hernandez G Auxiliar de Adquisiciones</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2010/09/17
1.0.2	2010/05/24	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica actividad "Definir la Necesidad" y "Entregar la Necesidad", de acuerdo al Memorando con radicado 000202, realizado por el Secretario General el 20 de mayo de 2010.</p> <p>Se modifica la actividad "certificar pagos" según</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2010/07/02

			circular expedida el 26 de Mayo de 2010 Se elimina la actividad Elaborar la Requisición el nuevo ERP SAFIX no la exige.			
1.0.1	2010/03/23	Esther Osorio Profesional Especialista Abogado	Se modifica actividad 21 y 25. Cambia el manejo del acta de inicio	Equipo Técnico	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2009/03/23

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de <%=FECHAVER%>

3.10.8.2 Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles

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

CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES					
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Puesta en conocimiento de intención, por parte del posible arrendatario.	Posible Arrendatario	Manifestación escrita	Radicado que se la asigna a la solicitud.	El posible Arrendatario, por el medio que considere, pone en conocimiento la intención de tomar o iniciar proceso de arrendamiento con la Entidad.
2	Dar a conocer el local o espacio físico, o taquilla a arrendar. (Visita)	Subgerente Financiera y Comercial y Secretaria General (Bienes)	Diligenciamiento de formato con las especificaciones del bien dado a conocer.	Control de asistencia externa	El Profesional Comercial y/ o la persona de bienes designada por la Secretaria General se desplazarán con el interesado y le explicarán, de manera detallada, la descripción y/ o características del local, espacio o taquilla a arrendar.
3	Se procede a dar respuesta al interesado de forma escrita.	Subgerente Financiero y Comercial	Oficio que contiene la discriminación de los documentos necesarios para el proceso contractual: DOCUMENTOS		Oficio de respuesta donde se indica las condiciones básicas del inmueble, incluido el canon del mismo y los conceptos variables que se facturarían, además del check list necesario con los documentos requeridos

			<p>ARRENDATARIO PERSONA NATURAL</p> <p>Fotocopia de cedula de ciudadanía Poder cuando el contrato sea con apoderado Rut Declaración de renta del último año En el caso en que proceda certificado de no declarante expedido por Contador Público, anexando la copia de la Tarjeta Profesional. Extractos bancarios últimos tres meses. Certificado de ingresos y/o con detalle de gastos y pasivos mensuales Dos referencias comerciales Dos referencias familiares con dirección y teléfono Formato de autorización de datos personales, firmado. Formato de autorización consulta en centrales de riesgo, firmado. Formulario de contratación.</p> <p>DOCUMENTOS COARRENDATARI O PERSONA NATURAL</p>		para iniciar el proceso contractual.
--	--	--	--	--	--------------------------------------

			<p>Copia de cedula de ciudadanía Ultimo recibo del impuesto predial Dos referencias familiares con dirección y teléfono Certificado de libertad del inmueble no superior a 30 días Rut Certificado de ingresos con detalle de gastos o pasivos mensuales Declaración de renta. En el caso en que proceda certificado de no declarante expedido por Contador Público, anexando la copia de la Tarjeta Profesional. del último año con estados financieros Formato de autorización de datos personales, firmado Formato de autorización consulta en centrales de riesgo, firmado.</p> <p>DOCUMENTOS ARRENDATARIO PERSONA JURIDICA</p> <p>Cedula Representante Legal Certificado de existencia y</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>representación legal (Persona Jurídica) Rut Poder (Cuando el contrato es con apoderado) Declaración de renta Estados financieros firmados por el revisor fiscal, contador o Representante Legal, con las respectivas notas y adicionar copia de TP del contador. Extractos Bancarios. Formato de autorización de datos personales, firmado. Formato de autorización consulta en centrales de riesgo, firmado. Formulario de contratación.</p> <p>DOCUMENTOS COARRENDATARIO O PERSONA JURIDICA</p> <p>Cámara de comercio actualizada Fotocopia Cedula Representante Legal Rut Poder (Cuando el contrato es con apoderado) Declaración de renta último año Estados</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>financieros firmados por el revisor fiscal contador o Representante Legal con las respectivas notas, Extractos Bancarios.</p> <p>Formato de autorización de datos personales, firmado.</p> <p>Formato de autorización consulta en centrales de riesgo, firmado.</p>		
4	Recibir intención formal del posible arrendatario	Subgerente Financiero y Comercial	Formato de arrendamiento Y documentos anexos	Documentos y/o Correos electrónico radicado en la Entidad.	El posible arrendatario realiza la solicitud de arrendamiento por medio físico debidamente radicado o correo electrónico autorizado para este fin por la Entidad, debe adjuntar los documentos requeridos para la viabilidad del proceso.
5	Análisis Financiero del arrendatario postulado.	Subgerencia Financiera, (Área comercial) y Contador designado.	Documentos y/o correos electrónicos con soporte.	Concepto Favorable (Capacidad Financiera) u oficio de respuesta donde se manifiesta la imposibilidad de continuar con el proceso por falta de capacidad	Se informará a los interesados de la aprobación o negativa de la solicitud y en caso de ser admitido se entregará el expediente a la Secretaria General – Bienes para continuar con el proceso. .

				ad financier a.	
6	Revisión de documentos	Secretaría General – Bienes		Formulario para contratos de arrendamiento.	Recibir Formulario para contrato de arrendamiento diligenciado y documentos solicitados en dicho formulario para el análisis de los mismos y verificación de viabilidad para elaboración de minuta.
7	Elaboración del contrato y designación de supervisión	Secretaría General / Gerente General	Minuta contrato de arrendamiento y designación de supervisión	Minuta contrato de arrendamiento y designación de supervisión	Una vez ratificada la integralidad de los documentos que hacen parte del expediente contractual y su pertinencia, el abogado o técnico designado, elaborará la minuta del contrato, diligenciará el formulario de designación de supervisión a la persona que se informe por parte de la Gerencia General. Se procederá a solicitar la respectiva firma del arrendatario y posteriormente remitir el expediente contractual al Gerente General para su respectiva suscripción Dentro del texto del contrato se solicitan las garantías.
8	Revisión y aprobación de la póliza. y legalización del contrato	Secretaría General	Formato de aprobación de póliza	Documentos firmados y pólizas aprobadas	Una vez firmado el contrato, los apoyos jurídicos validarán el cumplimiento de las garantías entregadas por el arrendatario para proceder a aprobarlas.
9	Acta de entrega y entrega física del Inmueble	Supervisor designado.		Acta Entrega del inmueble	El inmueble se entrega inventariado. El plazo y canon de arrendamiento se genera desde la fecha de entrega del inmueble.

				incluye Inventari o	Se firma el acta de entrega
10	Ingresar contrato al sistema	Supervi sor designa do		Sistema SAFIX	Ingresar información del contrato y conceptos requeridos para la correcta facturación.
11	Ingresar información de facturación mensual al sistema SAFIX	Secreta ria General – Bienes		Sistema SAFIX	Mensualmente se ingresa la información correspondiente a la facturación específica de cada contrato en el sistema SAFIX
SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO					
1	Supervisión	Supervi sor designa do		Resoluci ón 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera	<p>El supervisor designado por el Gerente General realizará sus funciones de conformidad con lo aplicable del manual de supervisión de la entidad, y realizará de forma específica las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las labores de supervisión se realizarán de forma permanente y se rendirá un informe escrito de manera periódica (cada seis meses), en donde se den cuenta de las condiciones de ejecución y demás situaciones que se consideren relevantes” - Gestionar la renovación o modificación de los contratos. - Se inspeccionan los inmuebles con el fin de verificar que el arrendatario no ha hecho modificaciones al inmueble arrendado, sin la debida autorización de la Entidad.

					<ul style="list-style-type: none"> - Si durante la visita al inmueble o mediante algún otro medio se detecta un incumplimiento al contrato se debe notificar a Secretaría General para que adelante las acciones pertinentes. - El Secretario General tiene la facultad para la tomar decisiones en cuanto al cobro e inicio de proceso persuasivo o ejecutivo acorde a lo establecido en el manual de cobros.
PARA CONSTRUCCIÓN Y/O MEJORAS DE UN BIEN INMUEBLE ARRENDADO O QUE SERÁ ARRENDADO					
1	Solicitud de autorización de construcción y/o mejora sobre el inmueble	Arrendatario o futuro arrendatario			<p>La persona con la que se suscribirá el contrato de arrendamiento, o aquella con quien ya se HAYA celebrado dicho contrato, procederá con la solicitud de autorización para realizar la construcción y/o mejora la cual deberá contener los requerimientos de la intervención.</p> <p>Se debe solicitar al arrendatario las especificaciones técnicas de la intervención que se pretende realizar, para Establecer si cumple con los requerimientos no solo de ley, sino los parámetros establecidos por Terminales de Transporte de Medellín S.A. y/o la copropiedad.</p>
2	Aprobación de la intervención	Subgerencia Técnica y Operativa,		Concepto de la Subgerencia Técnica y Operativa	La Subgerencia Técnica y Operativa será la encargada de verificar y validar el tipo de intervención el cual deberá plasmar mediante concepto escrito que hará

		Secretaría General		a. Contrato o Modificación Contractual	parte integral del contrato. La Secretaría General avalará todo el proceso.
3	Autorización de intervención y suscripción del contrato incorporando estas condiciones o modificación contractual	Subgerencia Técnica y Operativa Subgerencia Financiera y Comercial Secretaría General			Una vez se tenga dicho concepto técnico se procederá a adelantar uno o cualquiera de los siguientes trámites: - En el caso de ser un contrato nuevo: se incluirá en la minuta del contrato a suscribir, las condiciones en las que se realizará dicha intervención (indicar tiempo, si se reconocerá alguna suma de dinero al arrendatario, especificaciones técnicas de la intervención, etc.). - En el caso de ser un contrato de arrendamiento en ejecución: Se procederá a realizar una modificación contractual en donde se indiquen las condiciones en las que se realizará dicha intervención (indicar tiempo, si se reconocerá alguna suma de dinero al arrendatario, especificaciones técnicas de la intervención, etc.). - La Subgerencia Financiera en caso de modificación o celebración de nuevo contrato, informará incrementos

					presentados en los conceptos de reformas técnicas que procedan según el caso.
4	Realización de la construcción o mejora a cargo del arrendatario y acompañamiento a dicho procedimiento a cargo de Terminales.	Arrendatario Subgerencia Técnica y Operativa Supervisor del contrato Secretaría General (SST)			En el caso de que la ejecución de la intervención esté a cargo del arrendatario, desde el momento de iniciarlas y durante su ejecución la Subgerencia Técnica y Operativa y el Supervisor del contrato de arrendamiento y el Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizarán el seguimiento verificando que dicha ejecución corresponda a lo aprobado.
5	Verificación de las condiciones finales de la construcción o mejora	Subgerencia Técnica y Operativa Supervisor del contrato Secretaría General (SST)		Acta de recibo o cumplimiento.	Una vez concluidas los trabajos de intervención, la Subgerencia Técnica y Operativa y Supervisor y el Profesional de Salud y Seguridad en el Trabajo, suscribirán un acta de recibo o cumplimiento de todos los requerimientos, de conformidad con los trabajos o intervenciones realizadas que fueron autorizados.
6	Seguimiento mensual financiero frente a lo acordado en el contrato respecto a las intervenciones				Una vez se reciba la obra ejecutada, la subgerencia financiera, con el pago realizado por el arrendatario, realizará la verificación de la distribución de los recursos tal como se pactó en el contrato de arrendamiento o la

	es autorizadas				modificación al mismo.
--	----------------	--	--	--	------------------------

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

DEFINICIONES: No es necesario definir las

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
3.0.0	2023/05/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	Se realizan ajustes en todas las acciones del procedimiento	Luz Amelia Barrios Valencia-Secretaria General	Comité de Gestión y Desempeño.	2023/06/08
2.0.0	2017/02/28	Carlos Mario Henao Velez -Subgerente Financiero y Comercial.	<p>Se realizan mejoras en las actividades del procedimiento para contratos de arrendamientos nuevos y se mejora el procedimiento para contratos de arrendamientos ya arrendados.</p> <p>Se adiciona condiciones para la construcción y/o mejoras de un bien inmueble arrendado o que será arrendado.</p> <p>Se adicionan actividades y formatos enfocadas en la supervisión de los contratos de arrendamiento.</p> <p>Se adiciona el formato designación de supervisor arrendamientos</p> <p>Formato informe de supervisión arrendamientos</p>	<p>Carlos Mario Henao Velez - Subgerente Financiero y Comercial.</p> <p>Liceth Luna Rincon-Asesora de Gerencia.</p> <p>Carlos Mario Orozco – Abogado externo</p>	Carlos Mario Henao Velez - Subgerente Financiero y Comercial.	2017/02/28

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

1.0.7	2013/05/10	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se realizan modificaciones:</p> <p>En la actividad 1 "Conseguir Arrendatarios" por "Gestionar Arrendatarios"</p> <p>En la actividad 2: "Consultar en centrales de Riesgo", se elimina el párrafo donde se anuncia que el arrendatario por medio de una carta o correo electrónico autoriza la consulta e investigación en las centrales de riesgos.</p> <p>En la actividad 3 "Realizar estudio de capacidad de pago ", se elimina el formato "Lista de chequeo Estudio Capacidad de Pago Arrendamientos".</p> <p>En la actividad 13 "Administrar carpeta de contrato", se elimina Solo podrán tener acceso a estos documentos la tesorera y el profesional especializado abogado. Se adiciona nuevo registro "Carpeta de ingresos".</p> <p>En la actividad 15 "Informar actualización de pólizas", se elimina nuevo registro "Cuadro consolidado" y se adiciona nuevo registro "Safix y un oficio remisorio para solicitar pólizas"</p> <p>En la actividad "Informar Vencimiento de contratos" se elimina el registro Expediente de contrato</p>	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Luis Fernando Cano Munoz Profesional Especializado Contador</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/10
-------	------------	---	---	--	---	------------

1.0.6	2012/05/10	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	<p>Se elimina la siguiente descripción de la actividad "Conseguir Arrendatarios": Cuando se hace convocatoria pública queda el proceso como registro. Se adiciona en los registros correo electrónico, contacto página web del arrendatario solicitando arrendamiento.</p> <p>Se adiciona una segunda actividad "Consultar en centrales de Riesgo" esta tarea la realizará la Tesorera.</p> <p>En la actividad "Elaborar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones" se elimina "Pagaré y Carta de Instrucciones porque ya no se realiza"</p> <p>Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente se elimina "Pagaré y Carta de Instrucciones" porque ya no se realiza.</p> <p>la actividad N° 8 "Suscribir contrato", se elimina ya que esta actividad se realiza al momento de Enviar Contrato para firma del cliente. Se elimina su registro y campo de observaciones: "Este paso consiste en enviar el contrato físicamente para la firma del cliente y recordarle que debe devolverlo a Terminales para continuar con el proceso. Se recuerda al cliente enviar la póliza de cumplimiento a Terminales para aprobación."</p> <p>La actividad 13 Entregar Inmueble pasa a ser la</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Duràn Secretaria Unidad Financiera</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretaria General</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Abogado</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Jose Luis</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/10
-------	------------	---------------------------------------	--	--	---	------------

			<p>actividad número 10.</p> <p>Se modifica el nombre de la actividad "Informar a Tesorería para que inicie facturación " por "Efectuar Facturación", también se modifica el registro ya no se realiza por correo electrónico sino por Oficio.</p> <p>Se adiciona actividad "Informar actualización de pólizas", tendrá como responsable de ejecutarla el Técnico Administración de Bienes.</p> <p>En la actividad 1 "Inspeccionar físicamente los inmuebles" se adiciona observación "Esta inspección física de los inmuebles se realiza mínimo dos veces al año".</p> <p>La actividad "Tramitar modificaciones al contrato" ya no la realiza la Secretaria de la Unidad Financiera, la realiza el Técnico Administración de Bienes.</p>	Zapata Gómez Técnico Administración de Bienes		
--	--	--	--	--	--	--

1.0.5	2011/12 /12	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Se cambia los responsables de las siguientes actividades: 1. Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente 2. Suscribir el Contrato 3. Elaborar carpeta de contrato Se asignará las actividades a la Secretaria de Unidad Financiera y Comercial	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesorería Alid Libeth Gutierrez Duran Secretaria Unidad Financiera Liliana Maria Patiño Secretaria Secretaria General Diana Janeth Laverde Tesorera Edilson Emilio Castro Tabares Auxiliar Contabilidad Luis Fernando Cano Contador Victor Toro Auxiliar Presupuesto	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/12/1 2
1.0.4	2011/07 /18	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Se cambia los responsables de las siguientes actividades: 1. Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente 2. Suscribir el Contrato 3. Elaborar carpeta de contrato Se asignará las actividades a la Secretaria de Secretaria General, inicialmente se asignó como responsable a la Secretaria de Secretaria General	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesorería Alid Libeth Gutierrez Duran	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/07/0 18

				Secretaria Unidad Financiera		
1.0.3	2011/04 /28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO</p> <p>ACTIVIDAD 1: Se cambia la redacción. Se adiciona nuevo documento "Contrato de arrendamiento " Se elimina el registro "Acta de visita con firma del cliente"</p> <p>ACTIVIDAD 2: Se cambia la redacción. Se adiciona la observación: "Las notificaciones que se realizan so por destinación, modificaciones de inmueble y servicios públicos"</p> <p>ACTIVIDAD 3 se actualizan responsables responsables Se adiciona nuevo registro "Oficio respuesta a la Solicitud"</p> <p>ACTIVIDAD 4 Se modifica el registro "Documentación Modificaciones al Contrato" por "Contrato nuevo u otro si"</p> <p>Se elimina la actividad</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Diana Janeth la verde Tesorera</p> <p>Jose Luis Zapata Técnico Administración de Bienes</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Gomez Profesional Especializado Abogado</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			Solicitar información actualizada			
1.0.2	2010/09/17	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía, redacción y adicionan aclaraciones de las actividades, nuevos formatos y documentos soporte</p> <p>Se excluye de la actividad N° 1"(INMUEBLE OCUPADO)" el responsable "Inspector de Mantenimiento"</p> <p>Se modifica el responsable de las siguiente actividades: 1. Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente 2. Suscribir el Contrato 3. Elaborar carpeta de contrato Se documentó inicialmente como tarea de la secretaria Secretaria General pero en la realidad lo hace la Secretaria Unidad Financiera</p> <p>Se modifica el responsable de "Informar Vencimiento de contratos" antes lo hacía la "Analista de Gestión Nomina y Contratos" y ahora lo hará "Técnico Administración de Bienes"</p>	<p>Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Diana Janeth la verde Tesorera</p> <p>Jose Luis Zapata Técnico Administración de Bienes</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/18
1.0.1	2010/06/06	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se incluye la Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/06/28
1.0.0	2009/06/26	Jorge Eliecer Echeverri Secretario General Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial	Nuevo	Equipo Técnico	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/03/17

		Diana Janeth la verde Tesorera				
		Ana Beatriz Hoyos Profesional Especializado Abogado				
		Ester Elena Osorio Profesional Especializado Abogado				
		Jose Luis Zapata Técnico Administración de Bienes				
		Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos				

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de <%=FECHAVER%

3.10.8.3 Procedimiento Mantenimiento de Bienes

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMAT O/ DOCUME NTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Definir mantenimiento	Subgerente Técnico y Operativo Subgerente Planeación y Desarrollo Inspector de Mantenimiento Auxiliar de Mantenimiento Profesional Universitario TIC	Formatos Hojas de Vida Formato Ficha Técnica	Hoja de vida Infraestructura Física Ficha técnica infraestructura TIC Plan de Mantenimiento (Infraestructura física y Tecnológica)	<u>Para la infraestructura física</u> Anualmente se identifica la infraestructura física, que requieren mantenimiento y realizar el plan de mantenimiento respectivo. Se elaboran las hojas de vida, que incluyen las mejoras o modificaciones del bien. <u>Para la infraestructura tecnológica:</u> Anualmente se identifica la infraestructura tecnologica, que requieren mantenimiento y realizar el plan de mantenimiento respectivo. Las fichas técnicas se realizarán a

					<p>los equipos como (biometricos - pantalla de informacion, servidores y equipos de computo).</p> <p>Para el hardware (Hw) (scanner, cámaras, elementos de automatización, puertas), que requieren mantenimiento técnico y especializado se contratará con un tercero, dentro los cuales se definen informes de supervisión y del contratista.</p> <p>La ficha técnica especifica los datos generales y las características de los bienes con el fin de facilitar la consulta y en caso de emergencia la información para solicitar soporte técnico.</p> <p>Se identifican las fechas estimadas y los mantenimientos preventivos que serán contratados. Especialmente los mantenimientos de servidores, impresoras, scanner y redes de datos los cuales deben ser al menos una vez al año.</p>
2	Ejecutar plan de mantenimiento	<p>Inspector de Mantenimiento</p> <p>Auxiliar de Mantenimiento</p> <p>Profesional Universitario TIC</p>		<p>Plan de Mantenimiento (Infraestructura física y Tecnológica)</p> <p>Carpetas físicas de contratos de mantenimiento</p>	<p>Cumplir las actividades programadas y realizar seguimientos.</p> <p>Las actividades registradas en el Plan de mantenimiento son consideradas como mantenimiento preventivo a la infraestructura física y tecnológica.</p> <p>Algunos mantenimientos se contratan externamente de acuerdo al tipo de mantenimiento que se requiere y se realiza seguimiento por medio de una supervisión a un contratos.</p> <p>Esta actividad esta soportada por contratistas y aprendices.</p>
3	Registrar detalle de los mantenimientos realizados	<p>Inspector de Mantenimiento</p> <p>Auxiliar de Mantenimiento</p> <p>Profesional</p>	<p>Documentos Mesa de ayuda</p>	<p>Plan de Mantenimiento (Infraestructura física y Tecnológica)</p>	<p>Registrar el detalle y novedades de las actividades de mantenimiento</p> <p>Esta actividad esta soportada por contratistas y aprendices</p>

		Universitario TIC		Carpetas físicas de contratos de mantenimiento	
--	--	-------------------	--	--	--

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

DEFINICIONES

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

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.6	2022/01/20	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualiza el procedimiento anotando que para la infraestructura tecnológica se realizaran fichas técnicas para todos los bienes TIC que llegan a la entidad.	Profesional Universitario TIC Francisco Restrepo, Ivan Dario Benjumea	Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos Subgerente de	2022/01/24

			Se ajustan las definiciones del procedimiento.	Saldarriaga, Beatriz Chaverra. Contratista TIC- Juan Esteban Sanchez Toro	Planeación y Desarrollo	
1.0.5	2021/05/18	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona el formato de fichas técnicas. Se detalla en que caso se hace uso de la ficha técnica y de la hoja de vida Se elimina el flujo Qfdocument por donde se atendían las solicitudes y se adiciona la mesa de ayuda.	Profesional Universitario TIC Francisco Restrepo, Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Beatriz Chaverra.	Carlos Alberto Molina-Subgerente de Planeación y Desarrollo	2021/07/18
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	En la actividad Registrar detalle de los mantenimientos realizados: se elimina la observación "el registro del mantenimiento correctivo se realiza en Mantis" Se elimina los dos registros Reporte de Novedades Unidad Operativa y Solicitud de Servicio a UDO, ya se realiza por el sistema qfdocument Plan de Desarrollo Mantenimiento preventivo y correctivo (Infraestructura física)	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Profesional Universitario TIC Claudia Marcela Palacio Naranjo, Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Jaime Alberto Vergara Jaller Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica, León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2014/05/16
1.0.3	2013/05/10	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan las denominaciones de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2013/05/10
1.0.2	2012/05/28	Leidy Ramirez Auxiliar de	Se ingresa nuevo registro "Relación de Contratos Recursos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Raul Gilberto Salazar	2012/05/28

		Procesos	Informáticos", en la actividad "Registrar detalle de los mantenimientos realizados"	<p>Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>	Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
1.0.1	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica actividad 1 "Definir plan de mantenimiento" por "Definir mantenimiento". Se actualizan responsables</p> <p>Se elimina "En lo posible imprimir la hoja de vida y tenerlas disponible en un lugar de fácil consulta",</p> <p>Se elimina "Se elaboran 2 cronogramas de mantenimiento uno para los Recursos Físicos y otro para los Recursos Informáticos" Se elimina "Elaborar cronogramas Plan de mantenimiento según las hojas de vida, plan de mantenimiento y novedades de mantenimiento de la vigencia anterior y nuevos bienes adquiridos" Se adiciona párrafo de cómo se programan los mantenimientos para la infraestructura tecnológica</p> <p>Se modifica Actividad 2 "Ejecutar plan de mantenimiento" por "Ejecutar mantenimiento" Se actualizan responsables Se elimina la observación "Registrar el seguimiento y cumplimiento de las actividades programadas". Se adicionan observaciones</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Leon Correa Inspector de Mantenimiento</p> <p>Manuel Alejandro C Contratista M</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			como: "Las actividades registradas en el Plan de mantenimiento son consideradas como mantenimiento preventivo" y se hace la observación que algunos mantenimientos se contratan. Se modifica Actividad 3 : Se actualizan responsables.			
1.0.0	2010/03/22	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Equipo Técnico	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/04/15

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de <%FECHAVER%

3.10.8.4 Procedimiento para Suscripciones y/o Afiliaciones

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Solicitar Cotizaciones	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos		Solicitud cotizaciones por correo electrónico, web, telefónico o escrito	Se solicitan cotizaciones requeridas para dar inicio al proceso de suscripción, y afiliación. Se deja indicado que, tratándose de INSCRIPCIONES no serán requeridas las cotizaciones, sino que, bastará con que se aporte la invitación o brochure del respectivo evento.
2	Tramitar autorización del Gerente General cuando se trate de INSCRIPCIONES	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado		Correo electrónico	El interesado en la INSCRIPCIÓN deberá tramitar, vía correo electrónico, dirigido al Gerente General la autorización previa para la INSCRIPCION. El Gerente General responderá, por el

		do Recursos Humanos			mismo medio, si se autoriza o no iniciar los trámites para la respectiva INSCRIPCIÓN.
3	Solicitar CDP	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos	Formato de Solicitud de suscripción, inscripciones y / o Afiliación	Solicitud por sistema documental	<p>Se solicita al Técnico Administrativo Presupuesto, la expedición del certificado de disponibilidad presupuestal, para verificar la existencia de recursos para la correspondiente suscripción, inscripción o afiliación.</p> <p>Para solicitar este CDP, se deberá anexar diligenciado el borrador "FORMATO SOLICITUD SUSCRIPCIÓN, INSCRIPCIÓN O AFILIACIÓN"</p>
4	Solicitud de documentos al proveedor	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos		Correo electrónico o mecanismo idóneo	<p>El interesado en la contratación, deberá, solicitar al proveedor que le aporte la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de comercio, cuando se trate de personas jurídicas. - RUT. - Certificación bancaria. - Documento donde conste la verificación de antecedentes: <ul style="list-style-type: none"> - Disciplinarios en Procuraduría (Responsabilidad Disciplinaria), - Antecedentes de responsabilidad Fiscal Contraloría (Responsabilidad Fiscal). - Antecedentes reportados Policía (Antecedentes Judiciales, Medidas Correctivas y Delitos sexuales) - REDAM Registro Deudores Morosos. <p>Estas certificaciones deberán expedirse tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas. En este último caso, se deberán aportar igualmente las certificaciones en relación con el representante legal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para los casos en que se trate de INSCRIPCIONES, se deberá aportar

					igualmente el documento de invitación o brochure, acompañado del correo electrónico o documento que haga sus veces en donde se haya realizado el registro del funcionario para dicho evento, así como la autorización del Gerente General.
5	Verificar inhabilidades e incompatibilidades	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos		Documentos a verificar Correo electrónico o mecanismo idóneo	El interesado en la contratación deberá verificar que los documentos aportados, en relación con los antecedentes, hayan sido expedidos efectivamente por las entidades competentes.
6	Inscribir al proveedor	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos Técnico Administrativo Contable		Correo electrónico	Jefe Unidad de Área o quien este delegue remitirá por correo electrónico al Técnico Administrativo Contable los siguientes documentos a efectos de inscribir al proveedor en la base de datos de la Sociedad Terminales Medellín: ✓ RUT. ✓ Certificación bancaria.
7	Enviar documentación, tramitar firmas y designar supervisión	Jefe de unidad o encargado de área o Profesional Especializado Recursos Humanos Técnicos de Adquisiciones de la Secretaría General			El interesado en la contratación, envía formato de suscripción, inscripción y afiliación, con CDP firmado y los soportes, ya indicados, a los Técnicos de Adquisiciones. Para los casos en que la INSCRIPCIÓN requiera generar una comisión al funcionario, el interesado en la contratación deberá anexar igualmente la respectiva resolución que la conceda. Los Técnicos de Adquisiciones, revisarán el formato recibido, lo ingresarán a un consecutivo de suscripciones y proyectarán la designación de supervisión, acorde con la designación que realice el Gerente General.

					Los Técnicos de Adquisiciones, tramitarán la revisión y firmas de Secretaría General, profesional especializado Asesor de Gerencia y Gerente General.
8	Solicitar Compromiso Presupuestal	Técnicos de Adquisiciones de la Secretaría General	Registro presupuestal	Registro presupuestal	Solicitan el compromiso presupuestal a través correo electrónico, anexando el formato de suscripción firmado.
9	Publicar en SECOP II y Gestión Transparente y entrega del expediente de gestión	Técnicos de Adquisiciones de la Secretaría General	Publicación	Publicación	Publican en el SECOP II y Gestión Transparente y entregar el expediente de gestión al Supervisor designado.
10	Foliación, remisión a Gestión Documental, Certificación de Pago, previo recibo a satisfacción e informe	Supervisor	Certificación de Pago	Certificación de Pago, la cual contendrá entre otras información de recibo a satisfacción	El Supervisor certificará y tramitará el pago y deberá cumplir con las demás funciones de supervisor, indicadas en el Manual de Supervisión de la entidad, dentro de las que se encuentra: publicación de informes y pago en SECOP II. El supervisor deberá verificar que la inscripción, suscripción o afiliación no contemple ningún tipo de prórroga automática.
11	Realizar el pago	Supervisor Subgerencia Financiera y Comercial Auxiliar Administrativo Contable Profesional Universitario Contador	Procedimiento de Pagos	Factura, cuenta de cobro o documento equivalente. Informe de supervisión	Supervisor remite la factura y/o documento equivalente, el formato de solicitud de suscripción, inscripción y / o afiliación, la certificación de pago y anexos que evidencien el cumplimiento a la Subgerencia Financiera y Comercial para efectuar el pago, donde es causada por el auxiliar administrativo contable donde enlaza lo comprometido con la factura y/o documento equivalente, lo tramita el Profesional Universitario contador para revisión, al Subgerente Financiero y Comercial para aprobación y remite al

		Profesional Universitario Tesorero			Profesional Universitario Tesorero para realizar el pago. Se realiza el pago y se imprime el soporte de pago exitoso y se adjunta a cada documento equivalente y anexos
1 2	Publicación en SECOP del pago	Supervisor	Publicación en SECOP II y demás obligaciones de supervisión		Dentro del término legal el Supervisor deberá publicar en el SECOP la constancia de pago.
1 3	Entrega a Gestión Documental	Supervisor	Entregar archivo de gestión foliado y con índices	Expediente	El Supervisor remitirá el expediente A gestión documental
1 4	Ingreso al sistema documental de la entidad.	Técnico Administrativo Archivo de Secretaría General	Escanear expediente e ingresarlo al sistema documental	Expediente en sistema de gestión documental	El encargado digitaliza e ingresa el expediente a la plataforma de gestión documental.

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

Deben suscribirse directamente con quien presta el servicio, es decir, que no se pueden adelantarse con intermediarios. Este procedimiento no requerirá aprobación del Comité de Contratación.

DEFINICIONES:

- **Acta de recibo a satisfacción de las suscripciones y/o afiliaciones:** Es el documento mediante el cual se hace entrega a la Entidad, y esta notifica que recibe a satisfacción los bienes y/o servicios de la suscripción y/o afiliación.
- **Suscripciones:** Es un acuerdo que se establece mediante la firma y que implica el pago de una cuota para acceder a un servicio o producto. Este pago puede ser único o periódico, según cada caso. Por ejemplo: gestión electrónica TOCKEN para firma de CETIL (Certificados de tiempos laborados), datos con Claro para facturación de electrónica de TELESAT.

- **Inscripciones:** Acto de registrar a una persona dentro de un listado de miembros de un curso, colegio, universidad o grupo, entre otros. Por ejemplo: Juegos Interterminales con CONALTER, eventos académicos, capacitaciones aprobadas por la Gerencia General.
- **Afiliación:** Adscripción de la empresa o una persona a una organización o sistema organizado. Por ejemplo, afiliación a Cámara de Comercio y CONALTER.

Control de Cambios Procedimiento

Ver sión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
2.0. 0.	2024/ 11/01	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Profesional Universitario de Planeación	<p>Ajuste en definiciones de suscripción, afiliación, se agrega la terminología para inscripciones.</p> <p>Se agrega la condición de inscripción en el alcance</p> <p>El compromiso lo solicitarán los técnicos y no el interesado en la contratación, se efectuarán en momentos diferentes no al mismo tiempo</p> <p>Se agrega actividad donde los Técnicos de Adquisiciones de la Secretaría General recibirán información recolectaran firmas y asignaran supervisión acorde a lo definido por el gerente. Se publicarán en el Secop este tipo de procesos.</p> <p>Se agrega las actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tramitar autorización del Gerente General cuando se trate de INSCRIPCIONES 2. Enviar documentación, tramitar firmas y designar supervisión 3. Publicar en SECOP II y Gestión Transparente y 	Maria Teresa Berrio Secretario General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acta 19 del 05 de diciembre de 2024	2024/12/0 5

			<p>entrega del expediente de gestión</p> <p>4. Entrega a Gestión Documental</p> <p>5. Ingreso al sistema documental de la entidad.</p> <p>Se complementa la actividad de "certificación de pago" por "Foliación, remisión a Gestión Documental, Certificación de Pago, previo recibo a satisfacción e informe"</p> <p>Se elimina la actividad "Diligenciar formato de solicitud de suscripción y afiliación"</p>			
1.0.0	2019/01/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Versión inicial del procedimiento	Francisco Javier Ramirez Gomez Secretario General Sonia Gonzalez Quiceno Profesional Especializada Abogado	Francisco Javier Ramirez Gomez Secretario General Secretario general y Profesional Especializado Abogado.	2019/04/04

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de <%=FECHAVER%

3.10.8.5 Procedimiento Archivo de Expedientes Contractuales por pérdida de competencia para liquidación.

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

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Clasificar los contratos respecto de los cuales ya no se tiene competencia para liquidar y remitir al encargado de los	Secretaría General			Se deberán determinar los contratos que se encuentren terminados y que no hubieran sido liquidados durante los 32 meses siguientes a su finalización. Dicho documento

	trámites de archivo.				se deberá actualizar periódicamente. En el mismo documento se deberá informar la dependencia encargada del proceso. Una vez se levante esta información se deberá realizar el requerimiento del trámite a la dependencia encargada.
2	Proyectar la Orden de Archivo de Expediente Contractual	Supervisor o Dependencia encargada	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Formato de Orden de Archivo	Se deberá revisar todo el expediente con el fin de definir los elementos jurídicos y financieros del contrato y diligenciar la Orden de Archivo.
3	Revisar el contenido jurídico de la Orden de Archivo de Expediente Contractual	Secretaría General. Profesional Especializado - Abogado	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Visto Bueno y Firma de la Orden de Archivo.	Una vez el encargado del trámite de archivo, diligencia el documento denominado Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual, deberá solicitar a la Secretaría General que designe a un Profesional Especializado – Abogado para la revisión del contenido jurídico del mismo, así como que se cumplan efectivamente las condiciones para proceder al Archivo Definitivo del expediente. Este documento deberá estar igualmente aprobado por el Secretario General.
4	Revisar el contenido Financiero de la Orden de Archivo de Expediente Contractual	Subgerencia Financiera y Comercial Funcionario designado.	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Visto Bueno y Firma de la Orden de Archivo.	Una vez el encargado del trámite de archivo, diligencia el documento denominado Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual, deberá solicitar a la Subgerencia Financiera y Comercial que designe a un funcionario de su dependencia, para la revisión del contenido financiero del mismo, así como que se cumplan efectivamente las condiciones para proceder al Archivo Definitivo del expediente.

					Este documento deberá estar igualmente aprobado por el Subgerente Financiero y Comercial.
5	Firma de la Orden de Archivo por parte del Gerente de la Entidad.	Gerente General	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Una vez obtenidos las firmas de los responsables ya indicados, el encargado en el trámite de la liquidación, deberá remitir el documento denominado Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual, acompañado del expediente, a firmar del Gerente General de la entidad.
6	Publicación de la Orden de Archivo en el SECOP	Secretaría General Funcionario designado.	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual	Una vez firmada por el Gerente General, se remitirá el documento a la Secretaría General, para que proceda con la publicación del documento denominado Formato de Orden de Archivo de Expediente contractual en el Sistema Electrónico de la Contratación Pública.

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

DEFINICIONES: No es necesario definir las

Control de Cambios Procedimiento

Ver sió n	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0. 0	2017-07- 17	Secretario General Fernando Cardona	Nuevo	Asesor de Gerencia Liceth Luna Rincon	Secretario General Fernando Cardona	2017-07- 17

3.10.9 Gestión Humana

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

LÍDER DEL PROCESO: Secretario General

CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:

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

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan estratégico ▪ Documentación de cargos ▪ Reglamento Interno de Trabajo ▪ Código Buen Gobierno ▪ Organigrama y plazas vacantes ▪ Hojas de vida ▪ Políticas Institucionales ▪ Marco Normativo por proceso TTM ▪ Cartera de Bienes ▪ RESOLUCIÓN PLAN DE BIENESTAR SOCIAL 2015050337 ▪ Resolución comité de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión Estratégica ▪ Gestión Procesos ▪ Gestión Jurídica ▪ Gestión de Bienes y Servicios . ▪ Entidades educativas ▪ Entidades de seguridad social ▪ Cajas de Compensación ▪ Sena ▪ Gestión Tecnología e Información ▪ Gestión Financiera ▪ Gestión Operación ▪ Gestión Control y 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Capacitación ▪ Plan de Bienestar Laboral ▪ Plan de Acción <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección y vinculación ▪ Afiliaciones, novedades y retiros al sistema de Seguridad Social ▪ Capacitación y bienestar ▪ Registro de empleados en el sistema ▪ Generación de Nómina, novedades, deducciones y prestaciones sociales ▪ Liquidación de Seguridad Social y Parafiscales ▪ Bonos Pensionales 	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan anual de capacitaciones teniendo en cuenta autoevaluación ▪ Comité de Convivencia Laboral ▪ Comité de Capacitación, Estímulos y Bienestar Social ➤ Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persona elegida para ocupar el cargo vacante ▪ Entrenamiento de la persona elegida ▪ Acto administrativo de vinculación ▪ Personal afiliado al sistema de seguridad social y caja de compensación ▪ Personal registrado en el sistema ▪ Personal capacitado ▪ Actividades de Bienestar Ejecutadas ▪ Pago de nómina ▪ Personal Evaluado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Todos los funcionarios

<p>convivencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución fondo de Vivienda ▪ Datos históricos Plan de Capacitación y bienestar ▪ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. ▪ Reglamento Higiene y Seguridad Industrial 	<p>Evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificaciones laborales ▪ Creación y/o modificación de permisos de usuarios 	<p>la Resolución 2022050097</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125 ▪ Planes de Mejoramiento ▪ Gestión de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificaciones de ingresos y retenciones ▪ Evaluación de la capacitación ▪ Biblioteca de Conocimiento ▪ Gestión del conocimiento ▪ Evaluación riesgo sicosocial ▪ Evaluación del clima organizacional ▪ Nómina 	
		<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación del clima organizacional ▪ Evaluación riesgo sicosocial ▪ Evaluación de la eficacia de la capacitación y bienestar 			

RECURSOS		INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos Profesional Especializado Recursos Humanos Profesional Universitario Nomina Técnico Administrativo Salud Ocupacional Auxiliar Administrativa ▪ Físicos Salón de Capacitaciones Oficinas Administrativas Contratación sitios estratégicos para realizar las capacitaciones o actividades de bienestar fuera de TTM 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware Computadores ▪ Software OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo. 	<p>Indicadores de Gestión Plan Estratégico Métricas del Proceso</p> <p>POLÍTICAS Y CONTROLES</p>

	<p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMUNICACION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los servidores pertenecientes al área administrativa si requieren ausentarse de la entidad dentro de la jornada laboral deben solicitarle a su jefe inmediato por cualquier medio (verbal o escrito) la respectiva autorización 2. Para el ingreso de los servidores a las instalaciones administrativas de la entidad en días no laborales, se requiere autorización escrita (correo electrónico) del Jefe inmediato y el Subgerente Técnico Operativo. 3. Es de obligatorio cumplimiento informar a la Profesional Universitario Nomina las incapacidades laborales, el mismo día o más tardar el día hábil siguiente y enviar el documento respectivo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la incapacidad, el incumplimiento dará sanciones disciplinarios 4. Toda novedad que implique modificaciones de la nómina debe reportarse tan pronto se produzca, con el fin de que pueda ser incluida en la quincena siguiente. 5. Se prohíbe fumar dentro de las oficinas y áreas operativas. 6. Todo servidor que realice capacitaciones como diplomados, seminarios, cursos, talleres, entre otros, deberá hacer entrega de las memorias de los mismos si fuere el caso, con la finalidad de que sirva a otros funcionarios para consultar sobre el tema de su interés. Estos soportes deben entregarse a la Profesional Especializado Recursos Humanos, máximo 15 días hábiles después de finalizados los correspondientes cursos. 7. Todo diploma que se adquiera en estudios de educación formal, informal, para el trabajo y el desarrollo humano, deben ser entregados a la Profesional Especializado Recursos Humanos para ser anexados a la hoja de vida del funcionario. (Máximo 15 días hábiles después de la graduación) 8. Cada Servidor es responsable de tramitar el paz y salvo y hacer seguimiento a los préstamos realizados con la empresa u otras entidades. 9. Sin la autorización escrita del funcionario no se harán deducciones por concepto de préstamos. 10. Los certificados laborales se entregan, máximo tres días hábiles después de su solicitud, La entrega del certificado laboral
--	--	---

	<p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos ICONTROL Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	<p>se hace al funcionario personalmente, si este solicita la entrega a un tercero debe estar autorizado por correo electrónico por el solicitante.</p> <p>11. Al momento de la desvinculación de un servidor y como requisito para su liquidación, debe hacer entrega de la cartera de bienes, del carnet, chaqueta, acta de entrega del puesto(informe), paz y salvos centro documental y biblioteca.</p> <p>12. Realizar a través de la entidad los cambios de fondos de pensiones, cesantías o EPS.</p> <p>13. Los servidores deben diligenciar anualmente el formato de rentas y bienes, formato único de hoja de vida e información personal.</p> <p>14. Para proceder con el reconocimiento y pago de las horas extras se debe reportar los días 5 y 20 de cada mes, el incumplimiento de esta obligación dará lugar a las sanciones disciplinarias y penales establecidas en la normatividad vigente.</p> <p>15. Al momento del retiro el funcionario debe tramitar el "formato de Ingreso y Retiro".</p> <p>16. Es obligación realizar el examen médico al momento de la vinculación y desvinculación.</p> <p>17. Las vacaciones se deben solicitar en un periodo mínimo de 15 días de anticipación.</p> <p>18. Los permisos, compensatorios, licencias remuneradas, licencias no remuneradas o días pendientes de vacaciones, deben solicitarse mínimo con dos días de anticipación.</p> <p>19. Cuando ingresa un contratista las auxiliares administrativas de cada subgerencia comunican a la Profesional Especializado Recursos Humanos, los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del contratista 2. Cédula 3. Número del contrato 4. Subgerencia o area Objeto del Contrato, para facilitar la 5. solicitud 6. Direccion y teléfono <p>Se realiza luego de que el funcionario, contratista o aprendiz firma el contrato</p> <p>20. Cuando se le termina el contrato con un contratista las auxiliares administrativas de</p>
--	--	---

		<p>cada subgerencia comunican al Profesional Universitario TIC, para retiro de permiso en los sistema y bloqueo de ingreso a las oficinas.</p> <p>21. El servidor publico que tiene asignado en su cartera el bien hurtado, presenta la Denuncia ante la autoridad competente más cercana dentro de los tres días siguientes al hecho las circunstancias en las que se extravió el bien o como se notó la ausencia del mismo. Referenciando la placa de inventario, descripción y serie del bien y partes, si es el caso. El responsable del bien debe informar la ocurrencia del hecho al Técnico Administrativo de Bienes, presentado un informe de tiempo, modo y lugar de lo acontecido referenciando placa de inventario, descripción y serie del bien. El Técnico de Bienes revisa el inventario y Realiza la notificación a la secretaria general para que posteriormente notifique a la compañía de seguros dentro de los treinta días siguientes para que proceda a la reposición. y ante el comité de baja de bienes para que apliquen el procedimiento.</p> <p>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Normativo por proceso TTM ▪ Reglamento Interno de Trabajo ▪ Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares ▪ Resolucion 217 de 2011 Politicas Institucionales ▪ Resolución 009 -2009 "Por medio de la
--	--	--

		<p>cual se corrige un yerro en el texto de la resolucion 338 de 2009, por medio de la cual se formalizan las politicas institucionales y en el texto de la resolucion 354 de 2009 por la cual se actualizan los requisitos y la experiencia para el ejercicio de los empleados de TTM.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones. ▪ Resolucion del 2016050002 por medio de la cual se modifica la resolucio N°201305001 del 14 de marzo de 2013 "por medio de la cual se modifica la estructura administrativa de las terminales de transporte de medellin s.a y se dictan otras disposiciones ▪ Resolución 2023050319-Reglamento del funcionamiento del fondo de vivienda ▪ 2021050145 Por medio de la cual se adopta el código de la Legalidad y la Integridad de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellin S.A. ▪ Resolución 2017050318-Reglamento interno de trabajo ▪ Resolución Plan de Bienestar Social 2015050337
--	--	---

Control de Cambios Caracterización

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.2	2023/11/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	<p>Se elimina de la sección de políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución 090 de 2010 "Por el cual se actualiza el Manual de Funciones de los Servidores de TTM" ▪ RESOLUCIÓN PLAN DE BIENESTAR SOCIAL 2015050337 ▪ Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de prestamos a traves del fondo de calamidad domestica y de solidaridad de la sociedad TTM". <p>Se adiciona la Resolución 2023050319-Reglamento del</p>	Beatriz Eliana Sepúlveda Subgerente de Planeación y Desarrollo	Carlos Mario Patiño-Secretario General	2023/12/22

			<p>funcionamiento del fondo de vivienda</p> <p>Se ajusta el listado de SW de la entidad</p> <p>Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p> <p>Se agrega la 2021050145 Por medio de la cual se adopta el código de la Legalidad y la Integridad de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A.</p> <p>Se agrega la Resolución 2017050318-Reglamento interno de trabajo</p> <p>Se agrega la Resolución Plan de Bienestar Social 2015050337</p>			
2.0.1	2023/02/23	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	Se ingresa el procedimiento de nómina.	Beatriz Eliana Sepúlveda Subgerente de Planeación y Desarrollo	Luz Amelia Barrios Valencia Secretaria General	2023/10/31
2.0.0	2022/06/01	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se ajustan las políticas del procedimiento respecto a bienes y servicios	Beatriz Eliana Sepúlveda Subgerente de Planeación y Desarrollo	Cristian Andrei Sepúlveda Secretario General	2022/06/30
1.0.9	2019/01/28	Leidy Viviana Ramírez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se actualiza el Software ➤ Se registra el comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125 ➤ Procedimiento Selección y Vinculación, en versión 2.0.0 con fecha 2019/02/15 	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado Recurso Humano	Francisco Javier Ramirez Secretario General	2019/01/28

			<p>➤ Se crea el procedimiento Gestion del Conocimiento, en versión 1.0.0, con fecha 2018/07/30</p>			
1.0.8	2018/04/25	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>En proceso de ajuste teniendo en cuenta la normatividad vigente.</p> <p>Se adiciona la salida Gestion del conocimiento</p> <p>Se ajustan requisitos de ingreso verificables. Fotocopia de la cedula de ciudadanía ampliadas al 200%</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para aprendices solicitar autorización para realizar practicas por parte de la institución educativa. 2. Fotocopia de la libreta militar 3. Verificación de la libreta militar 4. Certificado de antecedentes (Policía) 5. Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la procuraduría general de la nación 6. Certificado de responsabilidad fiscal expedido por la contraloría general de la republica 7. Diligenciar formulario de declaración de bienes y rentas 8. Diligencia formato único de hoja de vida 9. Copia de los diplomas, títulos obtenidos y de todos los cursos o seminarios en los que ha participado 10. Copia de la matricula profesional 11. Certificados laborales (debe contener fecha de inicio y terminación, cargo ocupado y funciones desempeñadas) 12. Registros civiles de nacimiento hijos, fotocopias de tarjeta 	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado Recurso Humano	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado o Recurso Humano	2018/04/25

			<p>de identidad o cédula (según el caso).</p> <p>13. Registro de matrimonio o certificado de declaración extra juicio y fotocopia de cédula del esposo(a)</p> <p>14. Certificado de cuenta bancaria (en caso de no tener cuenta bancaria, se le debe hacer carta de autorización para apertura de cuenta de ahorros para depósito de nómina en Bancolombia).</p> <p>15. Certificado de afiliación al fondo de pensiones, cesantías y eps.</p> <p>16. Si tiene padres mayores de 60 años, traer fotocopia de cédulas de los padres, supervivencia en notaría, registro civil de nacimiento del nuevo empleado y debe diligenciar formato de dependencia económica.</p> <p>17. Realizar examen médico de ingreso.</p> <p>Se ajusta el procedimiento de capacitación y bienestar.</p>			
1.0.7	2017/01/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>1. Se adiciona en el HACER una actividad nueva: Generación de Nómina, novedades, deducciones y prestaciones sociales</p> <p>2. Se adicionan entradas del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Cartera de Bienes</u> <p>3. Se adicionan salidas del proceso:</p>	<p>Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Especializado Recurso Humano</p> <p>Carolina Hurtado Angel-.Profesional Universitario Nomina</p>	<p>Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Especializado o Recurso Humano</p>	2017/01/15

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actas físicas de reuniones y actividades COPASS.. ▪ Nòmina <p>4. Se adiciona en el ACTUAR al COPASS</p> <p>4. Se realiza modificaciòn al procedimiento Procedimiento Selección y Vinculaciòn pasa a versiòn 1.0.8 con fecha 2017/01/15</p> <p>5. Se adiciona la Resolucion del 2016050002 por medio de la cual se modifica la resoluciòn N°201305001 del 14 de marzo de 2013 "por medio d ela cual se modifica la estructura administrativa de las terminales de tranporte de medellin s.a y se dictan otras disposiciones</p>			
1.0.6	2015/06/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrativo Procesos	<p>Se elimina el sw Project Server 2003 ya no se utiliza para dejar registro</p> <p>Se elimina de la caracterizaciòn la Resoluciòn Normas y Politicas- Evaluaciòn de Desempeño, teniendo en cuenta que la alta direcciòn definiò realizarla cada dos años</p> <p>Se elimina de la caracterizacion Resoluciòn 2013050068 "Por medio de la cual se modifica la Resoluciòn N°297 de 2012, mediante la cual se actualizò la conformacion del comite de convivencia laboral de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellin S.A , se elige nuevo comite en el año 2015</p> <p>Se elimina la Resoluciòn 2013050127 COPASO, se elige nuevo comite en el año 2015</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrativo Procesos Kris Sierra Escobar Profesional Especializado Recursos Humanos	Carolina Hurtado Angel- Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Encargado	2015/06/26
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrativo	Se modifica el Procedimiento Selección y Vinculaciòn, se genera versiòn 1.0.6, con fecha 2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeaciòn y Desarrollo	2014/05/16

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

			<p>Se elimina Resolución 449 del 30 de diciembre del fondo rotatorio para prestamos y se adiciona Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de prestamos a través del fondo de calamidad domestica y de solidaridad de la sociedad TTM".</p> <p>RECURSOS: Se adiciona un nuevo recurso: Técnico Administrativo Salud Ocupacional así como también se asigna al área de Gestión Humana el recurso Profesional Universitario Nomina.</p> <p>Se modifica el Procedimiento Selección y vinculación, pasa a versión 1.0.5.</p> <p>Se modifica el Procedimiento Capacitación y Bienestar, pasa a versión 1.0.4.</p> <p>Se modifica el Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios, pasa a versión 1.0.1.</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: Solicitud de Servicio a UDO Solicitud de Servicio a UFC Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad Reporte de Novedades Unidad Operativa</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>			
1.0.3	2012/05/	Leidy	Se adiciona nuevas políticas:	Leidy Viviana	Raul Gilberto	2012/05/28

	28	Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Al momento del retiro el funcionario debe tramitar el "formato de Ingreso y Retiro".</p> <p>Es obligación realizar el examen médico al momento de la vinculación y desvinculación del funcionario.</p> <p>Se adiciona el parrafo subrayado en la siguiente política: el incumplimiento dará sanciones disciplinarias. "Es de obligatorio cumplimiento informar a la Analista de Gestión Nómina y Contratos las incapacidades laborales, el mismo día o más tardar el día hábil siguiente y enviar el documento respectivo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la incapacidad, el incumplimiento dará sanciones disciplinarios"</p> <p>Se modifica el Procedimiento Selección y vinculación, se genera versión 1.0.4 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p>	<p>Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Analista de Gestión, Nomina y Contratos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Lina Marcela Oquendo Garcia Analista Gestión Humana</p>	Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
1.0.2	2012/02/14	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se crea nuevo procedimiento Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/02/20
1.0.1	2011/04/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se adiciona la "Resolución 449 del 30 de diciembre del fondo rotatorio para prestamos"</p> <p>Se adicionan nuevos comités: Comité de Convivencia Laboral, Comité Asesor para el Fondo de calamidad doméstica</p> <p>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</p> <p>Se adiciona "Datos históricos Plan de Capacitación, bienestar"</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Lina Marcela Oquendo Analista Gestión Humana</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/25

			<p>y salud ocupacional" y se elimina Capacitación y recreación del empleado</p> <p>Se adiciona el Reglamento Higiene y Seguridad Industrial</p> <p>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</p> <p>Se modifica "Administración de bienes y servicios" por "Gestión de Bienes y Servicios"</p> <p>Se elimina el Proveedor "Gerencia" ya esta el Proceso Gestión Estratégica</p> <p>Se desglosan todos los procesos proveedores: Gestión Procesos, Gestión Jurídica, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Tecnología e Información, Gestión Financiera, Gestión Operación, Gestión Control y Evaluación</p>			
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.9.1 Procedimiento Gestión de Nómina

PROPÓSITO: Elaborar oportunamente la liquidación de pagos, prestaciones sociales, aportes al Sistema General de Seguridad Social de los funcionarios vinculados a Terminales de Transporte de Medellín, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales de la entidad.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Proyección del presupuesto de nómina cada	Profesional Especializado Nómina			<p>Realizar la proyección del presupuesto de todos los rubros de nómina para la vigencia del año siguiente.</p> <p>Para esta actividad se requieren dos días</p>

	vigencia				
2	Apertura de año	Profesional Especializado Nómina			Se parametriza el sistema con los cambios de año, se corre el proceso de incremento salarial, el Reajuste prima de navidad y el Retroactivo de vacaciones por cambio de año. Para esta actividad se requiere dos días
3	Recibir Novedades.	Profesional Especializado Nómina			Recibir las novedades internas o externas con los soportes físicos que corresponda. Las novedades que afectan la nómina son: <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de personal nuevo • Actos administrativos. • Autorización de horas extras en el formato respectivo. • Licencias. • Incapacidades. • Libranzas. • Embargos judiciales. • Ingresos recargos nocturnos. • Entre otras La recepción de novedades es permanente, sin embargo, la fecha de cierre de las novedades que serán incluidas en la nómina la quincena el día hábil 4
4	Ingresar Novedades en el Sistema Administrativo	Profesional Especializado Nómina			Registrar todas las novedades recibidas que correspondan a la quincena a liquidar. Corroborar el dato ingresado contra el soporte físico recibido y verificar que todas las novedades queden registradas, para esta acción se requiere 1 día.
5	Generar nomina	Profesional Especializado Nómina			Generar el reporte preliminar de nómina con el fin de verificar los cálculos realizados por el Sistema, se requiere un día
6	Revisar y aprobar la nómina	Profesional Especializado Recursos Humanos y Secretaría General			Verificar y aprobar la nómina para proceder con el pago, se requiere medio día.
7	Solicitar Causación a contabilidad	Profesional Especializada Contadora			La profesional corre la interface de nómina a contabilidad, para subir la información de la quincena a al módulo contable.
8	Genera obligaciones de pago y archivo para	Profesional Especializado Nómina			La profesional valida la información de obligaciones respecto al presupuesto y genera en el sistema el archivo para entregar información a la Tesorería de la entidad. La información generada cuenta con datos de la quincena que

	bancos				se está liquidando, con el objetivo de cancelar los salarios y por la seguridad del proceso, para esta actividad se requiere de medio día
9	Remitir los reportes generados por el Sistema de Nómina a la Financiera	Profesional Especializado Nómina			Generar los reportes de nómina del Sistema y enviar a través de correo electrónico a la Financiera para dar inicio al procedimiento de Pagos". Para esta actividad se requiere de una hora
10	Remitir Reporte Desprendibles de Pago	Profesional Especializado Nómina			En el sistema se genera reporte de los desprendibles de pago y se remiten a los correos de los empleados, una hora.
11	Autorizar mesadas pensionales	Profesional Especializado Nómina Profesional Especializado Recursos Humanos Secretaría General			Revisión y aprobación de las planillas de mesadas pensionales enviadas por la fiducia. Se validan valores, deducciones y seguridad social. Adicional los pensionados tienen dos mesadas adicionales que son canceladas en el junio y diciembre de cada año. Para esta actividad se requiere medio día.
12	Reportar a terceros el detalle de los pagos (Fondos de empleados, Libranzas, Cuentas AFC, Aportes Voluntarios a Pensión, Embargos Judiciales, Pólizas de Seguros).	Profesional Especializado Nómina	Correo Electrónico o físico según corresponda instru ctivo de las deduc ciones		Se autorizan las libranzas de los empelados sin exceder el 50 % del endeudamiento. Si cumple se ingresa la libranza firmada al módulo de nómina. Se generan los reportes quincenales o mensuales de las deducciones de cada entidad. Se realiza el proceso de conciliación con las entidades que se efectuó el convenio. Se genera la obligación y se remite el pago a la Subgerencia Financiera y Comercial. Comunicar a los terceros que corresponda el detalle de los pagos efectuados, a más tardar el quinto (5) día hábil del mes siguiente Para esta actividad se requiere de dos días.
13	Generar los Reportes para pago de Seguridad Social, Parafiscales	Profesional Especializado Nómina Profesional	Instru ctivo Video s seguridad social		Validar las novedades presentadas en nómina en términos de seguridad social y parafiscales para luego Generar el Reporte de seguridad social y Parafiscales en el sistema administrativo para empleados, practicantes y aprendices. De igual manera se carga en la página web del operador correspondiente y se validar la información generada. La profesional especializada contadora corre la interface de

		Especializada Contadora			<p>nómina a contabilidad, para subir la información de la seguridad social al módulo contable.</p> <p>Se generan las obligaciones donde se compromete el presupuesto para realizar el pago.</p> <p>Los archivos generados por el operador es el soporte que se entrega en financiera junto con los reportes del sistema administrativo de la entidad.</p> <p>Esta actividad requiere de 3 días aproximadamente.</p>
14	Generar vacaciones	Profesional Especializado Nómina	Formatos de vacaciones Instructivo video de vacaciones		<p>Se genera el informe de los periodos de vacaciones pendientes de los funcionarios, se realiza de manera mensual. Este informe se envía a los subgerentes o jefes de área para que se realice la programación en cada área.</p> <p>Después de que el funcionario radica la solicitud de vacaciones se entregan nomina para Liquidación en el sistema de las vacaciones, prima de vacaciones y bonificación por recreación.</p> <p>Se Genera los reportes soporte de vacaciones, prima de vacaciones y bonificación por recreación.</p> <p>Se efectúa revisión manual de lo liquidado por el sistema.</p> <p>Se Realiza la resolución de liquidación de vacaciones y se genera la obligación de pago de las vacaciones. Luego se remite para la firma y radicación de el acto administrativo.</p> <p>La profesional especializada contadora corre la interface de nómina a contabilidad, para subir la información de las vacaciones al módulo contable.</p> <p>Se Notifica al funcionario que disfrutara su periodo de vacaciones y se envía al área Financiera para efectuar el pago correspondiente.</p> <p>Para esta actividad se requiere un día.</p>
15	Generar Prima de Servicio	Profesional Especializado Nómina Profesional Especializado de Recursos Humano y la secretaria general			<p>Se genera en el sistema la prima de servicio, se efectúa revisión manual de los valores registrados por el sistema y se imprime los reportes.</p> <p>EL profesional especializado de recursos humano y la secretaria general revisa y aprueba la información generada para luego generar la obligación de pago de la prima y se remita a la financiera para que efectúe el pago correspondiente a medio salario por cada año laborado o proporcional al tiempo de servicio, este se efectúa el 1 de julio de cada año.</p>

					Para esta actividad se requiere 3 días, esta actividad se hace una vez al año.
16	Generar Prima de Navidad	Profesional Especializado Nómina Profesional Especializado de Recursos Humano y la secretaria general			Se genera en el sistema la prima de navidad, se efectúa revisión manual de los valores registrados por el sistema y se imprime los reportes. EL profesional especializado de recursos humano y la secretaria general revisa y aprueba la información generada para luego generar la obligación de pago de la prima y se remita a la financiera para que efectúe el pago correspondiente a un salario por cada año laborado o proporcional al tiempo de servicio, este se efectúa el 1 de diciembre de cada año. Para esta actividad se requiere 3 días, esta actividad se hace una vez al año.
17	Generar Cesantías	Profesional Especializado Nómina Profesional Especializado de Recursos Humano y la secretaria general			Las cesantías se generan acorde a la normatividad que rija a cada empleado en su condición laboral, en terminales contamos con los siguientes casos <ul style="list-style-type: none"> • Liquidación cesantías régimen anual, aplica para las personas que ingresaron a la entidad después del 31 de diciembre de 1996. Para estas personas se tiene afiliación a los fondos de cesantías, se liquidan anualmente y se consignan en los fondos antes del 14 de febrero de cada año; Los intereses a las cesantías corresponden al 12% de las cesantías y son entregados al empleado antes del 31 de enero de cada año. Para esta actividad se requiere de 3 días <ul style="list-style-type: none"> • Liquidación anticipo de cesantías régimen anual, a solicitud del empleado y de acuerdo a la normatividad vigente Para esta actividad se requiere medio día <ul style="list-style-type: none"> • Liquidación anticipo cesantías retroactivas, aplica para las personas que ingresaron a la entidad antes del 30 de diciembre de 1996. Para esta actividad se requiere medio día
18	Liquidar las prestaciones sociales	Profesional Especializado Nómina Profesional Especializado de Recursos Humano y la secretaria general	Forma to diligenciado de ingresos y retiro		Cuando se presenta un retiro de un empleado se realiza los siguiente <ul style="list-style-type: none"> • Retiro de la seguridad social • Generación y notificación de carta de retiro de cesantías • Retirar al empleado de los convenios de nomina • Recopilar paz y salvos para proceder a la liquidación de prestaciones sociales • Generación de liquidación de las prestaciones sociales causadas a la fecha de retiro.

				<ul style="list-style-type: none"> • Revisión manual de la liquidación generada por el sistema • Generación de acto administrativo <p>Luego se envía la liquidación de las prestaciones sociales a revisión por parte de Gestión Humana y secretaria General, para generar la obligación de pago y se remita a la Financiera para que efectúe el pago correspondiente.</p> <p>Para esta actividad se requiere un día y medio</p>
19	Generar la Bonificación por servicios prestados	<p>Profesional Especializado Nómina</p> <p>Profesional Especializado de Recursos Humano y la secretaria general</p>		<p>Pagar a los empleados públicos que cumplen un año de servicio, en la quincena siguiente al cumplimiento del tiempo</p> <p>Para esta actividad se requieren dos horas</p>
20	Reconocimiento de prestaciones económicas de las EPS	Profesional Especializado Nómina		<p>Luego de una incapacidad de un empleado se deben Transcribir ante la EPS para luego solicitar cobro a la EPS, realizar seguimiento a los cobros, relacionar los pagos al área financiera y pasar las incapacidades transcritas y pagadas a Seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Para esta actividad se requieren dos horas</p>
21	Cálculo de Porcentajes de retención en la fuente	Profesional Especializado Nómina	Instru ctivo Proce so Calcul o de retenc ión Méto do 2	<p>Para la generación de los porcentajes de retención en la fuente se deben de correr los procesos en el sistema en el mes de junio y diciembre.</p> <p>Para esta actividad se requiere un día y medio</p>
22	Certificados de ingresos y retenciones	Profesional Especializado Nómina		<p>Generación de los certificados de ingresos y retenciones de los funcionarios del año anterior, se revisa valores y que la información este correcta. Los certificados generados se entregan al personal vinculado y retirado.</p> <p>Para esta actividad se requieren dos semanas</p>
23	Generación actos administrativos	Profesional Especializado Nómina		<p>Proyección, revisión y notificación de resoluciones.</p> <p>Para esta actividad se requieren dos horas</p>
24	Cierre de año	Profesional Especializado		<p>Se genera el Consolidado del año que incluye los pagos pendientes de cesantías, vacaciones, bonificaciones y</p>

		Nómina			<p>primas y se cierran los pagos de la vigencia en el módulo de nómina.</p> <p>Para esta actividad se requiere dos días</p>
--	--	--------	--	--	---

ALCANCE: Este procedimiento aplica a los funcionarios de la planta de personal de Terminal de Transporte de Medellín SA., a quienes se les debe liquidar el Salario y las Prestaciones Sociales. El procedimiento inicia con la proyección del presupuesto de nómina de cada vigencia y termina con el cierre del año.

DEFINICIONES

- **Asignación Básica:** Se encuentra asignada según la escala salarial correspondiente al nivel y denominación del empleo, el código y el grado de la planta de personal de APC Colombia, establecida anualmente mediante Decreto expedido por el Gobierno Nacional (Para 2016: Dto. 229 del 12-feb-16).
- **Cesantías:** Es una prestación social que todo empleador debe reconocer a sus trabajadores con el fin de que estos puedan atender sus necesidades primarias en caso de quedar cesante. Estos recursos también pueden destinarse a adquisición o mejoramiento de vivienda, y estudio. De acuerdo con la normativa vigente, las cesantías de los funcionarios de APC Colombia serán administradas por el Fondo Nacional del Ahorro (FNA).
- **Deducciones:** Se refiere a todos los descuentos realizados al funcionario del total devengado.
- **Nómina:** Corresponde al proceso mensual mediante el cual se calcula aritméticamente para cada empleado de la planta de APC Colombia, tanto el tiempo laborado como los valores devengados y las deducciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente. Incluye los informes y controles propios del proceso
- **Vacaciones:** las vacaciones laborales son un derecho que garantiza la Constitución de Colombia y el Código Sustantivo del Trabajo. La normativa establece que los empleados deben gozar, anualmente, de 15 días de vacaciones remuneradas

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2023/02/23	Profesional Especializada a Nómina- Carolina Hurtado Ángel	Nuevo	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos Profesional Universitario de Planeación- Leidy Viviana Ramírez Agudelo	Secretaria General- Luz Amelia Barrios	2023/10/31

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.9.2 Procedimiento Selección y Vinculación

PROPÓSITO: Seleccionar y vincular personal competente para el desarrollo de las actividades de los

procesos, de acuerdo con los perfiles establecidos para cada cargo

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

		Subgerente o jefe de área			
5	Realizar prueba técnica	Profesional Universitario TIC	Pruebas Técnicas	Archivo de Gestión: Carpeta Física Hoja de Vida	Los Profesionales Universitarios TIC, realizan el diseño de la prueba, dependiendo del requerimiento del cargo a desempeñar y/o formación académica
6	Seleccionar Candidato	Gerente General Profesional Especializado Recursos Humanos			Según resultados de la entrevista y/o prueba técnica, se selecciona el candidato.
7	Verificar validez	Profesional Especializado Recursos Humanos			<p>La Profesional Especializado Recursos Humanos verifica en las Entidades Educativas la validez de los documentos que soportan el nivel educativo de los candidatos.</p> <p>Se solicita y se verifica documentación para vinculación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopia de la cedula de ciudadanía ampliadas al 200% 2. Para aprendices solicitar autorización para realizar prácticas por parte de la institución educativa. 3. Fotocopia de la libreta militar 4. Verificación de la libreta militar 5. Certificado de antecedentes (Policía) 6. Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la procuraduría general de la nación 7. Certificado de responsabilidad fiscal expedido por la contraloría general de la republica 8. Diligenciar formulario de declaración de bienes y rentas 9. Diligencia formato único de hoja de vida 10. Copia de los diplomas, títulos obtenidos y de todos los cursos o seminarios en los que ha participado 11. Copia de la matricula profesional 12. Certificados laborales (debe contener fecha de inicio y terminación, cargo ocupado y funciones desempeñadas) 13. Registros civiles de nacimiento hijos, fotocopias de tarjeta de identidad o cédula (según el caso). 14. Registro de matrimonio o certificado de declaración extra juicio y fotocopia de cédula del esposo(a) 15. Certificado de cuenta bancaria (en caso de no tener cuenta bancaria, se le debe hacer carta de autorización para apertura de cuenta de ahorros para depósito de nómina en Bancolombia). 16. Certificado de afiliación al fondo de pensiones, cesantías y eps. 17. Si tiene padres mayores de 60 años, traer fotocopia de cédulas de los padres, supervivencia en notaría, registro

					<p>civil de nacimiento del nuevo empleado y debe diligenciar formato de dependencia económica.</p> <p>18. Realizar examen médico de ingreso.</p> <p>19. Consulta en el RUNT y el SIMIT para cargos de conductores</p> <p>Dependiendo del cargo y/o profesión se solicita el soporte específico de la Entidad Competente.</p> <p>Se gestiona de manera segura el ingreso y vinculación, incluyendo temas como verificación de antecedentes y firmas de acuerdos de confidencialidad.</p>
8	Notificar al candidato seleccionado	Profesional Especializado Recursos Humanos	Formato Único Hoja de Vida Formato Bienes y Rentas		Se le informa que fue seleccionado y apto para ejecutar el cargo de manera telefónico o por correo electrónico
9	firma contrato o resolución de nombramiento	Gerente General Persona a Vincular		<p>Archivo de Gestión Carpeta Física Hoja de Vida</p> <p>ERP SAFIX Historias Laborales</p> <p>Acta de posesión</p>	<p>Para los Funcionarios de libre Nombramiento y Remoción se realiza resolución de nombramiento firmada por el gerente general. posterior a la resolución se firma acta de posesión firmada por el gerente general y el funcionario.</p> <p>Para los trabajadores oficiales se realiza contrato</p>

10	Realiza exámenes médicos de ingreso	Profesional Especializado Recursos Humanos			La persona seleccionada se envía al centro médico para la realización de examen médico (evaluación médica de ingreso con énfasis osteomuscular y examen de visiometría). Si el profesional de la salud encargado certifica que la persona es apta para desempeñar las funciones se procede a la firma del contrato por parte del empleado.
10	Realiza afiliaciones	Profesional Universitaria Nomina			Profesional Universitaria Nomina realiza la afiliación al Sistema de seguridad social y a la Caja Compensación.
11	Realiza apertura de historia laboral	Profesional Especializado Recursos Humanos			Con la documentación entregada por el nuevo funcionario mas la recolectada durante el proceso de nombramiento y posesión, se abre y organiza el expediente. Se incluye al nuevo funcionario en el aplicativo de nómina.
12	Realiza entrenamiento	Profesional Especializado Recursos Humanos Responsables designados para dicha actividad	Formato de Inducción Dotación Uniforme Formato de Evaluación de la inducción del SGST	Formato de Inducción Evaluación de la Inducción Evaluación de la inducción del SGST	<p>Se interviene de manera individual o grupal: Se le brinda información general, amplia y suficiente que permite la ubicación del funcionario y de su rol dentro de la Entidad.</p> <p>Al funcionario vinculado se le asigna los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones dependiendo del cargo a desempeñar</p> <p>El facilitador responsable del desarrollo de la temática de inducción diligencia el formato.</p> <p>La Profesional Especializado Recursos Humanos entrega la dotación al funcionario después de cuatro meses de su ingreso.</p> <p>Se entrega dotación a los siguientes cargos:</p> <p>Auxiliar Administrativo Operativo. Servicios Generales.(en actividades mantenimiento y oficios varios) Conductor de la Subgerencia Técnica y Operativa. Mensajero.</p> <p>Se entrega a los operarios calificados mantenimiento vestimenta como elementos de protección personal</p> <p>El nuevo funcionario evalúa la efectividad del proceso de inducción.</p> <p>A nivel del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se da a conocer los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de peligros acorde al cargo. 2. Responsabilidades en materia de seguridad y salud en el trabajo

				<p>3. Socialización de las políticas de seguridad y seguridad en el trabajo</p> <p>4. Socialización de los Comites que soportan la Seguridad y salud en el trabajo</p> <p>5. Presentación del Plan de Gestión del Riesgo</p> <p>6. Socialización Plan Estratégico de Seguridad Vial.</p>
--	--	--	--	--

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

DEFINICIONES

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

- **Vacancia Temporal:** Cambio de naturaleza de los empleos - Procedencia del encargo y de los nombramientos provisionales - Provisión de los empleos por vacancia temporal - Empleados de Carrera en Empleos de Libre Nombramiento y Remoción - Lista de elegibles - Período de prueba e inscripción en la carrera administrativa - Concursos generales abiertos y utilización de sus listas de elegibles - Derechos del empleado de carrera administrativa en caso de supresión del cargo - Demanda de inconstitucionalidad en contra de los Artículos 6, 8, 9, 11, 16, 22, 23, 24, 39, parciales, de la Ley 443 de 1998.
- **Inducción :** Información general suministrada a un funcionario recién contratado para que conozca las metas organizacionales, las políticas y la metodología de trabajo de TTM

Control de Cambios Procedimiento

Ver sion	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
2.0. 1	2023/06/ 06	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se ajusta la actividad "Realizar entrenamiento" con el detalle de la inducción de Seguridad y Salud en el trabajo.	Profesional Universitario SST- Rosa Mary Tordecilla Medrano	Secretaria General- Carlos Mario Patiño	2023/11/06
2.0. 0	2019/02/ 15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona en la actividad 7 <i>Verificar validez documentos</i> , el componente de confidencialidad.	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado Recurso Humano	Jorge Humberto Posada Marin - Profesional Especializado Recurso Humano	2019/02/15
1.0. 9	2018/04/ 25	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan los documentos que se exige al momento de la vinculación	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado Recurso Humano	Jorge Humberto Posada Marin Profesional Especializado Recurso Humano	2018/04/25
1.0. 8	2017/01/ 15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina la actividad Preseleccionar candidatos, teniendo en cuenta que se establecen las condiciones para esta actividad en la actividad Analizar perfil de la persona para ocupar el cargo vacante. Se generara orden cronologico al procedimiento.	Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Especializado Recurso Humano Carolina Hurtado Angel-.Profesional Universitario Nomina	Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Especializado Recurso Humano	2017/01/15
1.0. 7	2015/06/ 26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se eliminan registros que ya no se solicitan al candidato como DAS Vigente SE GENERA INTERNAMENTE Se actualiza el procedimiento ortografía	Kriss Sierra Escobar Profesional Especializado Recursos Humanos	Carolina Hurtado Angel-. Subgerente de Planeacion y Desarrollo- Encargado	2015/06/26
1.0. 6	2014/05/ 16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se delimitan las dos formas de realizar el proceso de	Lina Maria Velez Restrepo	Raul Gilberto Salazar	2014/05/16

		Técnico Administrativo Procesos	inducción: de manera individual y/o grupal.	Secretaria General Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos Humanos Liyann Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional	Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
1.0.5	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualiza la resolución 354 de 2009 por la cual se actualizan los requisitos y la experiencia para el ejercicio de los empleados de TTM, por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones. En la actividad Entrevistar Candidatos: se elimina como responsable a los jefes de unidad vacante. En la actividad Seleccionar Candidato: se elimina como responsable a los jefes de unidad vacante y se adiciona Profesional Especializado Recursos Humanos. En la actividad "Notificar al candidato seleccionado" se adiciona nuevos requisitos como: Certificados de afiliación a EPS y fondo de pensiones y cesantías. Así como también la observación "Dependiendo del cargo y/o profesión se solicita el soporte específico de la Entidad Competente." En la actividad "Generar acta y resolución de posesión", se	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Esther Elena Osorio Florez Secretario General Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos Humanos Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Universitario Nomina Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2013/05/24

			<p>elimina al responsable Secretario General.</p> <p>En la actividad realizar inducción, donde se habla del tema de dotacion se elimina el Controlador ya que no se le realiza entrega de dotación por el aumento de salario, tambien se modifica el cargo oficios varios por servicios generales y se aclara que solamente se le otorga dotación al conductor de la Subgerencia Técnica Operativa.</p> <p>Se modifica la denominación de los cargos.</p>	<p>Abogado</p> <p>Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>		
1.0.4	2012/05/28	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Se adiciona una nueva actividad "Verificar validez documentos", esta actividad la realiza la Analista de Gestión Humana	<p>Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Analista de Gestión, Nomina y Contratos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Lina Marcela Oquendo Garcia Analista Gestión Humana</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28
1.0.3	2011/04/28	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad 1 "Identificar Vacantes se elimina el registro "ERP SAFIX -Gestion de Procesos\Estructuración Administrativa\Informes\Documentacion de cargos" porque la documentacion de cargos ya no se actualiza en el ERP SEVEN</p> <p>En la actividad 2 "Analizar</p>	<p>Leidy Viviana Ramírez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Lina M Jaramillo</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>perfil del cargo vacante"se adiciona la observación "dando cumplimiento de los requisitos establecidos en la documentacion de cargos"</p> <p>En la actividad 13 "Realizar Inducción" se adiciona responsable "Responsables designados para dicha actividad"</p> <p>En la Actividad 8 "Notificar al candidato seleccionado" se adicionan dos documentos: - Formato único de hoja de vida - Declaración de bienes y rentas</p> <p>En la actividad 9 "Realizar afiliaciones" se actualiza la observación.</p> <p>En la actividad 13 "Realizar inducción" se adiciona "El auxiliar de adquisiciones entrega la dotación al funcionario después de tres meses de su ingreso"</p>	Analista de Gestión Humana		
1.0.2	2010/09/20	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad "Identificar Vacantes" se adiciona un nuevo responsable "Jefes de Unidad"</p> <p>En la actividad 13 "Realizar Inducción" se adiciona responsable "Responsables designados para dicha actividad"</p> <p>En el campo de definiciones se adiciona el concepto de "Inducción"</p>	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/21
1.0.1	2010/05/24	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Se da una explicación mas detallada de la actividad "Realizar la Inducción"	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/05/26
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Nuevo	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

3.10.9.3 Procedimiento Capacitación y Bienestar

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar necesidades de capacitación y bienestar	Profesional Especializado o Recursos Humanos Subgerentes de cada Unidad o Area.			Se Identifica las necesidades y actividades inherentes al desarrollo intelectual y personal de los funcionarios a partir de la autoevaluación del cargo, evaluación del clima organizacional, documentación de cargos y la retroalimentación de los Subgerentes y/o Jefes. Cada que se evidencie un cambio se hace una socialización de manera general a todo el personal
2	Diseñar plan de Capacitación y Bienestar	Profesional Especializado o Recursos Humanos		Plan de Capacitación Plan de Bienestar Laboral	Anualmente se diseña el plan según las estrategias del plan estratégico y presupuesto asignado
3	Validar y aprobar plan de Capacitación y Bienestar	Gerente General		Registro en excel del plan de capacitaciones Registro en excel del plan de bienestar	Se revisa el cronograma y presupuesto para recibir aprobación por el Gerente General sobre los planes. en el mes de febrero se aprueban los planes. el pla se diseña en excel y luego de aprobado se registra en la ruta: Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Humana\Registros\Capacitacion y Bienestar\Plan de Capacitaciones Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Humana\Registros\Capacitacion y Bienestar\Plan de Bienestar Laboral

					El plan registrado en la carpeta coportativa SIG, debe ser el definitivo y aprobado.
4	Seleccionar actividades para capacitación y bienestar".	Profesional Especializado o Recursos Humanos Subgerentes de cada Unidad o Area.		Contratos de Capacitación y Bienestar	<p>Se verifica y acuerda con el proveedor seleccionado, la metodología y la logística para el desarrollo de las actividades de los planes.</p> <p>Algunas capacitaciones surgen de manera gratuita y de manera extemporanea despues de la aprobacion del plan, es por esto que puede ser ajustado, notificando al Profesional Especializado en Recurso Humano para que efectue el cambio y se apruebe el registro dentro del plan por el Gerente General .</p> <p>En dicha notificacion se debe contemplar los siguientes items:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de la capacitación, formación o entrenamiento 2. Objetivo de la capacitación 3. Población objetivo 4. Fecha programada 5. Fecha de ejecución 6. Intensidad horaria 7. Capacitador o entidad capacitadora 8. Evidencia de la capacitación 9. Competencia corporativa por desarrollar 10. Competencia especifica por desarrollar esta se define teniendo en cuenta lo definido en la ficha de cada cargo y la población objetivo <p>Las capacitaciones que no esten planeadas, registradas y aborbadas dentro del plan de capacitaciones unificado, no se pueden ejecutar en la Entidad.</p>
5	Ejecutar plan de Capacitación y Bienestar	Profesional Especializado o Recursos Humanos	Formato de Asistencia	Formato de Asistencia diligenciado	Se Lleva a cabo la capacitación a los funcionarios en el lugar y fecha indicados si es una capacitación interna se

					<p>realiza mediante invitación.</p> <p>Según el caso se publica la actividad y la convocatoria.</p> <p>Se Lleva a cabo control de asistencia a la capacitación solicitando la firma de los funcionarios al término de la misma en el formulario destinado para tal efecto.</p> <p>La capacitación puede consistir en el desarrollo de una actividad, entrenamiento calificado, experiencia o una combinación de las tres.</p>
6	Tramitar Solicitudes del programa de asistencia educativa y prestamos a los funcionarios	<p>Profesional Especializado o Recursos Humanos</p> <p>Subgerentes de cada Unidad o Area</p>	Resolución 2015050337: por medio de la cual se reglamenta el programa de bienestar social a los servidores públicos de Terminales de Transporte de Medellín	<p>Archivo de Gestión: Actas Comité de capacitación estímulos y bienestar social</p> <p>Resoluciones carpeta física hoja de vida</p>	<p>la solicitud enviada por el funcionario por medio de oficio se tramita y gestiona ante el comité de capacitación, Estímulos y Bienestar social, este evaluará y aprobará teniendo en cuenta las directrices establecidas en la resolución 2015050337:</p> <p>El comité aprueba en cada caso los soportes necesarios, previos a la aprobación del crédito, esto quedará registrado en la resolución de otorgamiento de préstamo y en el acta de comité de capacitación, estímulos y bienestar.</p> <p>El comité aprueba el otorgamiento del estímulo educativo con el cumplimiento del llenado de los requisitos según lo establecido en la norma, esto quedará registrado en la resolución de otorgamiento de préstamo y en el acta de comité de capacitación, estímulos y bienestar.</p>
7	Evaluar actividades de capacitación y bienestar	Funcionarios TTM	Evaluación Satisfacción Programas de Bienestar Laboral	Formato Físico de Evaluación Diligenciado	Aleatoriamente se califican las actividades de bienestar y capacitación

			Evaluación Satisfacción Programas de Capacitación	Formato Físico de Evaluación Diligenciado	Se analizan los resultados para medir la efectividad y se realizan los correctivos y ajustes necesarios
8	Actualizar historia laboral	Profesional Especializado o Recursos Humanos		Archivo de Central Carpeta Física Capacitación y Entrenamiento	Se Archiva el certificado de asistencia a la actividad de capacitación/curso

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

DEFINICIONES

- **Capacitación:** Proceso que suministra conocimientos complementarios que contribuyen a mejorar el desempeño en el empleo. Incluye todos los aspectos técnicos asociados con el cargo que se está desempeñando.
- **Entrenamiento:** Proceso que le permite al funcionario conocer las responsabilidades que asumirá en su nuevo cargo, cómo se desempeña (que hacer diario), qué resultados se esperan de él.
- **Capacitación/Entrenamiento formal :** Capacitación/Entrenamiento que requiere más que una simple instrucción en el trabajo.
- **Seguimiento de capacitación /entrenamiento:** Consiste en la observación del desempeño del empleado recién capacitado.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.7	2018/05/03	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina el termino: Reinducción: Hace parte de un proceso progresivo de formación y aprendizaje de los funcionarios que actualmente hacen parte de la TTM, ya que es indispensable para su desarrollo humano en la entidad y para que ésta pueda cumplir adecuadamente sus funciones. Están dirigidos a	Profesional Especializado Abogado Jorge Humberto Posada	Profesional Especializado Abogado Jorge Humberto Posada	2019/05/03

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

			<p>De la actividad "Tramitar Solicitudes de Capacitación y Bienestar " se elimina observación: "Se envía oficio solicitando comprobante de pago que soporte el préstamo o auxilio generado por la Entidad".</p> <p>Se adiciona dos resoluciones Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares.</p> <p>Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de prestamos a través del fondo de calamidad doméstica y de solidaridad de la sociedad TTM".</p>	<p>Profesional Especializado Abogado</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos Humanos</p> <p>Lina Marcela Oquendo García Profesional Universitario Nomina</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>		
1.0.3	2011/04/28	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	En la Actividad 6 "Tramitar Solicitudes de Capacitación y Bienestar" se adiciona "Se envía oficio solicitando comprobante pago que soporten el préstamo o auxilio generado por la Entidad"	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.2	2010/09/20	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	En el campo de definiciones se adiciona el concepto de "Reinducción"	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/21
1.0.1	2010/05/24	Leidy Ramírez A Auxiliar de	Se da una explicación mas detallada de la	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/05/26

		Procesos	actividad "Realizar la Reinducción"			
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.9.4 Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1 Informar el ingreso nuevo funcionario	Profesional Especializado Recursos Humanos	Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias Documentación de Cargos Integrantes Equipo Técnico, Sistema de Pares	Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias Hoja de Vida cada funcionario	<p>Se informa el ingreso del nuevo funcionario, se realiza la presentación personalizada en cada puesto de trabajo y correo electrónico. Al momento del proceso de inducción se diligencia el Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias, con los vistos buenos de cada responsable.</p> <p>La Profesional Especializado Recursos Humanos, por medio del formato Formato Ingreso, Retiro, informa notificación de ingreso de nuevo funcionario y aprendiza a la Profesional Universitario TIC`S, Profesional Universitario Nomina, Técnico Administrativo Bienes y Subgerente Técnico y Operativo, para la creación de los permisos requeridos de acuerdo al cargo a desempeñar o las funciones que realizará y la Unidad, área o subgerencia a la que pertenecerá.</p>

					<p>Para incluirlo en la nomina informar a la Profesional Universitario Tesorero y Profesional Universitario Nomina el número de cuenta del empleado.</p> <p>El reporte se realiza luego de que el funcionario, O aprendiz firma el contrato o para el caso de empleados públicos después que se realice el nombramiento y posesión.</p> <p>El formato físico de Formato Ingreso, Retiro, se ingresará a la hoja de vida.</p>
2	Informar promoción de funcionarios	Profesional Especializado Recursos Humanos			<p>La Profesional Especializado Recursos Humanos y la Profesional Universitario Nomina, al momento de presentarse acciones de promoción de funcionarios, deben informar a los Profesionales Universitarios TIC`S que eliminen las cuentas, permisos y usuarios con el que inicialmente contaba el funcionario para el cargo y nuevamente realizar otra lista de chequeo con las condiciones que requiere el nuevo cargo.</p> <p>Se toma como base el formato de INGRESO, RETIRO Y PROMOCIÓN y el Manual de cargos</p> <p>Los subgerentes y/o jefes de Unidad, área o subgerencia del funcionario informan a la Profesional Especializado Recursos Humanos, los nuevos cambios del cargo y los requerimientos en cuanto a permisos y claves.</p> <p>Informar a la Profesional Universitario Nominapara el cambio de salario.</p> <p>El formato físico de ingreso, retiro, incapacidad y licencias se ingresará a la hoja de vida</p>
3	Comunicar Encargos, vacaciones, suspensión o incapacidad	Profesional Especializado Recursos Humanos Profesional Universitario			<p>Profesional Universitario Nomina, debe informar por correo electronico a los Profesionales Universitarios TIC`S, el periodo inicial y final de vacaciones de cada funcionario para los tramites correspondientes.</p> <p>Todos los funcionarios informan la</p>

	ad de funcionari os, contratista s y aprendice s	Nomina			incapacidad o suspensión al Subgerente o jefe respectivo quienes comunicaran al Profesional Especializado Recurso Humanos, para tramites respectivos y al Profesional Universitario Nomina Para efectuar el proceso de encargo la incapacidad debe ser mayor a 5 días.
4	Anunciar retiros de funcionarios y aprendices	Profesional Especializado Recursos Humanos Auxiliares Administrativas Subgerentes de cada Unidad o Area.			La Profesional Especializado Recursos informa notificación de retiro del funcionario y aprendiz a la Profesional Universitario TIC`S, Profesional Universitario Nomina, Técnico Administrativo Bienes y Subgerente Técnico y Operativo, para la eliminación de los permisos y recursos asignados cuando ingreso. el formato de ingreso y retiro debe ser tramitado por el funcionario o aprendiz en proceso de retiro.El formato físico de ingreso, retiro, incapacidad y licencias se ingresará a la hoja de vida.

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

DEFINICIONES

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

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.1	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	La actividad "Notificar Ingreso de nuevo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y	2013/05/24

		Técnico Administrativo Procesos	<p>funcionario, Contratista o Aprendiz" se modifica por " Informar el ingreso nuevo funcionario".</p> <p>Se modifica la redacción de cada una de las actividades y se adecua el procedimiento de acuerdo a lo que se realiza en la realidad.</p>	<p>Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos Humanos</p> <p>Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Universitario Nomina</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>	Desarrollo	
1.0.0	2012/02/20	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/02/20

3.10.9.5 Procedimiento Gestion del Conocimiento

PROPÓSITO: identificar, capturar y compartir el conocimiento de la entidad, de forma tal que pueda ser convertido en valor para la organización, logrando objetivos de Terminales Medellin.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar los conocimientos			Registros de la Biblioteca del conocimiento Directorio de expertos Registros del Miercoles de aprendizaje	<p>Se identifica, recoger y organizar el conocimiento existente. Se facilita la creación del nuevo conocimiento.</p> <p>La empresa se vincula a la gestión del conocimiento creando herramientas valiosas que requieren de la participación de todos nosotros para lograr el éxito, así:</p> <p>1. BIBLIOTECA DEL CONOCIMIENTO: Nuestra biblioteca permitirá el almacenamiento del conocimiento para que este a disposición de todo aquel que quiera aprender.</p> <p>TRÁMITE:</p> <ol style="list-style-type: none"> Entregar memorias magnéticas o físicas de la capacitación: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Si se desea dejar archivo físico de las memorias magnéticas, se le hace entrega de la copia al profesional Especializado de Recursos Humanos, para su custodia Se diligencia y se firma el Formato "entrega de Memorias Capacitaciones" y se hace entrega Técnico Administrativo de Procesos Para consultar las memorias ya consignadas en la Biblioteca, se ingresa al Z: \SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Humana\Documentos\Capacitacion y Bienestar\Biblioteca de Conocimiento, "Biblioteca de Conocimiento" <p>2. DIRECTORIO DE EXPERTOS: El Directorio de Expertos y en general las bases de datos que informan sobre el conocimiento de las personas, el conocimiento de los equipos de trabajo y el conocimiento corporativo deben tener acceso por todos los miembros de la Compañía. Este es otro principio valido y generalizado dentro de la Gerencia del</p>

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

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

Entidad.
DEFINICIONES:
<ul style="list-style-type: none"> Gestión del conocimiento (del inglés Knowledge Management) es un concepto aplicado en las organizaciones, que busca transferir el conocimiento y la experiencia existente entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros en la organización.

Control de Cambios Procedimiento

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

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.10 Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

OBJETIVO DEL PROCESO: Promover y mantener las buenas prácticas de Seguridad y Salud en el Trabajo con la ejecución de campañas, planes, programas y eventos para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y así mejorar las condiciones de trabajo.
LÍDER DEL PROCESO: Secretario General
CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:
Documentos Formatos Métricas Registros

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> Normatividad y documentación aplicable Plan estratégico Plan de Acción. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Requerimientos internos de los 	<ul style="list-style-type: none"> Organismos de regulación, control y vigilancia Gestión Jurídica Gestión Estratégica Gestión Procesos Gestión de Bienes y servicios. Gestión Humana 	<p>PLANEAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignar un responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SS (Hoja de vida que acredite formación, Licencia SST, Curso 50 horas SG-SST) Definir roles y responsabilidades en el Sistema de 	<p>ACTUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir acciones de Promoción y Prevención con base en resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico inicial SST Matriz de riesgos y peligros Plan anual de trabajo, el Plan de mejora y plan de formación y Capacitación Políticas, objetivos, programas, instructivos e indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Servidores públicos, Contratistas, EPS, ARL Ministerio De La Protección Social, Ministerio del trabajo, Ministerio de transporte, Superintendencia de Puertos y Transporte.

<p>servidores públicos y Contratistas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos entidades externas • Requerimientos internos • Reporte de Incapacidades • Diagnóstico de condiciones de salud • Necesidades de identificación de peligros 	<ul style="list-style-type: none"> • EPS, ARL, cajas de compensación, Ministerio de la Protección Social, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Tránsito y Transporte • COPASST, Comité para la gestión del riesgo, Comité del PESV • ARL o la EPS • EPS y medico laboral • Servidores públicos o contratistas 	<p>Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer las necesidades de recursos financieros, técnicos y de personal para el diseño, implementación, evaluación y mejora del SG-SST • Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales independientemente de su forma de vinculación. • Conformar el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST. • Elaborar Cronograma de capacitación para el COPASST. • Conformar el Comité Convivencia Laboral – CCL. • Establecer un plan de Capacitación que incluya riesgos priorizados en Matriz IPEVR. • Realizar Capacitación, Inducción y Reinducción en SG-SST (Todos los trabajadores independientemente de su forma de contratación) • Definir una Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST firmada, 	<p>Trabajo - SG -SST.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora. • Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral. • Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y ARL. • Procurar la Mejora continua del PESV • Tomar acciones frente a las actividades que realice el COPASST, el comité gestión del riesgo, el comité convivencia laboral y del comité PESV. • Resolución 201905012 6- Comité Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto para la gestión del SST • Exámenes médicos • Entrenamiento y Reentrenamiento • Acciones correctivas, preventivas y de mejora. • Plan de riesgos y peligros • informes de Brigadas y simulacros • Actas del comité copasst, emergencia y convivencia laboral, PESV • Matriz legal • Acta de revisión por la dirección • Inspecciones de seguridad a maquinas, equipos, elementos y/o materiales • Necesidades de recursos físicos, financieros, y tecnológicos, bienes y servicios, infraestructura y necesidades de información. • Personas capacitadas y dotadas con elementos de protección • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • COPASST, Comité para la gestión del riesgo, Comité del PESV
--	---	---	--	--	---

		<p>fecha y comunicada al COPASST</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir Oobjetivos claros, medibles, cuantificables, con metas, ddocumentados y firmados. • Realizar Evaluación inicial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Establecer un Plan anual de trabajo (objetivos, metas, responsabilidades, recursos, cronograma de actividades y debe estar firmado por el empleador y el responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.) • Conservar la documentación del SG-SST. • Agendar revisiones médicas ocupacionales. • Realizar Rendición de cuentas de forma anual. • Elaborar la Matriz de requisitos legales aplicables en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Definir mecanismos de comunicación interna y externa. • Comunicar a los funcionarios, contratistas, visitantes y otras partes interesadas 	<p>de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p>	<p>es PQRSD respondidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditorías internas • Informe de accidentalidad y ausentismo. 	
--	--	--	---	---	--

		<p>las políticas, los programas y los controles relacionados con los peligros y riesgos de SST de las actividades en las cuales participan.</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaborar un procedimiento para la identificación y evaluación de las especificaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo, de las compras y adquisición de productos y servicios.• Realizar evaluación y selección de proveedores y contratistas.• Gestionar los cambios para evaluar el impacto sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo que se pueda generar por cambios internos o externos.• Diseñar Programas de Vigilancia Epidemiológica• Elaborar un Plan estratégico de seguridad vial.• Articular el Plan estratégico de Seguridad Vial al Sistema de Gestión de Seguridad Vial.			
--	--	--	--	--	--

		<p>HACER:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ejecutar actividades del plan anual de trabajo y plan de mejora del SST• Recibir, documentar y responder las comunicaciones (PQRSD), pertinentes de las partes interesadas internas y externas en relación a los peligros y riesgos del SST• Gestionar la realización de Evaluaciones medicas ocupacionales• Ejecutar actividades de Promoción y Prevención en Salud.• Elaborar profesiograma con los cargos de la entidad (Informar al médico laboral sobre su existencia y dar a conocer documento)• Custodia de historias clínicas (Evidencia de la custodia de historias clínicas de la IPS)• Realizar seguimiento a las Restricciones y recomendaciones medico/laborales (acatar las restricciones y recomendaciones médico-laborales por parte de la			
--	--	---	--	--	--

		<p>EPS o ARL prescritas a los trabajadores y demostrar seguimiento de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseñar un Programa de estilos de vida y trabajo saludable• Realizar las pausas activas a los funcionarios• Reporte de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales a la ARL, asimismo, al Ministerio del Trabajo los accidentes graves y mortales que se presenten• Investigar los incidentes y accidentes de trabajo, al igual que las enfermedades laborales• Registro estadístico de las enfermedades laborales, incidentes y accidentes de trabajo• Medir la severidad, frecuencia, mortalidad, prevalencia, incidencia y ausentismo por incidentes y accidentes laborales, al igual que las enfermedades laborales• Definir una metodología para la identificación,			
--	--	---	--	--	--

		<p>evaluación y valoración de peligros</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar los peligros con participación de todos los niveles de la empresa• Gestionar planes de intervención para el cumplimiento de los controles propuestos para la disminución del riesgo• Establecer e implementar los programas, controles operacionales y otras acciones requeridas para lograr los objetivos en SST controlando los peligros identificados• Realización mediciones ambientales químicos, físicos y/ o biológicos• Adoptar medidas de prevención y control para intervenir los peligros /riesgos mediante verificación y controles, además de fichas, procedimientos y protocolos)• Realizar inspecciones de seguridad y establecer medidas correctivas• Gestionar el mantenimiento periódico de			
--	--	--	--	--	--

		<p>instalaciones, equipos, máquinas, herramientas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir indicadores de estructura, proceso y resultado del SG-SST • Gestionar permisos de alturas a los responsables que realizan este tipo de trabajos • Gestionar las formaciones con un ente externo certificador para el personal que realice trabajo seguro en alturas • Gestionar compra de elementos de protección personal • Entrega de Elementos de Protección Personal - EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas. • Gestionar compra elementos y equipos de emergencias y botiquines • Gestionar la compra y mantenimiento de extintores • Elaborar y ejecutar el Plan de Gestión del riesgo en la entidad • Ejecutar el Plan de Ayuda Mutua. • Conformar, capacitar y dotar a la Brigada de emergencias • Ejecutar el Plan 			
--	--	--	--	--	--

		<p>Estratégico de Seguridad Vial</p> <ul style="list-style-type: none">• Trámitar las Quejas de Acoso Laboral			
--	--	---	--	--	--

		<p>VERIFICAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir y analizar los Indicadores de estructura, proceso y resultado • Realizar auditoria anual planificada con el acompañamiento del COPASST • Revisión anual por la alta dirección, para verificar el cumplimiento de los diversos componentes del SG-SST • Verificar la eficacia de las medidas de prevención y control de peligros • Realizar seguimiento al Plan Estratégico de Seguridad Vial • Evaluar los peligros, valorar los riesgos para las enfermedades profesionales y accidentes e incidentes de trabajo presentados • Evaluar el cumplimiento de los objetivos y programas del SG-SST • Verificación del cumplimiento del plan anual de trabajo y plan de mejora del SST • Realizar auditoría interna al Sistema de Gestión 			
--	--	--	--	--	--

RECURSOS		INDICADORES
▪ Humanos	▪ Hardware Computadores	Indicadores del SST

<p>Secretario General Técnica Administrativa de Salud Ocupacional</p> <p>▪ Físicos Centro de cómputo Bodega Repuestos (2) Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas Áreas operativas de TTM Auditorio</p> <p>▪ Hardware Estaciones de trabajo Multifuncionales departamental</p>	<p>▪ Software</p> <p>OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</p> <p>E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p>	<p>POLÍTICAS Y CONTROLES</p>
--	---	-------------------------------------

	<p>COMMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>ICONTRON Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	<p>Política del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., en cumplimiento de su misión, coherente con los criterios de actuación, la estructura organizacional, el direccionamiento estratégico, el ámbito de actuación y del contexto, está comprometida con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la entidad, para la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. • La protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, controlando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades desarrolladas en la institución, mitigando los impactos ambientales asociados al consumo de recursos, y fomentando el desarrollo sostenible y la educación ambiental en la entidad. • Promover y mantener las buenas prácticas de Seguridad y Salud en el Trabajo con la ejecución de campañas, planes, programas y eventos para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales y así mejorar las condiciones de trabajo. • La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para promover y mantener prácticas laborales seguras, mediante la identificación
--	--	---

		<p>de peligros y valoración de riesgos, suministrando los recursos necesarios y proporcionando capacitación a los trabajadores, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</p> <ul style="list-style-type: none">• La protección, preservación y soporte de la información almacenada en medios electrónicos, salvaguardando la confidencialidad, integridad, seguridad y disponibilidad de esta.• La operación de los servicios de infraestructura tecnológica, para la prestación eficaz del proceso misional de la entidad.• Administrar talento humano idóneo para satisfacer las necesidades del cliente. <p>- Resolución 2023050222 Por medio de la cual se actualiza la Política Seguridad Vial</p> <p>-Resolución 2017050447 Por medio de la cual se adopta la Política de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas</p> <p>- Resolución 2024050115 Por medio de la cual se adopta la Política de Desconexión Laboral</p> <p>-Resolución 2024050113 Por medio de la cual se establece la política de prevención del acoso laboral.</p>
--	--	--

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

ALCANCE: proteger la organización evitando la ocurrencia de accidentes y enfermedades a este tipo de agentes externos. El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) aplica a todos los funcionarios de la entidad, vinculados directamente y contratistas

Control de Cambios Caracterización

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
2.0.2	15/04/2024	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	Procedimiento Trámite de Queja de Acoso Laboral en versión 1 y se agrega en la caracterización dentro del HACER la actividad Trámitar las Quejas de Acoso Laboral	Rosa Julia Tordecilla Profesional Universitario SST	Comite Institucional de Gestión y Desempeño	09/07/2024
2.0.1	15/03/2024	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	Resolución 2024050113- Por medio de la cual se establece la política de prevención del acoso laboral. Resolucion 2024050115- Por medio de la cual se adopta la Política de Desconexión Laboral	Rosa Julia Tordecilla Profesional Universitario SST	Comite Institucional de Gestión y Desempeño	15/03/2024
2.0.0	2023/11/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	Se ajusta en la generalidad la caracterización del proceso. Se adicionan procedimientos de investigación de at it, reporte de incidentes y accidentes, identificación de peligros, examente medicos ocupacionales, identificación de requisitos legales, perfil sociodemografico Se ajusta el listado del sw de la entidad Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución	Rosa Julia Tordecilla Profesional Universitario SST	Carlos Mario Patiño Secretario General	2023/12/19

			2022050097 Se registran las políticas aprobadas en el proceso como son la de Alcohol, Tabaco y Sustancias Psicoactivas, Política Seguridad Vial y la política integral de los sistemas de gestión de la entidad.			
1.0.0	2018/12/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Mary Luz Jaramillo Tecnica Administrativa de Seguridad y Saludo en el Trabajo	Francisco Javier Ramirez Secretario General	2018/12/15

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.10.1 Procedimiento Trámite de Queja de Acoso Laboral

PROPÓSITO: Recibir y dar trámite a las quejas por presunto acoso laboral de los trabajadores de Terminales de Transporte de Medellín S.A.

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO /GUIA	OBSERVACIONES
1	Diligenciar y firmar el formato de “Queja por Presunto Acoso Laboral” y hacer llegar al presidente del Comité de Convivencia Laboral por medio físico o a través del correo electrónico.	Servidor Público	Formato de queja por presunto acoso laboral	N/A
2	El presidente del comité recibirá de forma personal la queja por presunto acoso laboral e informará al trabajador afectado el tiempo para el inicio del proceso el cual será de máximo 15 días hábiles. Nota: Si la queja presentada es por indicios graves de un caso de acoso sexual, se debe informar claramente al trabajador afectado su obligación de denunciar ante la Fiscalía y el área de recursos humanos. Esto con el fin de seguir un debido proceso para establecer la violación de los numerales 5 y 6 del artículo 62 y el numeral 4 del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo (CST), en caso tal de que se haya incurrido en actos inmorales o delictivos dentro de sus obligaciones laborales.	Presidente del Comité de Convivencia Laboral.		N/A
3	Convocar a una reunión a el Comité de	Presidente del		Correo

	Convivencia laboral enviando un correo electrónico a sus miembros.	Comité de Convivencia Laboral.		electrónico
4	Se reúne el Comité y si concluye que el asunto presentado en la queja está relacionado con una o varias formas de acoso laboral, el comité procederá a la siguiente etapa del proceso y citará a las partes involucradas para verificar el caso. Continuar con la actividad 6.	Comité de Convivencia Laboral.	Acta de reunión	N/A
5	Si el comité concluye que la queja no corresponde o no se relaciona con ninguna forma de acoso laboral, se elaborará oficio de respuesta al trabajador y se cierra el caso, quedando evidencia en el acta de reunión.	Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión	Oficio de respuesta
6	Citar por separado a los implicados en la queja por presunto acoso laboral y escuchar las versiones. En caso de que los miembros del comité tengan dudas sobre el caso, pueden solicitar la asistencia del asesor jurídico de la empresa, convocándolo a una reunión para que dé su opinión y actúe como perito.	Secretario del Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión	NA
7	Participar en la reunión programada para discutir y ampliar sobre los hechos. Aportar pruebas y/o testimonios durante la citación. Nota: En caso de que el empleado afectado no asista después de tres intentos de citación, se tomará la decisión de cerrar la queja y se le instruirá al trabajador afectado que presente el caso ante el Ministerio de Trabajo	Servidor público afectado		Pruebas, testimonios del presunto acoso laboral
8	Estar presente en la fecha indicada para proporcionar más información sobre los hechos. Presentar pruebas o testimonios relevantes Nota: Si el empleado acusado no se presenta después de tres citaciones, se deberá instruir al afectado para que presente la queja ante el Ministerio de Trabajo.	Servidor público acusado		Pruebas, testimonios del presunto acoso laboral
9	Revisar las pruebas y/o testimonios proporcionados por el empleado bajo acusación.	Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión	
10	Elaborar un conjunto de recomendaciones para lograr una conciliación basada en los hechos presentados	secretario del Comité de Convivencia Laboral		Plan de recomendaciones
11	Presentar las propuestas del plan de	Comité de	Acta de	

1	recomendaciones para conciliación a las partes involucradas en simultaneo.	Convivencia Laboral	reunión	
1 2	Acordar y firmar el documento que establece los compromisos de manera conforme	Servidores públicos involucrados, Presidente y Secretario del Comité de Convivencia Laboral		Documento de compromisos
1 3	Realizar seguimiento a los 3 meses sobre el cumplimiento de los compromisos de conciliación, dejar evidencia en acta de reunión.	Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión	
1 4	En caso de cumplimiento de las recomendaciones y finalización de las conductas de acoso laboral se comunicará a las partes involucradas mediante un oficio que el caso se ha cerrado, dejando soporte en acta de reunión.	Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión	Oficio
1 5	Cuando no fuere posible llegar a un acuerdo entre las partes o no sé de cumplimiento a las recomendaciones formuladas o la conducta persista, se dará traslado de lo actuado a la Procuraduría General de la Nación, dejando constancia que se agotó el procedimiento conciliatorio al interior de la Entidad.	Comité de Convivencia Laboral		Oficio remisorio a la Procuraduría General de la Nación.

ALCANCE: Aplica para todos los servidores públicos de Terminales de Transporte de Medellín S.A.

DEFINICIONES:

- Acoso Laboral: Toda comportamiento persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o alto cargo, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este. (Artículo 2 de la Ley 1010 de 2006).
- Acoso Sexual: "El que en beneficio suyo o de un tercero y valiéndose de su superioridad manifiesta o relaciones de autoridad o de poder, edad, sexo, posición laboral, social, familiar o económica, acose, persiga, hostigue o asedie física o verbalmente, con fines sexuales no consentidos, a otra persona, incurrirá en prisión de uno (1) a tres (3) años" ... (Ministerio del Interior, 2018).
- Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.
- Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
- Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento

de correspondencia o mensajes electrónicos.

- Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
- Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
- Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	18/06/2024	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de Planeación	Versión inicial	Secretario General- Maria Teresa Berrio Palacio Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el trabajo- Rosa Mary Tordecilla Medrano	Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acta 11 del 9/07/ 2024	09/07 /2024

3.10.10.2 Procedimiento Investigación AT -IT

PROPÓSITO: Establecer un procedimiento para la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo que se presenten en Terminales de Transporte de Medellín S.A con el propósito de identificar, analizar los hechos y definir las causas que intervinieron en el accidente e incidente de trabajo para priorizar y aplicar los planes de acción encaminados a eliminar o minimizar las condiciones de riesgo y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO / DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
1	Conformar el equipo investigador del evento.	Profesional Universitario SST		El equipo investigador deberá estar conformado por el jefe inmediato del trabajador accidentado, un representante del COPASST y el Profesional SST

2	Recolectar la información para la investigación.	Equipo investigador.	Formato Investigación de AT-IT	Entrevistar a testigos y lesionados, realizar estudio del sitio del accidente, inspección de los elementos de trabajo, etc.). Se contará con 15 días para realizar la investigación de incidentes y accidentes de trabajo conforme lo establece la Resolución 1401 de 2007, artículo 4 numeral 2.
3	Desarrollar el análisis de casualidad.	Equipo investigador.	Formato Investigación de AT-IT	
4	Definir un plan de mejora con las medidas de intervención y mitigación.	Equipo investigador.	Formato Investigación de AT-IT	
5	Realizar Informe Final	Equipo investigador.	Formato Investigación de AT-IT	
7	Realizar seguimiento al plan de mejora.	Equipo investigador.	Formato Investigación de AT-IT	El seguimiento se realizará de acuerdo a las fechas estipuladas por el Equipo investigador.

ALCANCE: Aplica para todos los trabajadores vinculados a Terminales de Transporte de Medellín S.A. Inicia con la actividad de conformar el equipo investigador del evento y finaliza con la realización del seguimiento al plan de mejora.

DEFINICIONES

- **Investigación de accidente, incidente:** Proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del accidente, incidente y/o enfermedad laboral, que se realiza con el objeto de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron. Investigación de accidentes, incidentes y/o enfermedad laboral ocurridos a trabajadores no vinculados mediante contrato de trabajo: Cuando el accidentado sea un trabajador asociado a un organismo de trabajo asociado o cooperativo o un trabajador independiente, la responsabilidad de la investigación será dentro de la empresa de servicios temporales como de la empresa usuaria; de la empresa beneficiaria del servicio del trabajador asociado y del contratante, según sea el caso. En el concepto técnico se deberá indicar el correctivo que le corresponde implementar a cada una.
- **Causas básicas:** Causas reales que se manifiestan detrás de los síntomas; razones por las cuales ocurren los actos y condiciones subestándares o inseguros; factores que una vez identificados permiten un control administrativo significativo. Las causas básicas ayudan a explicar por qué se cometen actos subestándares o inseguros y por qué existen condiciones subestándares o

inseguras.

- **Causas inmediatas:** Circunstancias que se presentan justamente antes del contacto; por lo general son observables o se hacen sentir. Se clasifican en actos subestándares o actos inseguros (comportamientos que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente) y condiciones subestándares o condiciones inseguras (circunstancias que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente o incidente).
- **Peligro:** es una fuente, situación o acto con potencial para causar daño en términos de daño humano o deterioro de la salud o una combinación de estos.
- **Primeros auxilios:** Los primeros auxilios son todas aquellas medidas o actuaciones que realiza el auxiliador, en el mismo lugar donde ha ocurrido el accidente y con material prácticamente improvisado, hasta la llegada de personal especializado. Los primeros auxilios no son tratamientos médicos. Son acciones de emergencia para reducir los efectos de las lesiones y estabilizar el estado del accidentado.
- **Riesgo:** combinación de la probabilidad que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o deterioro de la salud que puede causar el suceso o exposición.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2023/11/28	Profesional Universitaria de Planeación- Leidy Ramírez	Nuevo	Rosa Mary Tordecilla Medrano Profesional Universitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo	Secretario General-Carlos Mario Patiño González	2023/11/28

3.10.10.3 Procedimiento Reporte de Incidentes y accidentes de trabajo

PROPÓSITO: Establecer metodología para la notificación y reporte de los incidentes y accidentes de trabajo que se presenten en los colaboradores vinculados de Terminales de Transporte de Medellín S. A.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	OBSERVACIONES
1	Prestar los primeros Auxilios al trabajador accidentado	Enfermería y/o Brigada de Emergencia		En los casos que apliquen
2	Notificar el incidente y/o accidente de trabajo	Trabajador Accidentado o testigo del evento		El Trabajador Accidentado o testigo del incidente y/o accidente de trabajo, podrá informar personalmente, telefónicamente, mensaje de texto o correo electrónico, al

				jefe inmediato y/o al Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo
3	Reportar el accidente de trabajo la ARL por medio telefónico	Profesional Universitario SST		En caso que sea un accidente el Profesional Universitario SST, notifica a la ARL por medio telefónico, de manera inmediata.
4	Trasladar al trabajador accidentado a la IPS autorizada.	Ambulancia, personal de la Empresa, o el mismo trabajador.		Según el caso, el traslado lo hace una ambulancia, personal de la Empresa, o el mismo trabajador.
5	Reportar el Accidente de Trabajo a la ARL por medio virtual	Profesional Universitario SST	Formato Único de Accidente de Trabajo - FURAT	Este se diligencia en el sitio web de la ARL, se cuenta con 48 horas para el reporte virtual

ALCANCE: Aplica para todos los incidentes y accidentes de trabajo que presenten los colaboradores vinculados a Terminales de Transporte de Medellín S.A. Inicia con la prestación de los primeros auxilios al trabajador y finaliza con el reporte del accidente de trabajo a la ARL por medio virtual.

DEFINICIONES

- **Incidente de trabajo:** Suceso que en el curso del trabajo o en relación con éste, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdidas en los procesos.
- **Accidente de Trabajo:** Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.
- **Accidente grave:** Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, humero, radio y cubito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva.
- **Accidente de trabajo leve:** Son aquellos accidentes en los cuales el trabajador no sufre una lesión grave.
- **Accidente de trabajo mortal:** Son aquellos accidentes en los cuales se presenta la muerte del trabajador.
- **Accidente de trabajo severo:** Un accidente de trabajo es severo, cuando la lesión que produce en el trabajador genera una incapacidad mayor a 30 días, pero no siempre es calificada como GRAVE.

Control de Cambios Procedimiento

Versi	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/	Fecha
-------	-------	-------------	-------------	--------------------	---------------	-------

ón					Cargo	
1.0.0	2023/11/28	Leidy Ramírez Profesional Universitaria de Planeación	Nuevo	Rosa Mary Tordecilla Medrano Profesional Universitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo	Carlos Mario Patiño González Secretario General	2023/11/28

3.10.10.4 Procedimiento de identificación de peligros, valoración del riesgo y determinación de controles.

PROPÓSITO: Identificar el peligro en las diferentes áreas de trabajo de Terminales de Transporte de Medellín S.A para evaluar el riesgo y determinar controles con el fin de prevenir la ocurrencia accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
1	Recolectar información sobre los peligros	Profesional Universitario SST COPASST Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Formatos de inspecciones. - Informe de condiciones de salud de los colaboradores - Matriz de plan de acción de actos y condiciones inseguras. - Encuesta participación de los trabajadores en identificación de peligros. 	<p>Se realiza a través de las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de inspecciones. - Estadísticas de accidentabilidad y enfermedades laborales de años anteriores. - Informe de Diagnóstico condiciones de salud. - Encuesta de participación de los trabajadores
2	Identificar los peligros por procesos a través de la metodología GTC 45.	Profesional Universitario SST COPASST Trabajadores	Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración del Riesgo.	
3	Clasificar de los peligros basados en la metodología GTC 45.	Profesional SST	Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración del Riesgo.	
4	Reconocer y registrar los controles existentes para reducir los riesgos asociados a los peligros detectados en la fuente, el medio y el trabajador.	Profesional Universitario SST COPASST	Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración del Riesgo.	
5	Valorar los riesgos identificados en	Profesional Universitario SST	Matriz de identificación de peligros, evaluación y	

	términos del nivel de deficiencia y nivel de exposición los cuales definen el nivel de probabilidad.		valoración del Riesgo.	
6	Establecer las medidas de intervención (Eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y equipos/elementos de protección personal)	Profesional Universitario SST	Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración del Riesgo.	
7	Socializar la Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos	Profesional Universitario SST	Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración del Riesgo.	
8	Realizar el seguimiento y mejora continua	Profesional Universitario SST	Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración del Riesgo.	

ALCANCE: Aplica para todos los procesos, áreas y trabajadores vinculados a Terminales de Transporte de Medellín S.A. Inicia con la Recolección información sobre los peligros y finaliza con la Realización del seguimiento y mejora continua

DEFINICIONES

- **Peligro:** Se definen como aquellos objetos, instrumentos, máquinas, instalaciones ambientales, acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.
- **Actividad:** Hace referencia a si es rutinaria o no rutinaria (Procedimientos periódicos y ocasionales).
- **Numero de expuestos:** Hace relación al número de personas que se ven afectados en forma directa o indirecta por el peligro durante la realización del trabajo.
- **Tiempo de exposición:** Esta variable cuantifica el tiempo real o promedio durante el cual la población en estudio está en contacto con el peligro, durante su jornada laboral.
- **Medidas de control:** Medidas de eliminación o mitigación de los peligros que se han puesto en práctica en la fuente de origen, en el medio de transmisión, en las personas o en el método.
- **Efecto posible:** La consecuencia más probable (lesiones a las personas, daño al equipo, al proceso o a la propiedad) que pueda llegar a generar un riesgo existente en el lugar de trabajo.
- **Factor de riesgo:** Es todo elemento cuya presencia o modificación, aumenta la probabilidad de producir un daño a quien está expuesto a él.
- **Nivel de Consecuencia (NC):** Medida de la Severidad de las consecuencias
- **Nivel de Deficiencia (ND):** Magnitud de la relación esperable entre (1) el conjunto de peligros detectados y su relación causal directa con posibles incidentes y (2), con la eficacia de las medidas preventivas existentes en un lugar de trabajo.
- **Nivel de Exposición (NE):** Situación de exposición a un peligro que se presenta en un tiempo determinado durante la jornada laboral
- **Nivel de Probabilidad (NP):** Producto del nivel de deficiencia por el nivel de exposición.
- **Nivel del Riesgo:** Magnitud de un riesgo resultante del producto del nivel de probabilidad por el nivel de consecuencia

- **Probabilidad:** posibilidad de que los acontecimientos de la cadena se completen en el tiempo, originándose las consecuencias no queridas ni deseadas.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2023/11/28	Leidy Ramírez Profesional Universitaria de Planeación	Nuevo	Rosa Mary Tordecilla Medrano Profesional Universitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo	Carlos Mario Patiño González Secretario General	2023/11/28

3.10.10.5 Procedimiento exámenes médicos ocupacionales

PROPÓSITO: Establecer la metodología para la realización de las evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso, periódicos, retiro y reubicación laboral, dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes; como parte de la promoción de la salud, mecanismo de prevención y control de alteraciones de la salud de los trabajadores de Terminales de Transporte de Medellín S.A.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
1	Elaborar el profesiograma con base a los perfiles de cargo.	Profesional Universitario SST	Profesiograma	
2	Generar la orden para realización de examen médico ocupacional (ingreso, periódico, retiro, reubicación laboral, post-incapacidad)	Profesional Gestión Humana		Según el contratista esta orden podrá ser física o electrónica.
3	Realizar el examen médico ocupacional (ingreso, periódico, retiro, reubicación laboral, post-incapacidad).	Trabajador		
4	Reportar el concepto médico ocupacional (ingreso, periódico, retiro, reubicación laboral, post-incapacidad).	Médico Ocupacional Profesional Universitario SST	Concepto médico ocupacional	El contratista deberá realizar custodia de las historias clínicas laborales.
5	Registrar las restricciones médico ocupacionales (ingreso, periódico, retiro, reubicación laboral, post-incapacidad).	Profesional Universitario SST	Matriz de Restricciones Médico Ocupacionales	

6	Notificar las recomendaciones y estrictiones a jefe inmediato	Profesional Universitario SST	Oficio radicado.	
7	Archivar el concepto ocupacional.	Profesional Universitario SST.		Se archiva en historia ocupacional del trabajador.

ALCANCE: Inicia con la elaboración del profesigramo y finaliza con el Archivo del concepto ocupacional. Aplica para todos los trabajadores vinculados a Terminales de Transporte de Medellín S. A.

DEFINICIONES

- **Examen médico laboral:** Acto médico mediante el cual se interroga y examina a un trabajador, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo y determinar la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición. Incluye anamnesis, examen físico completo con énfasis en el órgano o sistema blanco, análisis de pruebas clínicas y paraclínicas, tales como: de laboratorio, imágenes diagnósticas, electrocardiograma, y su correlación entre ellos para emitir un diagnóstico y las recomendaciones.
- **Examen de ingreso:** Son aquellas que se realizan para determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su contratación, en función de las condiciones de trabajo a las que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo.
- **Examen periódico:** Se realizan con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo e identificar en forma precoz, posibles alteraciones temporales, permanentes o agravadas del estado de salud del trabajador, ocasionadas por la labor o por la exposición al medio ambiente de trabajo. Así mismo, para detectar enfermedades de origen común, con el fin de establecer un manejo preventivo.
- **Examen médico post incapacidad:** Conjunto de exámenes clínicos y paraclínicos que se le practican a todo trabajador que reingrese después de una incapacidad médica mayor o igual a 60 días. Su objetivo es determinar las condiciones generales de salud y verificar si las condiciones funcionales del individuo al reingreso son compatibles con el cargo que desempeña. El médico expide una certificación indicando si hay o no alguna restricción para desarrollar la actividad usual.
- **Examen de egreso (Retiro):** Aquellas que se deben realizar al trabajador cuando se termina la relación laboral. Su objetivo es valorar y registrar las condiciones de salud en las que el trabajador se retira de las tareas o funciones asignadas.
- **Evaluación médica por cambio de ocupación:** se realiza cada vez que el trabajador cambie de ocupación e implique cambio de medio ambiente laboral, de funciones, tareas o exposición a nuevos o diferentes factores de riesgo, en los que detecte un incremento de su magnitud, intensidad o frecuencia. El objetivo de esta evaluación es garantizar que el trabajador se mantenga en condiciones de salud física, mental y social acorde con los requerimientos de las nuevas tareas y sin que las nuevas condiciones de exposición afecten su salud.
- **Examen médico por reubicación:** Este tipo de examen médico se practica a aquellos trabajadores que sufren algún menoscabo de su condición de salud como consecuencia de una enfermedad de origen laboral, de un accidente de trabajo o de una enfermedad general, la cual le impide desempeñarse apropiadamente en el cargo u oficio que desempeñaba previamente. En este examen, además de una muy buena evaluación médica, debe evaluarse apropiadamente las condiciones de riesgo del oficio desempeñado y de otros oficios en los cuales el trabajador pudiera laborar sin riesgo de agravar su estado de salud, con el fin de identificar el oficio más apropiado a sus actuales condiciones físicas y psicológicas.
- **Examen médico post- incapacidad o de reintegro laboral:** Examen que se realiza a los trabajadores que por algún motivo han estado ausentes de su trabajo por un periodo prolongado (se

sugiere más de 30 días) a causa de un accidente de trabajo, enfermedad laboral, accidente común u otros problemas relacionados con la salud y debe reintegrarse laboralmente, también se le realizará al trabajador que independientemente del tiempo de incapacidad haya sido atendido por eventos que requirieran hospitalizaciones o cirugías complejas.

- **Historia clínica ocupacional:** conjunto único de documentos privados, obligatorios y sometidos a reserva, en donde se registran cronológicamente las condiciones de salud de una persona, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Puede surgir como resultado de una o más evaluaciones médicas ocupacionales. Contiene y relaciona los antecedentes laborales y de exposición a factores de riesgo que ha presentado la persona en su vida laboral, así como resultados de mediciones ambientales y eventos de origen laboral.
- **Pruebas complementarias:** Conjunto de exámenes específicos de acuerdo a los factores de riesgo, que ayudan a la detección temprana de las alteraciones de salud, contribuyendo a la precisión del diagnóstico y al seguimiento.
- **Perfil del cargo:** Es la información con que cuenta el empleador acerca de las capacidades y condiciones físicas y mentales que debe tener un trabajador que va a desempeñar o se encuentra desempeñando determinado cargo o labor, en relación con los factores de riesgo a los que está o va a estar expuesto en el desarrollo de sus funciones y medio ambiente de trabajo.
- **Profesiograma:** Herramienta de análisis valorada por un especialista de la salud para identificar los exámenes médicos aplicables a cada cargo, acorde con los riesgos y condiciones del entorno laboral del trabajador.
- **Reintegro laboral:** Consiste en la actividad de reincorporación del trabajador al desempeño de una actividad laboral, con o sin modificaciones, en condiciones de competitividad, seguridad y confort, después de una incapacidad temporal o ausentismo, así como también, actividades de reubicación laboral temporal o definitiva o reconversión de mano de obra.
- **Restricciones:** Corresponden a las recomendaciones dadas por un médico acorde a las condiciones y aptitudes que un trabajador presenta al momento de una evaluación médica, para que pueda desempeñar la labor para la que se solicita, sin menoscabo para su salud. Pueden ser temporales o permanentes

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2023/11/10	Leidy Ramírez Profesional Universitaria de Planeación	Nuevo	Rosa Mary Tordecilla Medrano Profesional Universitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo	Carlos Mario Patiño González Secretario General	2023/11/14

3.10.10.6 Procedimiento identificación de requisitos legales

PROPÓSITO: Identificar requisitos legales aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo de la institución, analizar su impacto y definir acciones que aseguren su cumplimiento.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	OBSERVACIONES

1	Identificar requisitos legales	Profesional Universitario SST	Matriz de requisitos legales SST.	Se realiza búsqueda través de páginas web del Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Transporte entre otros. Para cada requisito legal se identifican entre otros: Tipo de norma, tema, artículos aplicables, autoridad competente, evidencia de cumplimiento, plan de acción y responsables.
2	Actualización de la matriz de requisitos legales, cada que se emita una norma que aplique a la entidad.	Profesional Universitario SST	Matriz de requisitos legales SST.	Se realizará revisión mensual y en caso de presentarse un nuevo requisito aplicable se incluirá en la matriz legal.
3	Analizar el nivel de cumplimiento de los requisitos legales	Profesional Universitario SST	Matriz de requisitos legales SST.	Análisis de cada requisito legal para determinar su nivel de cumplimiento, se cuenta con indicador el cual se diligencia semestralmente en la matriz de indicadores del SG-SST.
4	Analizar y Socializar los impactos de los cambios en la legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo	Profesional Universitario SST	Matriz de requisitos legales SST.	En la nueva legislación aplicable o sus ajustes, se analiza la manera en que transforma la dinámica organizacional y se socializa a la alta dirección para definir responsables, asignar recursos y tiempos.
5	Planificar la implementación de los requisitos legales cambiantes o nuevos.	Profesional Universitario SST	Matriz de requisitos legales SST.	Si algunos de los requisitos legales han sido modificado o es nuevo y su nivel de cumplimiento es nulo, se planifican las estrategias de acción a corto plazo, el tiempo de implementación y el responsable
6	Seguimiento a la conformidad	Profesional Universitario SST	Matriz de requisitos legales SST.	De manera permanente se revisa la matriz para determinar la conformidad frente a los requisitos en seguridad y salud en el trabajo. En las auditoras internas de seguridad y salud en el trabajo se analiza el cumplimiento de requisitos
7	Mejoramiento al cumplimiento de requisitos	Profesional Universitario SST	Matriz de requisitos legales SST.	Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en caso de identificarse no conformidades, o potenciales no conformidades al cumplimiento de requisitos

ALCANCE: Aplica para la identificación, análisis e implementación de requisitos legales en seguridad y salud en el trabajo para todas los procesos de Terminales de Transporte de Medellín S.A.

DEFINICIONES

- **Circular.** Escrito dirigido a varias personas para notificar algo.
- **Decreto:** Acto administrativo expedido por funcionarios en ejercicio de funciones administrativas. Por lo general son expedidos por el presidente, Gobernadores y alcaldes, entre otros.
- **Decreto – ley:** Acto expedido por el presidente de la República que tiene la misma fuerza que una ley, pero que, por mandato de la Constitución en algunos casos particulares, se asimilan a leyes expedidas por el Congreso.
- **Ley:** Norma expedida por el Congreso de la República y que tiene como característica ser de contenido general, abstracto e impersonal.
- **Matriz Legal:** Es la compilación de requisitos normativos exigibles a la empresa acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables.
- **Normatividad:** Es el marco Regulatorio Nacional que existe en el ordenamiento jurídico y que regula los distintos comportamientos y acciones de toda persona natural o jurídica.
- **Otros requisitos:** Compromisos que la organización debe cumplir y que han sido adquiridos con los clientes, autoridades, normas técnicas de certificación, asociaciones de gremios industriales, y organismos internacionales a los que se acoja, entre otros.
- **Requisito legal:** Condición necesaria y de estricto cumplimiento de la constitución y de las leyes colombianas, las cuales una organización esté sometida y/o sea afectada por ésta.
- **Resolución:** Acto administrativo por el cual las diferentes entidades de la Administración Pública adoptan decisiones en el ejercicio de sus funciones.
- **Jurisprudencia:** Decisiones de carácter general y definitivo tomadas por los órganos jurisdiccionales del país.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2023/11/10	Leidy Ramírez Profesional Universitaria de Planeación	Nuevo	Rosa Mary Tordecilla Medrano Profesional Universitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo	Carlos Mario Patiño González Secretario General	2023/11/14

3.10.10.7 Procedimiento de perfil sociodemográfico

PROPÓSITO: Establecer las acciones necesarias para la realización del perfil sociodemográfico y morbilidad sentida de los empleados de TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLIN S.A con el fin de determinar las condiciones de salud de los mismos, establecer las medidas de prevención necesarias para velar por la salud de los trabajadores, determinar los grupos de exposición similar para generar los programas de vigilancia epidemiológica y de esta manera tener un control sobre la población expuesta.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUIA	OBSERVACIONES
1	Determinar la herramienta para recopilar los datos Encuesta de Perfil	Profesional Universitario SST	Matriz perfil sociodemográfico	Encuesta diseñada por medio de formulario de

	sociodemográfico y morbilidad sentida.			Google.
2	Aplicar la encuesta de perfil sociodemográfico y morbilidad sentida a los empleados de Terminales De Transporte de Medellín S.A	Profesional Universitario SST	Matriz perfil sociodemográfico	Se diligencia al ingreso de un funcionario. Se actualiza anualmente.
3	Tabular los datos recopilados en la aplicación de la encuesta	Profesional Universitario SST	Respuestas de Formulario de Google.	
4	Realizar perfil sociodemográfico y morbilidad sentida.	Profesional Universitario SST	Informe de perfil sociodemográfico y morbilidad sentida.	
5	Socializar resultados a la Gerencia y el COPASST.	Profesional Universitario SST	Informe de perfil sociodemográfico y morbilidad sentida.	
6	Determinar y realizar seguimiento a las acciones de mejora.	Profesional Universitario SST	Matriz de acciones de mejora.	

ALCANCE: Este procedimiento aplica para todo el personal vinculado de Terminales de Transporte de Medellín S.A.

DEFINICIONES

- **Grupo de exposición similar:** Un conjunto de trabajadores que comparten un mismo perfil de exposición hacia un agente o conjunto de agentes
- **Morbilidad:** La morbilidad es la cantidad de personas enfermas en un determinado contexto; dicho contexto alude a una ubicación geográfica y temporal. La morbilidad es un criterio aplicable a las enfermedades y da cuenta de las formas en las que dichas enfermedades se desarrollan. Desde esta perspectiva tiene conexión con la estadística y con la epidemiología.
- **Perfil sociodemográfico:** Incluye la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores, tales como: grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato socioeconómico, estado civil, raza, ocupación, área de trabajo, edad, sexo y turno de trabajo.
- **Vigilancia de la salud** en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo: Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.0	2023/11/10	Leidy Ramírez Profesional	Nuevo	Rosa Mary Tordecilla Medrano	Carlos Mario Patiño González	2023/11/14

		Universitaria de Planeación		Profesional Universitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo	Secretario General	
--	--	-----------------------------	--	--	--------------------	--

3.10.11 Gestión Procesos

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

LÍDER DEL PROCESO: Subgerente de Planeación y Desarrollo

CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:

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

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades de recursos del Sistema de Gestión ▪ Expectativas de funcionarios TTM ▪ Plan Estratégico ▪ Medición y evaluación de indicadores ▪ No conformidades menores y mayores ▪ Informes de auditorías internas y externas del Sistema de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionarios TTM ▪ Entes de certificación y de control ▪ Todos los procesos ▪ Departamento Administrativo de la Función Pública 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de auditorías internas del sistema de Gestión" ▪ Planificación de auditorías externas (otorgamiento, renovación y seguimiento) del sistema de Gestión 	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097 ➤ El comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125 ▪ Planes de Mejoramiento ▪ Gestión de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Gestión Actualizado, Controlado y divulgado ▪ Procesos caracterizados ▪ Procedimientos e Instructivos documentados ▪ Documentos y registros controlados ▪ Planes de Mejoramiento en seguimiento o Ejecutados ▪ Acciones preventivas, correctivas y de mejora en seguimiento o 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionarios TTM ▪ Entes de Certificación y de Control ▪ Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP ▪ Todos los procesos
		<p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración, actualización y mantenimiento del Manual de Gestión ▪ Control de Documentos ▪ Control de Registros ▪ Ejecutar Auditorías Internas ▪ Ejecutar auditorías de otorgamiento, renovación y seguimiento del Sistema de Gestión ▪ Identificar y realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora ▪ Realizar análisis de causas, definir acciones y realizar seguimiento a las No conformidades detectadas ▪ Actualizar la documentación 			

<p>Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de auditorías internas de control ▪ Acciones preventivas, correctivas y de mejora ▪ Requisitos de las normas internas y externas ▪ Marco Normativo por proceso TTM ▪ Normas Técnicas ▪ Metodología de administración de Riesgos TTM ▪ Documentación de Cargos 		<p>de Cargos según cambios en los procesos y/o reformas de la estructura administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar Socializaciones y Divulgación del Manual de Gestión y cambios en las Normas Técnicas. 		<p>ejecutadas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No conformidad es gestionadas o en seguimiento ▪ Documentación de Cargos ▪ Riesgos Gestionados ▪ Auditorías al Sistema de Gestión de TTM ▪ Socializaciones del Sistema de Gestión y Normativa ▪ Análisis de los datos Auditorías al Sistema de Gestión ▪ Certificaciones 	
		<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión por la dirección. ▪ Análisis de Datos. ▪ Evaluación del Modelo Entándar de Control Interno. ▪ Auditorías internas y externa al Sistema de Gestión. ▪ Procesos y procedimientos vigentes. 			

RECURSOS		INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Humanos Subgerente de Planeación y Desarrollo Técnico Administrativo Procesos Auxiliar Administrativa ➤ Físicos Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hardware <ul style="list-style-type: none"> • Computadores • Impresora departamental ➤ Software OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones E-SCAN Software que permite el 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totales Riesgos por Proceso 	<p>POLÍTICAS Y CONTROLES</p>

	<p>control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p> <p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El líder de proceso así como todos los participantes del mismo, deben asegurar que las actividades y políticas generen valor a la entidad, que su documentación esté vigente y sea consistente con la ejecución. ▪ Cualquier cambio, mejora o restricciones de acceso a los componentes del Sistema Integrado de Gestión, deben reportarse a través de la herramienta tecnológica que soporta las solicitudes de la Subgerencia de Planeación y Desarrollo (Correo electrónico) ▪ Siempre se debe utilizar la última versión vigente de los formatos del manual de gestión. ▪ Los líderes de proceso miden, analizan los indicadores respectivos y definen acciones de mejora, según la metodología vigente y formalizada en la entidad. ▪ La aprobación de los documentos debe escalarse con la Subgerencia de Planeación, quien toma la decisión al momento de analizar el documento en estado de aprobación si por su nivel de criticidad debe considerarse la aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño. <div style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 2px;">DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Normativo por proceso TTM ▪ Política administración de riesgos Resolución 20210050044 del 08 de febrero de 2021 ▪ Programa de Transparencia y Ética Pública del 30 de enero 2025
--	---	---

	<p>mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>ICONTROL Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	
--	--	--

Control de Cambios Caracterización

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.0	2024/11/30	Profesional Universitario de Planeación Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se adiciona el Programa de Transparencia y Ética Pública del 30 de enero 2025 y se elimina el Programa de Transparencia y Ética Pública del 30 de enero 2024	Hilda Maria Sepulveda Vallejo-Subgerente Planeación y Desarrollo	Comite Institucional de Gestión y Desempeño	2025/01/29
1.0.9	2023/12/	Profesional	Se ajusta el listado de SW de la	Beatriz	Comite	2024/0

	27	Universitario de Planeación Leidy Viviana Ramirez Agudelo	entidad Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097 Se adiciona el Programa de Transparencia y Ética Pública del 30 de enero 2024	Eliana Sepúlveda-Subgerente Planeación y Desarrollo	Institucional de Gestión y Desempeño	1/30
1.0.8	2021/08/28	Técnico Administrativo o Procesos Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se ajustan e ingresan nuevas políticas. ➤ Se ajusta el procedimiento Gestión de Riesgos a la versión 3.0.0 el 2021/06/30 ➤ Se ajusta el procedimiento control de documentos a la versión 1.0.6 con fecha del 2021/07/15 ➤ Se ajusta el procedimiento control de registro a la versión 1.0.4 el 2021/07/15 ➤ Se ajusta el procedimiento análisis de datos a la versión 1.0.4. el 2021/02/02 ➤ se elimina en políticas Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos) ➤ Se adiciona Política administración de riesgos Resolución 20210050044 del 08 de febrero de 2021 	Carlos Molina - Subgerente Planeación y Desarrollo	Carlos Molina- Subgerente Planeación y Desarrollo	2021/08/31
1.0.7	2019/12/27	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se ajusta el procedimiento planes de mejoramiento a la versión 1.0.5 con fecha 2019/12/27 ➤ Se elimina de las salidas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actas Equipo Técnico del Sistemas Integrado de Gestión 	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/12/27
1.0.6	2019/01/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se ajusta Software ➤ 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 ➤ Se elimina del ajuste del proceso el Sw Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación ➤ Se elimina de los indicadores 	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/01/28

			<p>las Métricas del Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se elimina de los documentos y controles la Resolución 019 DE 2010-Por medio de la cual se integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad y se crea el Sistema Integrado de Gestión y el Decreto 4485 de 2009 (Actualiza norma de calidad-NTC GP 1000-2009) ➤ Se ajusta el procedimiento Analisis de los datos, en versión 1.0.3, con fecha 2019/01/20 ➤ Se ajusta el procedimiento de auditorias internas, en version 1.0.5, con fecha 2019/01/20 			
1.0.5	2018/06/29	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<p>Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 9001, la cual pasa de 2008 a 2015, en el procedimeinto de auditorias internas</p> <p>Se adiciona el componente de oportunidad en el procedimiento de gestion de riesgos</p>	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2018/06/29
1.0.4	2017/05/04	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	<p>Se ajusta el procedimiento de auditorias internas.</p> <p>Se ajusta con el proceso de control interno, plan de seguridad vial y seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 14001, la cual pasa de 2004 a 2015.</p> <p>Se adiciona el Codigo de ética del auditor</p>	<p>Eneyda Elena de Vellojin Diaz Asesora de Control Interno.</p> <p>Mary Luz Buitrago Tecnico Administrativo de Salud Ocupacional</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>	<p>Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Eneyda Elena de Vellojin Diaz Asesora de Control Interno</p> <p>Fernando Cardona Secretario General.</p>	2017/05/04
1.0.3	2015/06/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>Se actualiza:</p> <p>Procedimiento planes de</p>	Leidy Viviana Ramirez	Raul Gilberto Salazar	2015/06/16

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

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

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

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Gestion Actualizado, Controlado y divulgado <p>MODIFICACIONES DE LOS CLIENTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ "Personal TTM" se modifica por" funcionarios de TTM" ▪ Se modifica el cliente "Entes de Control" por "Entes de Certificación y de Control" ▪ Se adiciona "Todos los procesos" <p>Se realizan modificaciones en los procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Gestión de Riesgos, pasa a versión 1.0.3 2. Procedimiento Analisis de los datos, pasa a versión 1.0.2 3. Procedimiento Auditorias Internas, pasa a versión 1.0.1 4. Procedimiento Control Documentos, pasa a versión 1.0.3 5. Procedimiento Control Registros, pasa a versión 1.0.2 6. Procedimiento Planes de Mejoramiento, pasa a versión 1.0.3 <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: Solicitud de Servicio a UDO Solicitud de Servicio a UFC Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad Reporte de Novedades Unidad Operativa</p> <p>Se actualizan los recursos fisicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estrutura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>			
1.0.0	2009/09/	Leidy Viviana	Nuevo	Alexandra	Alexandra	2009/0

	16	Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos		Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	9/24
--	----	--------------------------------------	--	--	--	------

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.11.1 Procedimiento Gestión de Riesgos

PROPÓSITO: Asegurar los objetivos estratégicos definidos por la entidad por medio de la mitigación de los riesgos identificados por cada proceso.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Establecer el contexto	Alta dirección Líderes del proceso			Son las condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de entidad.
2	Identificar riesgos y oportunidades	Subgerente Planeación y Desarrollo Técnico Administrativo Procesos Líderes del proceso	Política administrativa de riesgos Resolución 202100500 44 del 08 de febrero de 2021 Programa de Transparencia y Ética Pública	Mapa de Riesgos	<p>En la identificación de los riesgos se identifican aquellos eventos potenciales que ponen en riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores (externos o internos), las causas y los efectos de su ocurrencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso: Nombre del proceso. Objetivo del proceso: Se debe transcribir el objetivo. Riesgo: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento. Causas (factores internos o externos): Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Descripción: Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado. Efectos: Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad. <p>Se describe el riesgo con la siguiente estructura:</p> <p>Riesgo= ¿Que? (impacto) + ¿Como? (causa inmediata)+ ¿Porque? (causa raíz).</p> <p>Ejemplo: Posibilidad de (inicio de redacción) afectación económica o reputacional (impacto) por multa y sanción</p>

				<p>del ente regulador (causa inmediata) debido a adquisición de bienes y servicios fuera de los requerimientos normativos (causa raíz)</p>																		
3	<p>Valorar riesgos y oportunidades</p>	<p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Técnico Administrativo o Procesos</p> <p>Líderes del proceso</p>		<p>Se han establecido dos aspectos a tener en cuenta en el análisis de los riesgos identificados: Probabilidad e Impacto.</p> <p>Probabilidad: posibilidad de ocurrencia del riesgo, esta puede ser medida con criterios de frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: número de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado.</p> <table border="1" data-bbox="980 764 1451 1031"> <thead> <tr> <th></th> <th>Frecuencia de la Actividad</th> <th>Probabilidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Baja</td> <td>La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximos 2 veces por año</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 3 a 24 veces por año</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td>La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Alta</td> <td>La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 5000 veces por año</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Muy Alta</td> <td>La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 5000 veces por año</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>La probabilidad de ocurrencia estará asociada a la exposición al riesgo del proceso o actividad que se esté analizando. De este modo, la probabilidad inherente será el número de veces que se pasa por el punto de riesgo en el periodo de 1 año</p> <p>Criterios para definir el nivel de probabilidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy Baja: La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximos 2 veces por año- equivale al 20% 2. Baja: La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 3 a 24 veces por año- equivale al 40% 3. Media: La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año- equivale al 60% 4. Alta: La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 5000 veces por año- equivale al 80% 5. Muy Alta: La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 5000 veces por año- equivale al 100% 		Frecuencia de la Actividad	Probabilidad	Muy Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximos 2 veces por año	20%	Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 3 a 24 veces por año	40%	Media	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año	60%	Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 5000 veces por año	80%	Muy Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 5000 veces por año	100%
	Frecuencia de la Actividad	Probabilidad																				
Muy Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximos 2 veces por año	20%																				
Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 3 a 24 veces por año	40%																				
Media	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año	60%																				
Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 5000 veces por año	80%																				
Muy Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 5000 veces por año	100%																				

Impacto: consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo. Los impactos se agrupan en impacto económico y reputacional.

	Afectación Económica	Reputacional
Leve 20%	Afectación menor a 10 SMLMV .	El riesgo afecta la imagen de algún área de la organización.
Menor 40%	Entre 10 y 50 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores.
Moderado 60%	Entre 50 y 100 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.
Mayor 80%	Entre 100 y 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal.
Catastrófico 100%	Mayor a 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitario sostenido a nivel país.

Criterios para definir el nivel de impacto:

1. Leve 20%

Afectación Económica (o presupuestal)
: Afectación menor a 10 SMLMV

Pérdida Reputacional: El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización

2. Menor-40%

Afectación Económica (o presupuestal):
Entre 10 y 50 SMLMV

Pérdida Reputacional: El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general, nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores

3. Moderado 60%

Afectación Económica (o presupuestal):
Entre 50 y 100 SMLMV

Pérdida Reputacional: El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos

4. Mayor 80%

Afectación Económica (o presupuestal):
Entre 100 y 500 SMLMV

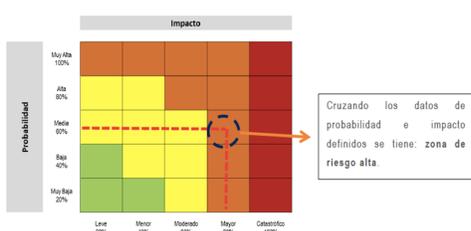
Pérdida Reputacional: El riesgo afecta la imagen de de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal

5. Catastrófico 100%

Afectación Económica (o presupuestal)
: Mayor a 500 SMLMV

Pérdida Reputacional: El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitarios sostenible a nivel país.

Frente al análisis de probabilidad e impacto no se utiliza criterio experto, esto

					<p>quiere decir que el líder del proceso, como conocedor de su quehacer, define cuántas veces desarrolla la actividad, esto para el nivel de probabilidad, y es a través de la tabla establecida que se ubica en el nivel correspondiente, dicha situación se repite para el impacto, ya que no se trata de un análisis subjetivo.</p>
4	<p>Evaluar los riesgos</p>	<p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Técnico Administrativo o Procesos</p> <p>Líderes del proceso</p>			<p>A partir del análisis de la probabilidad de ocurrencia del riesgo y sus consecuencias o impactos, se busca determinar la zona de riesgo inicial (RIESGO INHERENTE). Cruzando los datos de probabilidad e impacto definidos se obtiene la zona.</p>  <p>Cruzando los datos de probabilidad e impacto definidos se tiene: zona de riesgo alta.</p>
5	<p>Valorar los controles</p>	<p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Técnico Administrativo o Procesos</p> <p>Líderes del proceso</p>			<p>La identificación de controles se debe realizar a cada riesgo a través de las entrevistas con los líderes de procesos o servidores expertos en su quehacer. En este caso sí aplica el criterio experto.</p> <p>Los responsables de implementar y monitorear los controles son los líderes de proceso con el apoyo de su equipo de trabajo.</p> <p>Estructura de la descripción del control:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de ejecutar el control: identifica el cargo del servidor que ejecuta el control, en caso que sean controles automáticos se identificará el sistema que realiza la actividad. • Acción: se determina mediante verbos que indican la acción que deben realizar como parte del control. • Complemento: corresponde a los detalles que permiten identificar claramente el objeto del control. <p>Tipología de controles:</p>

				<p>A través del ciclo de los procesos es posible establecer cuándo se activa un control y, por lo tanto, establecer su tipología con mayor precisión, tales como:</p> <p>Controles preventivos: va a las causas del riesgo, atacan la probabilidad de ocurrencia del riesgo.</p> <p>Controles detectivos: detecta que algo ocurre y devuelve el proceso a los controles preventivos. Atacan la probabilidad de ocurrencia del riesgo.</p> <p>Controles correctivos: atacan el impacto frente a la materialización del riesgo.</p> <p><u>Atributos para el diseño del control:</u></p> <p>1. Atributos de eficiencia</p> <p>➤ Por tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preventivo: va hacia las causas del riesgo, aseguran el resultado final esperado (peso 25%). • Correctivo: dado que permiten reducir el impacto de la materialización del riesgo, tienen un costo en su implementación (peso 10%) • Detectivo: detecta que algo ocurre y devuelve el proceso a los controles preventivos. Se pueden generar reprocesos. (peso 15%) <p>➤ Implementación:</p> <p>Automático: son actividades de procesamiento o validación de información que se ejecutan por un sistema y/o aplicativo de manera automática sin la intervención de personas para su realización.</p> <p>Manual: controles que son ejecutados por una persona, tiene implícito el error humano.</p> <p><u>2. Atributos de Formalización</u></p> <p>➤ Documentación:</p> <p>Documentado: Controles que están documentados en el proceso, ya sea en manuales, procedimientos, flujogramas o cualquier otro documento propio del</p>
--	--	--	--	---

				<p>proceso. Sin Documentar: Identifica a los controles que pese a que se ejecutan en el proceso no se encuentran documentados en ningún documento propio del proceso</p> <p>➤ Frecuencia Continua: Este atributo identifica a los controles que se ejecutan siempre que se realiza la actividad originadora del riesgo. Aleatoria: Este atributo identifica a los controles que no siempre se ejecutan cuando se realiza la actividad originadora del riesgo</p> <p>➤ Evidencia Con Registro: El control deja un registro que permite evidenciar la ejecución del control Sin Registro: El control no deja registro de la ejecución del control</p> <p>Luego de valorar los controles la zona del riesgo varia acorde al resultado de aplicar la efectividad de los mismos generado el riesgo inherente.</p>
6	Socializar metodología de riesgos	Técnico Administrativo o Procesos		<p>Al momento de realizar el ejercicio para la definición de los riesgos con las mesas de trabajo se socializa la metodología y política para la administración de los riesgos a los líderes de los procesos.</p>
7	Elaborar mapa de riesgos	Técnico Administrativo o Procesos		<p>Luego de desarrollar el ejercicio de análisis se consolida la información y se define el mapa de riesgos, documento que resume la identificación y análisis de los riesgos así como las zonas del riesgo, la cual es clave para la definición de acciones que se gestionaran durante el año.</p>
8	Elaborar el plan de riesgos	Técnico Administrativo o Procesos	<p>Plan anticorrupción y atención al ciudadano- Primer componente Gestión de Riesgos</p> <p>Seguimientos cuatrimestrales al anticorrupción y atención al ciudadano</p>	<p>Acorde a la zona de riesgo final se definen acciones para gestionarlas durante el año. Estas se incorporan en un plan anticorrupción y atención al ciudadano en el componente 1: Riesgos.</p> <p>El plan se presenta ante el Comité de Gestión y Desempeño para someterlo a su aprobación y publicarlo al 31 de enero del año en curso, tal como lo establece el decreto 612:2018</p> <p>Es obligatorio la generación de acciones para aquellos riesgos que quedaron clasificados como " Extremos o Altos", NO para los riesgos ubicados en "moderados o bajos".</p>

				El plan se publica en la siguiente ruta: https://terminalesmedellin.com/wp-content/uploads/2022/02/Plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano-2022.pdf
9	Realizar seguimiento al plan de riesgos.	Técnico Administrativo o Procesos Líderes del proceso		La Técnico Administrativo Procesos realiza seguimiento y monitoreo cuatrimestralmente con cada uno de los líderes de los procesos. Si durante el año no se han ejecutado acciones por los motivos sustentables por el líder , se procede a presentar ajustes al plan ante el Comité de Gestión y Desempeño para su aprobación.

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

DEFINICIONES

- Riesgo: Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales.
- Riesgo inherente : Nivel de riesgo propio de la actividad. El resultado de combinar la probabilidad con el impacto, nos permite determinar el nivel del riesgo inherente, dentro de unas escalas de severidad.
- Riesgo residual:El resultado de aplicar la efectividad de los controles al riesgo inherente.
- Causa: Todos aquellos factores internos y externos que solos o en combinación con otros, pueden producir la materialización de un riesgo
- Causa inmediata: Circunstancias bajo las cuales se presenta el riesgo, pero no constituyen la causa principal o base para que se presente el riesgo.
- Consecuencia: Los efectos o situaciones resultantes de la materialización del riesgo que impactan en el proceso, en la entidad, sus grupos de valor y demás partes interesadas.
- Control: Medida que permite reducir o mitigar el riesgo
- Causa raíz:Causa principal o básica, corresponde a las razones por las cuales se puede presentar el riesgo.
- Impacto: Las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
3.0.1	2023/12/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesional Universitario de	Se ingresa el Programa de Transparencia y Ética Pública	Beatriz Eliana Sepúlveda-Subgerente Planeación y Desarrollo	Beatriz Eliana Sepúlveda-Subgerente Planeación y Desarrollo	2023/12/15

		Planeación				
3.0.0	2021/06/27	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	El procedimiento de Riesgos se ajusta acorde a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 5-Diciembre de 2020 adoptada por la entidad por medio de la Política Administración de Riesgos 20210050044	Carlos Alberto Molina Subgerente Planeación y Desarrollo	Carlos Alberto Molina Subgerente Planeación y Desarrollo	2021/06/30
2.00	2018/04/25	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se adiciona el componente de oportunidad	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2018/04/25
1.0.3	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se modifica la denominación de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.2	2011/04/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se modifica el objetivo del proceso " Identificar, analizar y evaluar las amenazas que afecten la operación, continuidad y cumplimiento de los objetivos de la entidad, analizar las causas e implementar el plan de gestión que permita evitar, eliminar o mitigar el impacto del riesgo." ▪ En la actividad "Identificar riesgos", se modifica la redacción. ▪ En la actividad "Analizar y evaluar riesgos" se actualizan los responsables 	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ En la actividad "Valorar riesgos" actualizan responsables ▪ Se adicionan los siguientes párrafos: "La Oficina de Control Interno genera recomendaciones y observaciones de acuerdo con la valoración y Evaluación independiente al Mapa de Riesgos ya Identificado". "Los riesgos se Revaloran cada vez que se considere pertinente" ▪ En la actividad "Gestionar riesgos" se adiciona los siguiente: "Generar acciones y compromisos que permitan mitigar el riesgo" ▪ Se adiciona dos nuevos registros Revaloración de Riesgos e Informe valoración y evaluación de Control Interno 			
1.0.1	2010/06/08	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se actualiza con la Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos)	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/06/28
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.11.2 Procedimiento Planes de Mejoramiento

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMA TO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
-----------	-------------	---------------------------	-----------	---------------

1	Identificar no conformidad los hallazgos u observaciones	Entes de Control y certificación Asesor de Control Interno Subgerente de Planeación y Desarrollo Técnico Administrativo de Procesos		Informes de las auditorías de control interno, contraloría, auditorías internas y externas	<p>Cuando se identifica una no conformidad, hallazgo u observación se registra en el formato establecido</p> <p>Como fuentes de acciones correctivas, se tienen entre otras las siguientes: auditorías internas y externas, deficiencias reales o potenciales de la operación o administración, resultados de la satisfacción de los clientes, comunicaciones, quejas y reclamos de clientes o de partes interesadas, desviaciones reales o potenciales de la eficacia de los controles operacionales, resultados de seguimiento y medición, desempeño ambiental, desviaciones en la prestación de los servicios, desempeño de procesos, La percepción del cliente sobre la empresa, el incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión calidad y ambiental, evaluación de simulacros, incumplimientos legales o cambios en la legislación, benchmarking, revisión por la dirección, visitas entes de control.</p>
2	Documentar no conformidad, los hallazgos u observaciones	Asesor de Control Interno Profesional Universitario de Control interno Subgerente de Planeación y Desarrollo Técnico Administrativo de Procesos		Registro de acciones correctivas , preventivas y de mejora en el plan de mejoramiento de control interno Registro de acciones correctivas	<p>Como criterios para definir si se implementan acciones correctivas o de mejora, es necesario tener en cuenta: repetitividad, impacto en la prestación de los servicios, impacto de la desviación en la imagen de la empresa, si es no conformidad de auditoria interna o externa, hallazgos de entes de control, en todos los casos se debe emprender acción correctiva, incumplimiento de requisitos legales, contractuales, entre otros.</p> <p>Una vez definida la necesidad de emprender acción correctiva o de mejora, se deben definir las causas raíz para las correctivas y preventivas, empleando técnicas de investigación apropiadas como son: lluvia de ideas, diagrama causa – efecto, cinco por qué, amef, entre otros.</p>
3	Definir plan de mejoramiento	Responsable de la no conformidad , hallazgo u observación al interior de TTM		Registro de acciones correctivas	<p>Una vez con el uso de una o varias de estas técnicas se tenga identificada la o las causas raíz, se procede a proponer el plan de acción, asignado para cada una de las actividades, responsables, fechas de implementación y seguimiento.</p> <p>Para verificar la eficacia de las acciones correctivas, se debe asegurar que las causas identificadas como raíz se hayan eliminado.</p>
4	Realizar seguimiento plan	Responsable de la no conformidad			El responsable asignado de esta actividad debe verificar y hacer seguimiento periódico al plan de mejoramiento.

	de mejoramiento	al interior de TTM			
5	Verificar ejecución plan de mejoramiento	Responsable de la no conformidad al interior de TTM Asesor Control interno Profesional Universitario Control Interno Técnico Administrativo o Procesos			Control interno realiza el seguimiento, verifica el cumplimiento del plan y genera la evaluación respectiva. para los planes de mejoramiento de control interno La Técnico Administrativo de Procesos, El Profesional Especializado Ambiental y la Profesional Universitaria Seguridad y Salud en el Trabajo, realiza el seguimiento, verifica el cumplimiento del plan y genera la evaluación respectiva. para el registro de acciones correctivas Si las acciones definidas no alcanzan la eficacia se debe analizar nuevamente y redefinir acciones si es necesario.

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

DEFINICIONES:

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

Ver anexos de metodologías para identificación de **causas raíz:**

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

Control de Cambios Procedimiento

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

			<p>responsables el Equipo Técnico y todo el personal</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se elimina de la actividad 3 Actas Revisión por la Dirección y Actas Equipo Técnico ➤ Se eliminan el registro de la Gestión de Riesgos Project Server 2003 ➤ Se elimina del procedimiento el tratamiento para las acciones preventivas y de mejora. ➤ Se elimina de la actividad 1 " Una no conformidad, deficiencia administrativa, deficiencia fiscal que requiera de una acción preventiva o acción correctiva, se informa al auxiliar de procesos o a Control Interno para su documentación en el formato establecido" ➤ Se agrega como responsable en la actividad 1 la Subgerente de Planeación y Desarrollo ➤ Se agrega a la actividad 3: los responsables: responsable de la no conformidad al interior de TTM y elimina el Técnico Administrativo Procesos <p>Se elimina de las definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. ▪ MECI: Modelo Estándar de Control Interno. Modelo de gestión que deben cumplir las entidades públicas ▪ Deficiencia administrativa: No conformidades 	Asesor de Control Interno	
--	--	--	---	---------------------------	--

			<p>identificadas por la contraloría relacionadas con deficiencias en el funcionamiento de la entidad, que requieren plan de mejoramiento interno que supervisa control interno</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deficiencia fiscal: No conformidades identificadas por la contraloría relacionadas con deficiencias en el manejo de los recursos financieros de la entidad, que requieren plan de mejoramiento que debe enviarse a la contraloría en el tiempo establecido en el informe. ▪ Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión: Grupo conformado por: Gerente, jefes de Unidad, Funcionarios responsables de procesos o en representación de la Unidad, analistas, Profesional en Planeación auxiliar de procesos quienes se reúnen semanalmente para tratar temas relacionados con el SGC, planes de mejoramiento y la gestión de Riesgos 			
1.0.4	2015/06/13	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se adiciona el componente ambiental y las metodologías de análisis de causa que puedan utilizarse	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Wilmar Mosquera- Profesional Especializado Ambiental</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/06/13
1.0.3	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos	Se modifica la denominación de los cargos	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24

				Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno		
1.0.2	2011/04/28	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Se mejora la redacción y explicación de las actividades En la actividad 1 "identificar los hallazgos" se adiciona el registro informes auditorías internas y externas En la Actividad 3 "Definir plan de mejoramiento" se modifica en las observaciones las "Actas Revisión Gerencial" por "Actas del comité coordinador del Sistema Integrado de Gestion, como esta nombrado en la resolución Se adiciona las actas de la" Revisión Por la dirección"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepúlveda Técnico de Control Interno	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.1	2010/03/19	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Se especifica que el manejo de los planes de mejora es a través de nuevo Software desarrollado por la Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/06/03
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

ANEXOS

1. LLUVIA DE IDEAS

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

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

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

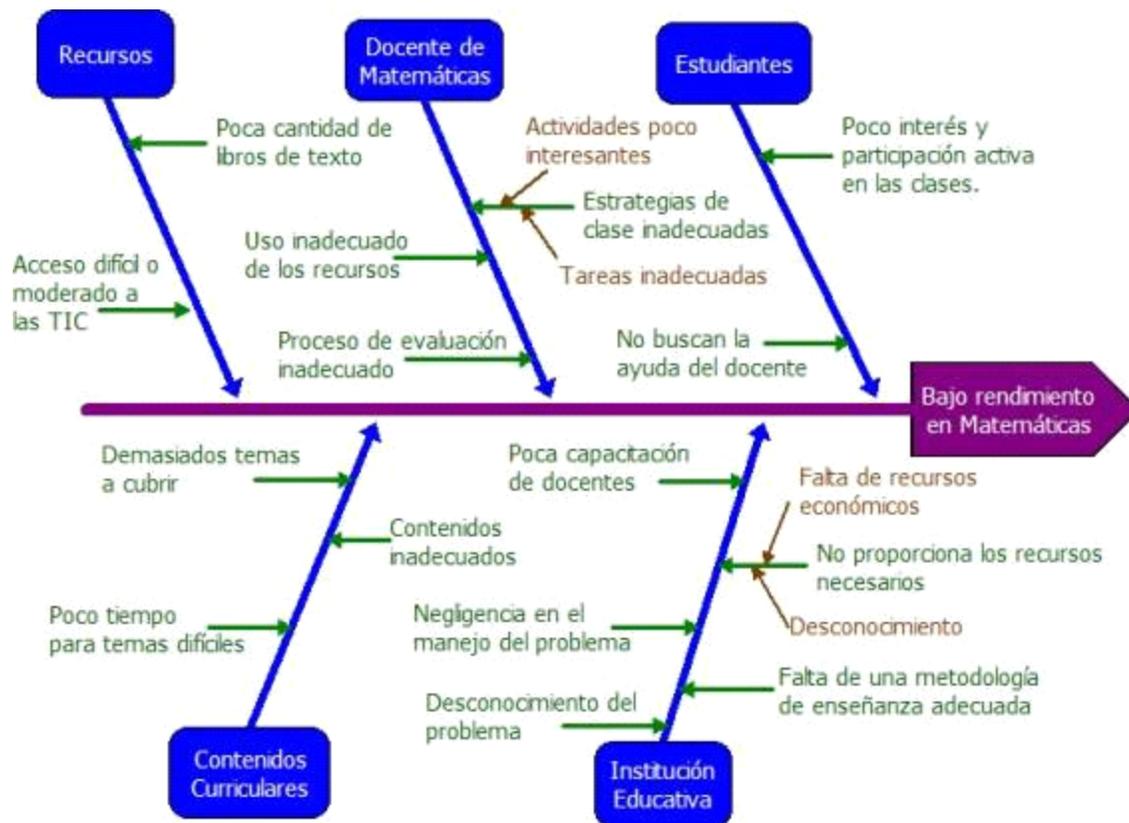
luego analizar las ideas.

2. DIAGRAMA CAUSA – EFECTO

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

¿Para qué sirve?

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



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

Monumento de Lincoln.

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

6. Descubrieron que la iluminación utilizada en el monumento de Lincoln era diferente a la de los otros monumentos y esta iluminación facilitaba la reproducción de ácaros.

Cambiaron la iluminación y solucionaron el problema1.

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.11.3 Procedimiento Control Documentos

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1 Identificar y definir documentos	Líder del proceso Tecnico Administrativo Procesos		Software Help & Manual	<p>El control y trazabilidad de las versiones electrónicas de la documentación del Sistema de Gestión, inicia cuando se registran en el SW Help and Manual partiendo de la versión 6.0.0. Las versiones anteriores están en medio físico.</p> <p>Se identifican los documentos que tienen que ver con el Sistema de Gestión y que muestre la Conformidad ISO 9001-2015 o con las actividades planificadas en la documentación del Sistema.</p> <p>Los responsables de los procesos solicitan cambios o la inclusión de nuevos documentos en los procesos. A través del sistema de solicitudes a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo</p> <p>Un documento puede ser un manual, formato, una guía o un instructivo</p> <p>Se revisa y aprueba para que el contenido del documento sea coherente, consistente con la realidad y adecuado a las necesidades de la Entidad.</p> <p>La mejora en los documentos, formatos o instructivos puede ser resultado de alguna sugerencia y oportunidad de mejora de las auditorias o verificaciones de los procesos</p>

					<p>El número de versión de los documentos y formatos, se definen teniendo en cuenta la criticidad de cambios</p> <p>La aprobación de los documentos puede efectuarse a solicitud del líder del proceso o si es el caso por nivel de criticidad escalar su aprobación por la alta dirección ante el Comité de Gestión y Desempeño.</p>
2	Elaborar y/o actualizar documentos	Tecnico Administrativo Procesos	Guía Control de Documentos	Software Help & Manual	<p>El contenido del documento es desarrollado siguiendo los lineamientos del documento "Guía para elaboración de documentos".</p> <p>Se identifica con el número de la versión, fecha, usuario quien lo realizó, colocados en el encabezado de los documentos.</p> <p>Se inicia con la versión No.1 y se va aumentando en la medida que se actualice el documento. La fecha indica a partir de cuando entra en vigencia el documento</p> <p>Se controlan las modificaciones realizadas, asegurando disponibilidad de versión actualizada.</p> <p>El cuadro control de cambios tiene la siguiente información: Versión, Fecha, Autor/Cargo, Descripción, Revisado por/ Cargo, Aprobado por/ Cargo y Fecha, (Aplica para el Manual de Gestión, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, listas de chequeo y documentos que se consideren necesarios)</p>
3	Autorizar y controlar documentos	Tecnico Administrativo Procesos	Guía Control de Documentos	Software Help & Manual	<p>Antes de publicar el documento se coloca el estándar de identificación del documento y la versión</p> <p>Los documentos aprobados son ubicados en la carpeta Corporativa del Proceso en la siguiente ruta \Sgc - Sistema Gestión de Calidad) y se enlazan a través del manual de gestión electrónico.</p> <p>La documentación que esta publicada en la pagina Web son "copias controladas" y aquellos que requieren ser distribuidos en forma impresa son "Copias no Controladas".</p>

					<p>Se revisan los criterios de actualización del nuevo documento sujeto a incorporarse a la estructura documental.</p> <p>Se generan y autorizan los cambios solicitados por el responsable del proceso</p>
4	Administrar documentos	<p>Tecnico Administrativo Procesos</p> <p>Profesional Universitario o TIC</p>		<p>Software Help & Manual</p> <p>Versiones anteriores del Manual de Gestión</p>	<p>Las carpetas corporativas están matriculadas con el nombre de los procesos donde se encuentra consignada la documentación respectiva y el acceso tiene restricciones según la naturaleza de la información y las solicitudes de acceso.</p> <p>La disponibilidad de los documentos está en medio electrónico y para el uso de formatos físicos, son impresos en tinta no borrrable.</p> <p>En la red corporativa se conserva el la documentación original y las versiones anteriores del manual de gestión, el acceso a esta carpeta está autorizado para la Auxiliar de Procesos y el Representante de la Dirección.</p> <p>La generación de las versiones del manual se realiza a través de la herramienta Help & Manual.</p> <p>El respaldo de la información se realiza según la actividad Administrar respaldos de información del procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica.</p> <p>Para evitar la perdida de documentos, sistemas, bases de datos e información que soportan los procesos, diariamente se realiza el respaldo incremental y completo semanal. Se guardan dos copias de estos respaldos uno en la bodega de Sistemas en la Terminal del Norte y otro en la Oficina de Recaudos de la Terminal del Sur bajo llave.</p> <p>El archivo Central tiene definidas las tablas de retención de los documentos que están</p>

					bajo su custodia. Están debidamente almacenados y su consulta tiene los controles pertinentes según las leyes públicas de gestión documental.
5	Controlar documentos obsoletos	Tecnico Administrativo Procesos		<p>Carpeta Obsoletos</p> <p>Registro Control de la información documentada</p>	<p>Se consideran obsoletos aquellos documentos que han tenido modificación y cambios en su versión.</p> <p>Las copias impresas de documentos son destruidas al entregar la nueva versión y en el sistema la nueva versión reemplaza la anterior.</p> <p>Los documentos obsoletos son guardados electronicamente en la carpeta "Obsoletos", permitiendo garantizar la trazabilidad e historia del documento, se registra el cambio en el registro "Control Modificación Maestro de Dctos, Reportes, Formatos e Instructivos". Las copias físicas de los documentos obsoletos se desechan</p> <p>Para el mejoramiento en la documentación del Sistema de Gestión, se establece que:</p> <p>Los formatos, guías, instructivos, fichas técnicas, procedimientos y manuales inicia con versión 1. Cabe anotar que versiones anteriores se registran en la carpeta de obsoletos, asegurando disponibilidad de versión actualizada..</p>
6	Control de documentos externos	Tecnico Administrativo documentos		<p>Sistema qfdocument.</p> <p>ERP SAFIX - Regulación y Uso\Parametros \Rutas autorizadas</p> <p>Marco Normativo por Proceso</p>	<p>Los documentos de origen externo se controlan así:</p> <p>La normatividad y/o documentación externa ingresa al archivo central y se gestiona a través del Procedimiento Administración Documental por medio del sw qfdocument. Este control lo efectua el Tecnico Administrativo documentos</p> <p>Para cambios o nuevas autorizaciones por parte del Ministerio de Transporte, la Subgerencia Tecnica Operativa es la que autoriza a los profesionales universitarios TIC para el registro y actualizacion de tarifas en el sistema de la operacion</p> <p>Para documentos externos relacionados con cambios a la normatividad se actualiza el Marco Normativo por Proceso, por parte de los Profesionales Especializados Abogados.</p>

					Al final del Marco Normativo se plantean las instrucciones para la consulta en la Web de las versiones actuales de la normatividad.
7	Divulgar cambios de los documentos	Tecnico Administrativo Procesos Equipo Técnico	Asistencia a Reunión Formato de Asistencia	Formato Físico de Asistencia a Reunión Diligenciado Correos electrónicos de Divulgación	Se Socializa y publica a través de la Intranet o correo electrónico las actualizaciones, modificaciones y nuevos documentos del sistema de gestión. Según la magnitud de los cambios, se socializan personalmente o a través de reunión.

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

DEFINICIONES

- **Aprobación:** Etapa dentro del procedimiento de control de documentos que determina la adecuación y la aceptación del documento.
- **Estandarización:** Es el desarrollo sistemático para controlar los costos de recursos e insumos, eliminar el número de proveedores que no cumplen con las expectativas y ayudar a la gente a identificar los servicios en donde quiera que se encuentre. Aumentar la competitividad, la satisfacción de los consumidores garantizando la calidad de los servicios, la seguridad de funcionamiento de los procesos de TTM.
- **Copia controlada:** Copia de un documento que requiere actualizarse cuando sufra una modificación.
- **Copia no controlada:** Copia de un documento que no requiere actualización cuando se modifica.
- **Divulgación:** Dar a conocer algo, hacer algo accesible al público. Socializar cambios y/o mejoras en la documentación del Sistema de Gestión.
- **Documento:** Información y su medio de soporte. En cuanto a su medio de soporte se refiere a cualquier forma de presentación, un video, fotos, CD, hojas impresas.
- **Documento obsoleto:** Son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el Sistema de Gestión
- **Documentos de origen externo:** Documentos generados por entidades externas a la empresa que sirven de guía o apoyo para el desarrollo de las actividades.
- **Eficacia:** Capacidad de cumplir los objetivos propuestos
- **Efectividad:** Capacidad de lograr un efecto deseado o esperado
- **Help and Manual:** Software para la documentación del sistema de gestión de TTM
- **Versión:** Muestra el estado de los documentos en términos de actualidad. Código consecutivo que

identifica la evolución del documento

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.6	2021/07/15	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>Se elimina el formato de la actividad "Administrar documentos": Formato entrega de cintas Backup Terminal Sur, Registro Backup Servidores, ormato entrega de cintas Backup Terminal Sur diligenciado</p> <p>Se elimina el registro de la actividad control de documentos externos: Carpeta Física Resoluciones</p> <p>En la actividad divulgar cambios se elimina el registro Formato Físico de Asistencia a Capacitación Diligenciado</p> <p>Se elimina de la actividad "controlar documentos obsoletos" el registro: Control Modificación Maestro de Dctos, Reportes, Formatos e Instructivos</p>	Subgerente Planeación y Desarrollo- Carlos Alberto Molina	Subgerente Planeación y Desarrollo- Carlos Alberto Molina	2021/07/15
1.0.5	2019/01/20	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se elimina la la NTC GP 1000:2009-	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Subgerente Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2019/01/20
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>En la actividad "Definir se adicionan las siguientes observaciones:</p> <p>La mejora en los documentos, formatos o instructivos puede</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

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

			<p>realizadas, asegurando disponibilidad de versión actualizada.</p> <p>Se actualiza información de cuadro control de cambios el cual aplica para el Manual de Gestión, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, listas de chequeo y documentos que se consideren necesarios</p> <p>En la actividad "Controlar documentos obsoletos" se adiciona el paso a paso para darle tratamiento al documento obsoleto, se adiciona el registro "Registro Control Modificación Maestro de Dctos, Reportes, Formatos e Instructivos"</p> <p>En la actividad "Control de documentos externos" se cambia la responsabilidad que tenía la Unidad Desarrollo Organizacional para la Unidad Operativa en cuanto al registro en el Sistema de la Operación de los cambios generados por el Ministerio de transporte</p>			
1.0.1	2010/07/08	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	<p>Actualización de actividades Administrar documentos y Divulgar cambios de los documentos</p> <p>Se elimina la actividad Auditar Documentos ya que se realiza dentro de la administración de</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/07/08

			documentos			
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.11.4 Procedimiento Control Registros

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar y definir los registros	Responsable del proceso Tecnico Administrativo vo Procesos		solicitud por correo electronico	Se identifican los registros que tienen que ver con el Sistema de Gestión y que muestren la Conformidad con la NTC ISO 9001-2015 o con las actividades planificadas en la documentación del Sistema. Los responsables de los procesos solicitan cambios o la inclusión de nuevos registros en la carpeta corporativa del Sistema de Gestión por medio del sistema de Solicitud de Servicio a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo. Se identifica los registros según el formato diseñado. También se pueden generar registros sin ningún formato, pero que evidencia la ejecución de una actividad
2	Elaborar y/o actualizar el control de la información documentada	Tecnico Administrativo vo Procesos	Guía Control de Documentos	Realizar seguimiento al almacenamiento de los registros	De acuerdo a criterios de control de los registros, se actualiza la lista de registros y se controlan las modificaciones realizadas. Se debe asegurar disponibilidad de versión actualizada
3	Autorizar y controlar los registros	Tecnico Administrativo vo Procesos			Se revisan los criterios de actualización del nuevo registro sujeto a incorporarse a la estructura documental. Se generan y autorizan los cambios solicitados por el responsable del proceso

4	Administrar los registros	Tecnico Administrativo vo Procesos	Guía Control de Documentos	Control de la información documentada Respaldo - Backup Servidor	<p>Generar, almacenar, archivar, proteger, disponer y conservar los registros. Esta actividad se ejecuta de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión y en la guía Control de Documentos.</p> <p>La documentación se encuentra disponible en carpetas y/o en medio electrónico, el tiempo de retención varía de acuerdo al tipo de registro</p> <p>El archivo de Gestión tiene definida las tablas de retención de los registros que están bajo su custodia. Están debidamente almacenados y su consulta tiene los controles pertinentes según las leyes públicas de gestión documental.</p>
5	Realizar seguimiento al almacenamiento de los registros	Tecnico Administrativo vo Procesos Líder del proceso			<p>Se realiza seguimiento a los registros que se generan y manejan conforme a la documentación y de esta manera se controla la estructura documental del Sistema de Gestión, con cada uno de los líderes de los procesos.</p>
6	Divulgar los cambios de los registros	Técnico Administrativo vo Procesos	Asistencia a Reunión Formato de Asistencia	Formato Físico de Asistencia a Reunión Diligenciado	<p>La socialización de los registros se realiza por medio de la intranet o por correo electrónico, dependiendo de la información contenida en el registro</p> <p>El medio de divulgación depende del cambio y de los interesados</p>

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

DEFINICIONES

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

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.4	2021/07/15	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>Se elimina el registro:Control de Registros, se adiciona control de información documentada</p> <p>Se elimina el registro: Formato Físico Diligenciado Entrega de Cintas Respaldo Terminal Sur</p> <p>Se elimina el registro:Formato Físico de Asistencia a Capacitación Diligenciado</p> <p>Se ajustan los responsables</p> <p>Se ajusta la actividad Auditar los registros por Realizar seguimiento al almacenamiento de los registros</p>	Subgerente Planeación y Desarrollo- Carlos Alberto Molina	Subgerente Planeación y Desarrollo-Carlos Alberto Molina	2021/07/15
1.0.3	2019/01/20	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	<p>Se elimina la normatividad Gp 100:2009 y la NTC ISO 9001:2008</p> <p>Se elimina el termino unidad de desarrollo organizacional</p> <p>Se elimina el documento Formato entrega de cintas Backup Terminal Sur</p>	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Subgerente Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2019/01/20

1.0.2	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan las denominaciones del cargo y se actualiza la nueva ruta para realizar las solicitudes que ya se realizan por el nuevo sistema QfDocument Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeación y Desarrollo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.1	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se mejora la redacción y explicación de las actividades Se modifica el objetivo: "Describir el procedimiento a seguir para el control de los registros del Sistema de Gestión, con el fin de demostrar la conformidad con los requisitos especificados y su operación eficaz" Se modifica la Actividad "Identificar Y definir los registros" en el campo de observaciones	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.11.5 Procedimiento Analisis de los datos

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1 Analizar datos	Responsable del indicador Subgerentes y Jefes de Unidad		Informe de Indicadores	Se generan periódicamente los datos que alimentan el indicador utilizando las técnicas estadísticas definidas para facilitar su análisis. Los indicadores se analizan, se miden y se definen las acciones convenientes para la mejora del Sistema de Gestión incluyendo el responsable de aplicación y de verificación, en caso de requerirse. Algunos procesos no cuentan con indicadores con medición por hoja de vida pero cuentan métricas y estadísticas, que permiten el análisis y la posible toma de acciones para la toma de decisiones.
2 Proponer propuestas de mejora	Responsable del proceso Funcionarios de TTM		Registro Control de la información documentada Actas Revisión por la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Es responsabilidad del Comité Directivo mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión, mediante el uso de los resultados de las auditorías, el análisis de datos y la aplicación de acciones correctivas. • Todo funcionario de la empresa puede sugerir acciones de mejora y llevarlo al Gerente o líder de proceso para su análisis.
3 Realizar seguimiento a las propuestas de Mejora	Profesional Universitario Planeacion Tecnico Administrativo Procesos		Actas Revisión por la Dirección	Se realiza seguimiento a las propuestas de mejora definidas en el análisis de indicadores y métricas de procesos.

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

estratégico.

DEFINICIONES

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

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.4	2021/02/02	Técnico Administrativo Procesos-Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se eliminan los formatos-registros Formato Informe de Avance de los Proyectos , Formato para consignar Estado de indicador , Indicadores de Gestión Plan Estratégico , Avance Plan Estratégico , Indicadores de Gestión Plan Estratégico , Formato de Análisis del Indicador Diligenciado, Acciones de Mejora por Proceso Se adiciona el formato-registro: Informe de Indicadores Se ajustan la responsabilidades	Subgerente Planeación y Desarrollo- Carlos Alberto Molina	Subgerente Planeación y Desarrollo-Carlos Alberto Molina	2021/02/02
1.0.3	2019/01/20	Técnico Administrativo Procesos-Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se elimina el comite coordinador del sistema integrado de gestion	Técnico Administrativo Procesos-Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Subgerente Planeación y Desarrollo-Ximena Ramirez Muñoz	2019/01/20
1.0.2	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan las denominaciones del cargo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Carlos Arturo Paternina	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24

				Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno		
1.0.1	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se mejora la redacción de las observaciones En la actividad "Analizar datos" se adiciona observación "Se están generando métricas midiendo los resultados de cada proceso" En la actividad 3 " Realizar seguimiento a las propuestas de Mejora" se adiciona observación"Se realiza el seguimiento a las acciones de mejora mas relevantes de cada proceso"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.11.6 Procedimiento Auditorías Internas

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Programa de auditoria	Representante de la Dirección Profesional Universitario de Seguridad y Salud en	Programa de Auditorias	Programa de Auditorias	De acuerdo a su competencia y normatividad aplicable en los diferentes sistemas de gestion, los Representantes de la Dirección, Asesor de Control Interno, Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Técnico Administrativo Procesos, define el programa anual de Auditorías, según la oportunidad y conveniencia de la Entidad. Se define el objetivo, alcance (Procesos a Auditar), fecha,

		el Trabajo Técnico Administrati vo Procesos Asesor Control Interno			normas, auditor y riesgos. Se debe asegurar que todos los requisitos de la norma se auditen. PERIODICIDAD: Las auditorias a los diferentes sistemas se relizaran minimo una vez al año. Las auditorias propuestas por control interno estan sujetas a la arprobacion de junta directiva.
2	Seleccionar auditor	Representante de Dirección Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo Técnico Administrativo Procesos	Codigo de etica del auditor		AUDITORES INTERNOS: Seleccionados por la Gerencia y/o Representante de la Dirección, para la selección se tiene en cuenta los siguientes criterios: facilidad en la comunicación, buenas relaciones interpersonales, estar capacitados y certificados en la norma que se vaya a auditar. Ademas lo siguiente: ➤ Educación mínima: Tecnólogo ➤ Formación: Normatividad que sera auditada (NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 9001:2015, MECI , Decreto 1072) ➤ Conocimiento en los procesos a auditar ➤ Experiencia: Haber participado por lo menos en un ciclo de auditoria interna o proceso de auditoría a la auditoria. AUDITORES EXTERNOS: Contratación de un tercero en cabeza de una entidad o persona natural competente, para auditar.. ➤ Educación mínima: Profesional Universitario. ➤ Formación: Normatividad que será auditada (NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 9001:2015, MECI, SG SST del Decreto 1072, formacion en 50 horas, licencia en seguridad y salud en el trabajo) ➤ NTC 19011-Auditorias ➤ Conocimiento en los procesos a auditar y metodologias aplicables de acuerdo con la normatividad que sera auditada. ➤ Experiencia: Haber realizado auditoria internas a empresas del sector o de la misma naturaleza de la Entidad. ➤ Se Solicita a la empresa contratante o persona natural la hoja de vida y certificados que acrediten al auditor. Aprobar el Auditor y comunicarle las fechas de auditorías internas propuestas
3	Acordar plan de auditoria	Auditor Líder Representante de Dirección Profesional Universitario de	Plan de Auditoría	Plan de Auditorías Internas Plan de auditorías basada en riesgos	El plan de auditoria incluye: Objetivo, alcance, participantes, lugar, fecha, horario y sitio. Realizar las tareas de logística para disponibilidad de sala, equipos, y acceso a los registros para los casos en los que se considere necesario Notificar el plan de auditoria y enviar invitación por correo a los responsables de los procesos a ser auditados.

		Seguridad y Salud en el Trabajo Técnico Administrativo Procesos Asesor Control Interno Profesional Universitario o Control Interno			Se puede acordar el uso de formatos de Auditoría de la empresa contratante,(SGC, SSSG Y SSA) Las auditorias que realiza control interno se realizarán por proceso basadas en riesgos ademas será aprobado por la junta directiva de la entidad. El auditor lider revisa documentación de los sistemas de gestión y prepara auditoría <i>in situ</i>
4	Elaborar lista de chequeo	Auditor Líder	Lista de Chequeo Para Auditoria	Lista de chequeo auditorías internas	Las listas de chequeo se elaboran teniendo en cuenta: objetivo, alcance, estado actual del Sistema de Gestión y documentación relacionada. Se elabora derrotero de los temas y normas sobre los cuales se va a indagar a los Auditados y las evidencias a solicitar. Cuando se trate de un auditor profesional perteneciente a un organismo de certificación y/o que garantice la experiencia, las listas podrán omitirse.
5	Realizar reunión de apertura	Auditor Líder		Reunión Apertura Auditorías Internas	Se expone el alcance, los objetivos, el plan de auditoria y se aprueba la fecha y hora de las entrevistas. Se confirma la disponibilidad de los recursos y logística.
6	Realizar Auditoría in situ	Auditor Líder Técnico Administrativo Procesos Profesional Universitario o de Seguridad y Salud en el Trabajo Líderes y responsables de los procesos Asesor Control Interno Profesional Universitario	Lista de Chequeo Para Auditoria	Lista de chequeo auditorías internas	Responsabilidades del Auditor: <ul style="list-style-type: none">• Mantenerse dentro del alcance de la auditoria.• Ser objetivo.• Recolectar y analizar evidencias relevantes y suficientes para permitir la formulación de conclusiones relativas al proceso auditado.• Verificar que los procesos cumplen con la planeación, ejecución, verificación y la toma de acciones necesarias para producir mejora continua.• Actuar de forma ética (aplicación del código del auditor y estatuto de auditoria). Responsabilidades del Auditado: <ul style="list-style-type: none">• Acompañar al auditor durante la auditoria.• Proveer a los auditores los recursos necesarios para asegurar un proceso de auditoria eficaz.• Cooperar con los auditores para permitir que los objetivos de auditoria sean cumplidos.• Definir las acciones correctivas en tiempo oportuno y sin demoras injustificadas, basadas en los informes de auditoría y disparar las tareas necesarias para su verificación y cumplimiento.

		o Control Interno			<ul style="list-style-type: none"> Las evidencias de la auditoria son recolectadas por medio de entrevistas, revisión de documentos, la observación de actividades y son confirmadas por fuentes independientes, registros y resultados de medición. <p>El equipo auditor revisa evidencias de la auditoria determinando donde no se cumple con los criterios.</p> <p>Se asegura que las no conformidades, hallazgos u observaciones sean documentadas de forma clara, concisa y respaldadas por la evidencias.</p> <p>Se evalúa las evidencias encontradas y se clasifican en : Fortalezas, Observaciones, Oportunidades de Mejora, No Conformidades menores y mayores y hallazgos u observaciones.</p> <p>En el caso que aplique se diligencian las listas de chequeo que ha sido preparada previamente a la Auditoría, estas pueden omitirse cuando se trate de un auditor externo perteneciente a un organismo de certificación el cual podrá utilizar un cuaderno de notas, con las cuales realizará el informe de la auditoria.</p>
7	Realizar Reunión parcial y final de Cierre	<p>Auditor Líder</p> <p>Representante de Dirección</p> <p>Líderes y responsables de los procesos</p> <p>Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Asesor Control Interno</p> <p>Profesional Universitario Control Interno</p>		<p>Reunión de Cierre Auditorias Internas</p>	<p>Reunión de cierre parcial: La realiza el Auditor Líder con cada uno de los Auditados para informar los hallazgos.</p> <p>Reunión final de Cierre:La realiza el auditor líder, con el fin de comunicar los resultados totales de la auditoria interna. Los hallazgos serán clasificados en fortalezas, aspectos por mejorar, no conformidades. Igualmente establecerá la conclusión del sistema de gestión respecto a la conformidad con los criterios de auditoria, la eficacia del sistema, al igual de la capacidad de mejoramiento del mismo.</p> <p>Los desacuerdos en las auditorias entre el Auditor y el Auditado deben ser resueltos, antes de que el Auditor Líder presente el informe, en caso que no se logre dirimir en esta instancia, deberá ser definido el desacuerdo por un equipo de trabajo conformado por el auditor líder y los representantes de la dirección con relación al referencial auditado.</p> <p>Para el cierre final de las auditorias de control interno, el asesor de control interno comunica a los auditados los resultados (debilidades, fortalezas y observaciones) por medio del informe enviado por correo electrónico. Estos resultados anuales de auditorias se socializan con la junta directiva de forma anual.</p>

8	Preparar y distribuir Informe	Auditor Líder Técnico Administrativo Procesos Representante de Dirección Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo Asesor de Control interno	Informe Auditoría Interna	Informe Auditorías Internas Diligencia do	Se elabora informe que contiene: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Plan de Auditorías. ➤ Lista de Chequeo. ➤ El Informe de Auditoría. <p>Se envía informe a los Auditados a través de correo electrónico, con el fin de ser informados e implementar el plan de acción para subsanar las No conformidades identificadas y debilidades</p>
9	Evaluar Auditor	Líderes y responsables de los procesos auditados	Evaluación de los Auditores	Evaluación de los Auditores	Los Auditados evalúan el auditor y la metodología empleada durante las Entrevistas
10	Registrar No Conformidades y definir plan de Acción	Representante de Dirección Técnico Administrativo Procesos Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo		SW Plan de Mejoramiento único Registro de acciones correctivas	Registrar en el formato de planes de mejoramiento único las debilidades u observaciones, resultado de la auditoría interna realizada por control interno. Definir las acciones para subsanar las debilidades y observaciones con responsables de ejecutarlas y fechas de implementación y seguimiento Registrar en el formato de acciones correctivas las no conformidades de los sistemas de gestión de calidad y ambiental. Definir Plan de Acción para subsanar las No conformidades, asegurando definición de causa raíz y acciones correctivas con responsables de ejecutarlas y fechas de implementación y seguimiento.
11	Realizar seguimiento al Plan de Acción de No Conformidades	Líderes y responsables de los procesos auditados Representante de Dirección Técnico Administrativo			Realizar periódicamente seguimiento al plan de acción definido con el fin de evidenciar su gestión, avances y cumplimiento.

		vo Procesos Profesional Universitari o de Seguridad y Salud en el Trabajo			
12	Realizar Auditoria a la Auditoria	Representante de la Alta Dirección Técnico Administrativo Procesos Asesor Control Interno Profesional Universitario Control Interno	Plan de Auditoría Lista de Chequeo Para Auditoria Informe Auditoria Interna Evaluación de los Auditores	Plan de Auditorías Internas Lista de chequeo auditorías internas Informe Auditoria Interna Evaluación de los Auditores	Se utilizan los formatos establecidos en el procedimiento. Se realiza seguimiento a las acciones correctivas y plan de mejoramiento establecido. Se evalúa cumplimiento de los objetivos y el alcance de la auditoria. Se analiza la evaluación de los auditores. Se analiza competencias del Auditor interno. Se realiza evalúa el seguimiento de las acciones tomadas. Esto aplica para las auditorías internas realizadas al sistema de calidad y ambiental.

ALCANCE: Este procedimiento inicia a partir de la definición del Programa de Auditorías y finaliza con la auditoria a la auditoria teniendo en cuenta la evala evaluación de los auditores. Aplica para todos los componentes y/o procesos incluidos en los Sistemas de Gestión

DEFINICIONES

- **Auditado:** Persona a la cual se le realiza la auditoria. Generalmente el responsable/líder del proceso
- **Auditor:** Persona certificada en las normas a auditar y con las competencias para llevar a cabo la auditoria.
- **Auditor Líder:** Persona con las competencias certificadas para realizar la auditoría, quien independiente de otras actividades en la empresa, es el responsable de todo el proceso de auditorias (se encargara de coordinar, organizar y/o ejecutar las auditorias).
- **Auditoria Interna:** Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoria y determinar cuales actividades especificas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoria, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.
- **Evidencia de la Auditoria:** Información, registros o declaraciones de hecho verificables. La evidencia de auditoria puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuando se cumple con el criterio de auditoria. La evidencia de auditoria se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de

- mediciones y pruebas.
- **No Conformidad:** Deficiencia o ausencia de una o más características de calidad o de elementos del Sistema de Calidad en relación con los requisitos especificados
 - **Oportunidades de Mejora:** aquellas acciones destinadas a la mejora continua del sistema, teniendo en consideración que la mejora continua persigue el incremento de la probabilidad de aumento de la satisfacción tanto de los clientes como de otras partes interesadas.
 - **Programa de Auditoria:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.6	2022/04/18	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se indica la correspondencia de las letras de las siglas con las palabras En la actividad 1 "Programa de auditoria", se ajusta en responsables, el cargo de Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo por Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se elimina el Profesional Universitario Control Interno. En la actividad 2 "Seleccionar auditor", en el apartado donde se hablan de las competencias de los autores externos se elimina la palabra "certificar en la norma" puesto que la auditoría interna no se ejecuta con el objetivo e certificar. En las actividades 6 Y 10 "Realizar auditoria en situ" y "Registrar No Conformidades y definir plan de Acción", se eliminan el término de acciones preventivas, puesto que se toman es acciones correctivas al momento de presentarse hallazgos, observaciones o no conformidades en una auditoría interna.	Beatriz Eliana Sepúlveda Ceballos Subgerente Planeación y Desarrollo	Beatriz Eliana Sepúlveda Ceballos Subgerente Planeación y Desarrollo	2022/04/18
1.0.5	2019/01/20	Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Se elimina la NTC GP 1000:2009	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2019/01/20

1.0.4.	2018/06/29	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 9001, la cual pasa de 2008 a 2015.	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo	2018/06/29
1.0.3	2017/05/04	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se ajusta con el proceso de control interno, plan de seguridad vial y seguridad y salud en el trabajo Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 14001, la cual pasa de 2004 a 2015. Se adiciona elCodigo de ética del auditor	Eneyda Elena de Vellojin Diaz Asesora de Control Interno. Mary Luz Buitrago Tecnico Administrativo de Salud Ocupacional Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo Eneyda Elena de Vellojin Diaz Asesora de Control Interno Fernando Cardona Secretario General.	2017/05/04
1.0.2	2015/05/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona el componente ambiental Se eliminan definiciones como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ No Conformidad Mayor: No-Conformidades que influyen directamente en la calidad de los productos, procesos o servicios y necesitan de acciones correctivas/preventivas inmediatas ▪ No Conformidad Menor: No-Conformidades que no influyen directamente en la calidad de los productos, procesos o servicios pero que requieren acciones correctivas/preventivas eficaces. ▪ Observación: Acciones preventivas/correctivas que a criterio del responsable del proceso pueden ser tomadas para mejoría continua de productos, procesos o servicios Se elimina la observación de la actividad 11: Se debe registrar al menos un seguimiento antes de la siguiente auditoría.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2015/05/26

1.0.1	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan las denominaciones del cargo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24
1.0.1	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se mejora la redacción y explicación de las actividades En la actividad 1 "Programar auditoria" se adiciona "En el Plan de trabajo anual control interno define las auditorias anuales para actividades criticas de algunos procesos, dicho plan es aprobado por el comité coordinador" En la actividad 3 "Acordar plan de auditoria" se adiciona el responsables "Auxiliar de Procesos" En la actividad 5 "Realizar reunión de apertura" se adicionan los responsables "Líderes y responsables de los procesos" En la actividad 6 "Realizar Auditoría" se adicionan los responsables Líderes y responsables de los procesos En la actividad 7 "Realizar Reunión de Cierre" se adicionan responsables "Líderes y responsables de los procesos" En la actividad 9 "Evaluar Auditor" se elimina el Representante de la Direcciónse y se adiciona responsable "Líderes y responsables de los procesos auditados y se elimina "Personal Auditado2 En la actividad 10 "Registrar No Conformidades y definir plan de	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	Alexandra Gaviria J de Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			Acción" se adiciona un responsable "Líderes y responsables de los procesos auditados" y se elimina "Personal Auditado" En la actividad 11 "Realizar seguimiento al Plan de Acción de No Conformidades" se adiciona Auxiliar de Procesos Líderes y responsables de los procesos auditados y se elimina "Personal Auditado"			
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/10/19

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.12 Gestion ambiental

OBJETIVO DEL PROCESO: Propender y fomentar la Responsabilidad Ambiental de Terminales de Transporte de Medellín, en la ejecución de las actividades misionales, con el fin de lograr un adecuado manejo de los recursos naturales, encaminando sus acciones hacia un desarrollo sostenible y protección del medio ambiente

LÍDER DEL PROCESO: Profesional Especializado Ambiental

CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:

[Documentos](#)

[Formatos](#)

[Métricas](#)

[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lineamientos de la Entidad ▪ Plan de acción de la Entidad ▪ Normatividad y documentación aplicable ▪ NTC ISO 14001 versión vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Dirección ▪ Todos los procesos ▪ Empleados de la Entidad ▪ CXomunidad Externa. 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Acción proyectos gestión ambiental ▪ Plan de manejo integral de residuos ▪ Plan de contingencias ambientales ▪ Programas ambientales 	<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emprendimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento . • Realización de auditorías internas ambientales. • Preparación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de acción proyectos de gestión ambiental ejecutados ▪ Mecanismos y estrategias para la difusión y mantenimiento del sistema de gestión ambiental ▪ Diagnósticos ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Funcionarios de TTM ▪ Entes externos de control ▪ Partes interesadas

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. ▪ Resultados de mediciones y análisis de las metas de los programas ambientales, del periodo anterior 		<p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar proyectos ambientales estipulados en el plan de acción de la entidad ▪ Difusión y mantenimiento de la Gestión Ambiental hacia los empleados de la Entidad y partes interesadas. ▪ Valorar los aspectos e impactos ambientales ▪ Identificar aspectos legales ▪ Establecer la metodología a seguir para la adquisición y manipulación de productos químicos, así como establecer las medidas preventivas necesarias para el control de la mismas. ▪ Recolectar y analizar información pertinente a los aspectos e impactos ambientales. ▪ Implementar las estrategias para la ejecución de alianzas con entidades ambientales . ▪ Efectuar la medición y análisis de las metas de los programas ambientales, consolidar y analizar ▪ Registrar Acciones 	<p>de la revisión por la Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 2019050126-Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097 ▪ Comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programas ambientales ▪ Manuales ambientales ▪ Instrumentos de recolección de los aspectos ambientales. ▪ Estrategia para el establecimiento de alianzas (Copropiedad) ▪ Indicadores estructurados para el seguimiento, medición, mejora continua del proceso. ▪ Actas de reunion ▪ Registros seguimiento y medición del proceso ▪ Listas de chequeo verificación estado ambiental ▪ Matriz de aspectos e impactos ambientales ▪ Acciones implementadas como resultado de la verificación de las actividades en el proceso. 	
---	--	---	---	---	--

		<p>implementadas como resultado de la verificación de las actividades en el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la definición de funciones, responsabilidades y autoridad en los perfiles, incluyendo necesidades de formación. ▪ Definición de temas de comunicación interna y externa, relacionada con el desempeño del sistema de gestión. ▪ Definición y mejoramiento de los controles operacionales ambientales necesarios para la prestación de los servicios ▪ Apoyo a la estructuración y mejoramiento de los planes de emergencia o contingencia ambientales. ▪ . Definición de temas de comunicación interna y externa, relacionada con el desempeño del sistema de gestión. ▪ . Definición y mejoramiento de los controles operacionales ambientales necesarios para la prestación de los servicios ▪ . Apoyo a la estructuración y 			
--	--	---	--	--	--

		<p>mejoramiento de los planes de emergencia o contingencia ambientales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de valoración de riesgos y oportunidades 			
		<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar reuniones de auto-control para verificar el cumplimiento del Plan de trabajo del proceso de gestión ambiental para la vigencia respectiva. ▪ Evaluar el conocimiento y dominio de la gestión ambiental de terminales medellin. ▪ Evaluar los planes, proyectos, manuales a través de los resultados de los indicadores. ▪ Seguimiento de los aspectos ambientales mediante la aplicación de indicadores que permitan verificar el grado de cumplimiento de los mismos. 			

RECURSOS

INDICADORES

<p>➤ Humanos Subgerente Tecnico Operativo Profesional Especializado Ambiental Tecnico Administrativo de Procesos</p> <p>➤ Fisicos Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas Áreas operativas de TTM</p>	<p>➤ Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadores • Impresora departamental <p>➤ Software</p> <p>OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones</p> <p>E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones</p> <p>ACTIVE DIRECTORY: Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.</p> <p>VISUAL STUDIO: Software para desarrollos propios</p> <p>HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p> <p>SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, ILLUSTRATOR: Sw de diseño</p> <p>AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos</p> <p>PAGINA WEB E INTRANET: Fuente de información pública disponible en Internet</p>	<p>▪ Metas Ambientales (Programas ambientales actualizados)</p> <p>POLÍTICAS Y CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apague la luz cuando salga. • Cierre la llave. • Imprimir doble cara. • Separe los residuos en la fuente. • No deje conectado aparatos eléctricos. • Suspenda el equipo de cómputo mientras no lo está usando. <p>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Normativo por proceso TTM • PMIRS (Plan de manejo integral de residuos solidos) • Política Integrada de Gestión • Controles operacionales • Programas ambientales
---	---	---

	<p>SECUROS PREMIUM: SW del CCTV</p> <p>SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios</p> <p>TIGHTVNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos</p> <p>COMUNICATION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos</p> <p>OFFICE TRAE. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF</p> <p>ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF</p> <p>EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado</p> <p>MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>ICONTRON Sw para administrar la automatización</p> <p>OFFICE: Sw de escritorio</p>	
--	--	--

Control de Cambios Caracterización

Ver sion	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
2.0. 2	2023/06/29	Profesional Universitario de Planeación- Leidy Viviana Ramírez	Se ajusta el listado de sw Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097 Se Ajusta el procedimiento Manejo de Sustancias Químicas en version 1.0.1 Se ajusta el campo de documentos y políticas	Profesional Especializado Ambiental- Jorge Luis Ramirez	Gustavo Hernando Cortes Valesst Subgerente Técnico y Operativo	2023/06/29
2.0. 1	2019/02/15	Tecnico Administrativo de Procesos- Leidy Ramirez	Se actualiza el Software	Subgerente Técnico y Operativo -Nelson Martinez Escobar	Subgerente Técnico y Operativo - Nelson Martinez Escobar	2019/02/15
2.0. 0	2017/08/15	Tecnico Administrativo de Procesos- Leidy Ramirez	Se actualizan los procedimientos: 1. Requisitos legales y evaluacion del cumplimiento legal 2. Valoracion de aspectos e impactos ambientales. Se adiciona el procedimiento: 1. Identificacion de valoracion de riesgos y oportunidades	Sorany Andrea Marin Marin Profesional Especializado Ambiental	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo Sorany Andrea Marin Marin Profesional Especializado Ambiental	2017/08/15
1.0. 0	2015/09/15	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental Castaño	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerente Técnico y Operativo	2015/09/15

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.12.1 Procedimiento de identificación de valoración de Riesgos y Oportunidades.

PROPÓSITO: Valorar los riesgos y oportunidades de todas las actividades directas e indirectas realizadas en Terminales de Transporte de Medellín S.A, que puedan generar impactos ambientales positivos o negativos sobre el medio ambiente.

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FORMATO/DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1 Identificar las fuentes de generación del riesgo	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	Identificar los riesgos y oportunidades de las posibles fuentes de generación, en las cuales se describen los aspectos e impactos generados en las diferentes actividades, el cumplimiento de requisitos legales ambientales, los elementos internos y externos que intervengan y las partes interesadas, esta etapa inicial se encuentra apoyada por: Matriz de aspectos e impactos ambientales, Matriz de requisitos legales, Elementos internos o externos y Partes Interesadas
2 Identificar la causa del riesgos presentando en las diferentes fuentes	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	Según las posibles fuentes identificadas relacionar la causa que genera los posibles riesgos y oportunidades. Posterior a la identificación se determinara si se trata de un riesgo o una oportunidad
3 Identificación de consecuencias	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	Al determinarse los riesgos y oportunidades generadas por las diferentes fuentes y el análisis de la causa, se realizará la identificación de las consecuencias producidas por dichos riesgos u oportunidades.
4 Valorar Probabilidad	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	Probabilidad: es la probabilidad de que se materialice el riesgo o la oportunidad identificada. Este parámetro se califica de la siguiente manera: Alta.....3 Media.....2 Baja.....1
5 Valorar Impactos	Profesional Ambiental Especializada		Matriz de identificación de riesgos y oportunidades	Impacto: Nivel de afectación o beneficio que generará la materialización del riesgo o la oportunidad, según el caso. Este parámetro se califica de la siguiente manera: Alto.....20 Medio.....10 Bajo.....5 Se mide sobre las personas, bienes, finanzas, imagen, medio ambiente,

				cliente, marco legal, información.
6	Determinar el grado de significancia de riesgos y oportunidades valorados	Profesional Ambiental Especializada		<p>Matriz de identificación de riesgos y oportunidades</p> <p>Después de realizar la valoración y calificación de cada uno de los criterios de valoración se debe realizar una ponderación de estos, con el propósito de determinar el grado de importancia en cada uno de los riesgos u oportunidades identificados (significancia). Esta actividad se realiza en la columna "Valoración del riesgo/oportunidad" de la matriz de riesgo y oportunidades, y se desarrolla tal como se describe a continuación.</p> <p>Esta dado por la multiplicación de los parámetros de probabilidad e impacto, estos estarán entre 5 y 60. El resultado total de esta valoración se clasificará de la siguiente manera,</p> <p>Bajo: igual 5 Medio: Entre 6 y 59. Alto: Mayor o igual a 60</p>
7	Planes acción aplicables.	Profesional Ambiental Especializada	•	<p>Matriz de identificación de riesgos y oportunidades :/Subgerencia Técnica y Operativa/SGA</p> <p>Establecimiento de actividades tendientes a potenciar las oportunidades y mitigar o prevenir los riesgos, así:</p> <p>Para los riesgos y oportunidades con significancia media o baja, se establecerán medidas de tratamiento, esto es, una actividad que permita solucionar de manera inmediata el riesgo o mejorar la oportunidad para que se siga presentando, estableciendo su respectivo responsable y soporte de la realización.</p> <p>Para los riesgos y oportunidades con significancia alta, se establecerán medidas de plan de acción, esto es, una actividad que permita eliminar la causa generadora del riesgo o continuar generando la oportunidad, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la actividad a realizar • Designar responsable • Establecer los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de acción • En la columna seguimiento anotar periódicamente los avances de la actividad • Establecer si una vez finalizada la

					<p>acción, ésta fue eficaz o no, indicado SI/NO</p> <p>En la columna justificación de la eficacia, describir porqué la eficacia se establece como un SI o como un NO</p>
--	--	--	--	--	--

<p>ALCANCE: Este procedimiento es aplicable a todos los requisitos legales, obligatorios y voluntarios de origen nacional, departamental, local e institucional aplicables a las actividades y procesos de Terminales de Transporte Medellín S.A.</p>
<p>1. DEFINICIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> Actividad: Conjunto de acciones o tareas realizadas para logran un objetivo, que conciernen directamente a un proceso. Aspecto Ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente. (ISO 14001:2004) Impacto Ambiental: Cualquier alteración en el sistema ambiental biótico, abiótico y socioeconómico, que sea adverso o beneficioso, total o parcial, que pueda ser atribuido al desarrollo de un proyecto, obra o actividad. Medio Ambiente: Sistema dinámico definido por las interacciones físicas, biológicas, sociales y culturales, percibidas o no, entre los seres humanos y los demás seres vivos y todos los elementos del medio en el cual se desenvuelven, bien que estos elementos sean de carácter natural o sean transformados o creados por el hombre. Partes Interesadas: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización. (ISO 14001: 2004) Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.0	22/07/2017	Profesional Ambiental especializado: Sorany Marin Marin	Se crea Procedimiento	Profesional Ambiental especializado: Sorany Marin Marin	Nelson Martínez Escobar Subgerente técnico y operativo	17/10/2017

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.12.2 Procedimiento de identificación de requisitos legales y evaluación del cumplimiento legal.

<p>PROPÓSITO: Establecer la metodología para el acceso, identificación, documentación, evaluación del cumplimiento, actualización y difusión de los</p>
--

requisitos legales ambientales y de seguridad y salud en el trabajo obligatorios, aplicables a la operación de Terminales de Transporte Medellín S.A.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	OBSERVACIONES
1	Revisar la normatividad ambiental y de seguridad en el trabajo vigente e Identificar los requisitos legales y otros aplicables a la entidad.	Profesional Especializado Ambiental. Tecnica Administrativa de Salud Ocupacional Abogado Especializado Secretaria General	Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambiental Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de seguridad y salud e el trabajo	<p>1.1 Realizar la revisión de normativa:</p> <p>La consulta ambiental se realiza utilizando las siguientes fuentes:</p> <p>La revisión inicialmente se realizará por la página web de la ANDI, temas ambientales de sostenibilidad, lo cual se hace revisando las normas en proceso y las vigentes.</p> <p>Lo anterior se complementa revisando la normatividad ambiental en los sitios web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerios (Ambiente, Minas, Transporte, Agricultura, Salud) • IDEAM. • Secretaria general del Congreso de la Republica. • Departamento nacional de planeación (DNP) • Superintendencia de Puertos y Transporte. • Área Metropolitana del valle de Aburrá • Alcaldía de Medellín • Corantioquia <p>La consulta de seguridad y salud en el trabajo se realiza mensualmente utilizando las siguientes fuentes:</p> <p>SURA: https://www.arlsura.com./index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia MINISTERIO DE TRABAJO NOTINET MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL PAGINA WEB DE FASECOLDA DIARIO OFICIAL LEGIS</p> <p>1.2 Identificar los requisitos legales y otros aplicables de acuerdo a los aspectos ambientales de la entidad y al Sistema de seguridad y salud en el trabajo.</p>
2	Documentar y	Profesional	Matriz de	2.1 Documentar los requisitos legales y otros

	registrar los requisitos legales y otros, verificando su cumplimiento	<p>Especializado Ambiental</p> <p>Tecnica Administrativa de Salud Ocupacional</p> <p>Abogado Especializado Secretaría General</p>	<p>identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos</p> <p>Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de seguridad y salud e el trabajo</p> <p>Instructivo para la identificación de requisitos legales</p>	<p>aplicables a la entidad.</p> <p>2.2 Registrar en Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, las normas y artículos aplicables a la organización, con su respectiva descripción y evaluación de cumplimiento, definiendo si se cumple, no se cumple o son requisitos que indican estándares ambientales o de seguridad y salud en el trabajo , registrando el documento asociado al cumplimiento.</p> <p>2.3 Para los requisitos legales no cumplidos, se diligencia la columna plan de control de cumplimiento de requisitos legales, en el cual se establece el respectivo plan de acción con las medidas necesarias para el cumplimiento de la norma</p> <p>Para el sistema de seguridad y salud en el trabajo si la normativeda no se cumple se diligencia en el campo de observaciones que accion debe hacer la Entidad. esta accion se registra en el registro de plan de mejoramiee mejoramiento para hacerle seguimiento a la acción.</p>
3	Actualizar la Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	<p>Profesional Especializado Ambiental</p> <p>Tecnica Administrativa de Salud Ocupacional</p> <p>Abogado Especializado Secretaría General</p>	<p>Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos</p> <p>Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de seguridad y salud e el trabajo</p> <p>Instructivo para la identificación de requisitos legales</p>	<p>3.1 Actualizar la matriz bimensualmente en materia de legislación, eliminando los requisitos legales que se deroguen o modificando los artículos que correspondan</p> <p>3.2 Registrar en el control de cambios de la matriz la descripción del cambio realizado con la fecha de actualización.</p> <p>3.3 Evaluar y actualizar el cumplimiento legal anualmente a través del indicador, estableciendo número de requisitos legales aplicables y el número de requisitos cumplidos, para posteriormente, diligenciar análisis de causas de los incumplimientos, con su respectivo plan de acción.</p>
4	Comunicar los requisitos legales a	Profesional Especializado	Correo electrónico.	Enviar los requisitos legales ambientales y de seguridad y salud en el trabajo aplicables a los

	partes interesadas	Ambiental Técnica Administrativa de Salud Ocupacional Abogado Especializado Secretaría General		responsables de su cumplimiento.
5	Identificación de riesgos y oportunidades asociadas con los requisitos legales y otros.	Profesional Especializado Ambiental Técnica Administrativa de Salud Ocupacional Abogado Especializado Secretaría General	Matriz de identificación de riesgos y oportunidades SGA. Matriz de identificación de riesgos y peligros SST.	Mínimo una vez al año se actualizan las matrices si se requiere
6	Implementación de acciones correctivas y/o planes de acción para abordar riesgos y oportunidades asociados con los requisitos legales aplicables a TTM.	Profesional Especializado Ambiental Técnica Administrativa de Salud Ocupacional Abogado Especializado Secretaría General	Formato de acciones correctivas y de mejora.	Cada vez que aplique.

ALCANCE: Este procedimiento es aplicable a todos los requisitos legales, obligatorios de origen nacional, departamental, local e institucional aplicables al proceso de operación de de Terminales de Transporte Medellín S.A.

DEFINICIONES

1. Requisito ambiental: Exigencia concreta que se desprende de las legislaciones, internacionales, nacionales, locales y de la Entidad.

2 .Requisito de Seguridad y Salud en el trabajo: exigencias del ley a nivel nacional y local de la Entidad.

3. Requisito legal aplicable: Son las exigencias ambientales especificadas en leyes, decretos, resoluciones, sentencias, normas técnicas, licencias, permisos y políticas, aplicables a los aspectos e impactos ambientales de la institución.

4. Estado de cumplimiento: Condición de cumplimiento de los diferentes requisitos legales aplicables a la institución.

5. Otros requisitos: compromisos voluntarios adquiridos por la institución.

6. Parte interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.

Documentos de Referencia

- Constitución Política de Colombia, Artículo 79: "Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano"
- Legislación ambiental Colombiana.
- **NTC-ISO 14001:2015** Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos legales y otros
- Matriz de identificación de aspectos, valoración y priorización de impactos ambientales.
- Matriz de identificación de riesgos y peligros SST.

Sitios de consulta de requisitos legales

- www.minambiente.gov.co Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- www.presidencia.gov.co Presidencia de la República de Colombia
- www.congresodelarepublica.gov.co Congreso de la República de Colombia
- www.secretariasenado.gov.co Senado de la República
- www.metropol.gov.co Área Metropolitana del Valle de Aburrá

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
2.0.2	2018/11/13	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos Catalina Arroyave Montoya Profesional responsable del Sistema del Sistema de Seguridad y Salud en el	1. Se unifica el procedimiento con lo conceptos de los sistemas ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo	Catalina Arroyave Montoya Profesional responsable del Sistema del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo	Francisco Secretario General	2018/11/13

		trabajo				
2.0.1	2018/10/29	Sorany Marín Profesional Especializada Ambiental Luis Felipe Villanueva Profesional Especializado Abogado	<p>1. Se adiciona en la actividad 1 el párrafo "La revisión inicialmente se realizará por la página web de la ANDI, temas ambientales de sostenibilidad, lo cual se hace revisando las normas en proceso y las vigentes".</p> <p>2. Se agrega en la actividad 3 el párrafo "Actualizar la matriz bimensualmente en materia de legislación, eliminando los requisitos legales que se deroguen o modificando los artículos que correspondan"</p>	Sorany Marín Profesional Especializada Ambiental	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo	2018/10/29
2.0.0	2017/09/09	Sorany Marín Profesional Especializada Ambiental	<p>1. Se Incluye como uno de los responsables del procedimiento al abogado especializado de la Secretaría General.</p> <p>2. De las siete actividades existentes en el procedimiento se integraron algunas quedando solo cuatro.</p> <p>3. Se introdujeron dos nuevas actividades: actividad 5) Identificación de riesgos y oportunidades asociadas con los requisitos legales y otros. Actividad 6) Implementación de acciones correctivas y/o planes de acción para abordar riesgos y oportunidades asociados con los requisitos legales aplicables a TTM.</p>	Sorany Marín Profesional Especializada Ambiental	Fernando Cardona Secretario General	2017/09/09
1.0.0	2015/09/15	Leidy Ramírez	Nuevo	Wilmar	Edier de	2015/09/15

		Auxiliar de Procesos		Mosquera Castaño	Jesus Velasquez Lopez	
				Profesional Especializado Ambiental	Subgerente Técnico y Operativo	

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

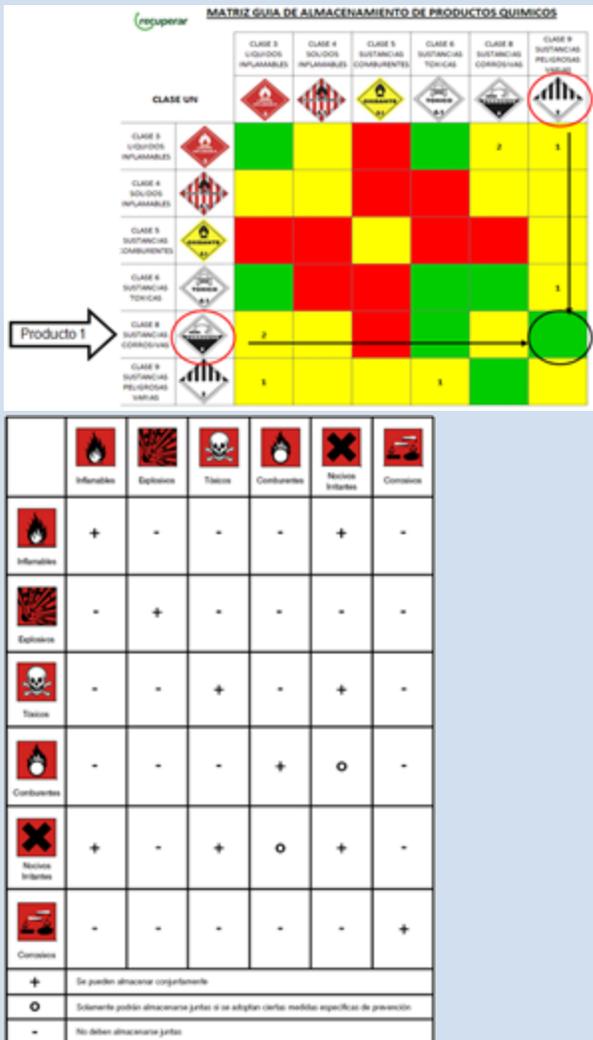
3.10.12.3 Procedimiento Manejo de Sustancias Químicas

PROPÓSITO: Definir las mejores prácticas para el manejo seguro para las personas y el medio ambiente, de las sustancias químicas que son almacenadas y manipuladas en Terminales de Transporte de Medellín S.A. (Terminales Norte y Sur).

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	OBSERVACIONES
1	Verificar y ajustar el lugar de almacenamiento	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Verificar y ajustar el lugar donde almacenará o están almacenados las sustancias químicas, teniendo en cuenta la iluminación, ventilación y ausencia de sifones o desagües. En caso de que haya sifones o desagües ubique una barrera para evitar alguna contaminación por derrame.
2	Verificar hojas de seguridad	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Recopilar y verificar las hojas de seguridad de las sustancias químicas a utilizar.
3	Identificar sustancias peligrosas	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Identificar a través del pictograma u hoja de seguridad si la sustancia está clasificado como peligrosa; Si la sustancia en la etiqueta u hoja de seguridad no describe esta información es porque la sustancia es considerado como no peligrosa
4	Elaborar listado	Profesional		Elaborar un listado de sustancias químicas y clasificarlas teniendo en cuenta si son o no

	de sustancias químicas	Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		peligrosas
5	Almacenar sustancias químicas	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Almacenar separadamente las sustancias químicas peligrosas de las no peligrosas
Para los productos químicos no peligrosos				
6	Almacenar productos químicos no peligrosos por tipo de producto	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Almacenar por tipo de producto, (jabones, desinfectantes, ambientadores) teniendo en cuenta que los líquidos se ubican en la parte inferior y los sólidos en la parte superior para evitar posibles pérdidas o contaminación por derrame.
7	Verificar marcación del producto	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Verificar que en la etiqueta y en la hoja de seguridad el rombo de seguridad sea igual; en caso contrario informarlo al Profesional Especializado Ambiental.
8	Identificar, determinar y señalar el lugar de almacenamiento	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Identificar, determinar y señalar el lugar de almacenamiento para cada uno de los productos. Esto le facilitará el almacenamiento en futuras recepciones.
Para las sustancias químicas peligrosas				
9	Verificar marcación del	Profesional Especializa		Verificar que en la etiqueta y en la hoja de seguridad el pictograma y el rombo de seguridad son iguales;

	producto	do Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		<p>en caso contrario informarlo al Profesional Especializado Ambiental.</p> <table border="1" data-bbox="863 344 1292 972"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th></th> <td>+</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>+</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th></th> <td>-</td> <td>+</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th></th> <td>-</td> <td>-</td> <td>+</td> <td>-</td> <td>+</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th></th> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>+</td> <td>○</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th></th> <td>+</td> <td>-</td> <td>+</td> <td>○</td> <td>+</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th></th> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>+</td> </tr> <tr> <td>+</td> <td colspan="6">Se pueden almacenar conjuntamente</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td colspan="6">Sólomente podrán almacenarse juntos si se adoptan ciertas medidas específicas de prevención</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td colspan="6">No deben almacenarse juntos</td> </tr> </tbody> </table>									+	-	-	-	+	-		-	+	-	-	-	-		-	-	+	-	+	-		-	-	-	+	○	-		+	-	+	○	+	-		-	-	-	-	-	+	+	Se pueden almacenar conjuntamente						○	Sólomente podrán almacenarse juntos si se adoptan ciertas medidas específicas de prevención						-	No deben almacenarse juntos					
																																																																										
	+	-	-	-	+	-																																																																				
	-	+	-	-	-	-																																																																				
	-	-	+	-	+	-																																																																				
	-	-	-	+	○	-																																																																				
	+	-	+	○	+	-																																																																				
	-	-	-	-	-	+																																																																				
+	Se pueden almacenar conjuntamente																																																																									
○	Sólomente podrán almacenarse juntos si se adoptan ciertas medidas específicas de prevención																																																																									
-	No deben almacenarse juntos																																																																									
10	Agrupar productos	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Agrupar los productos que tengan el mismo pictograma.																																																																						
11	Almacenar productos	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Almacenar los productos peligrosos de acuerdo a las matrices guía de almacenamiento de sustancias químicas.																																																																						
12	Ubicar en la matriz los pictogramas de las sustancias químicas	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Ubicar en la matriz los pictogramas de las sustancias químicas que va a almacenar																																																																						

<p>1 3</p>	<p>Cruzar los diferentes pictogramas</p>	<p>Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista</p>		<p>Cruzar los diferentes pictogramas identificados así:</p>  <p>MATRIZ GUIA DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS QUIMICOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>CLASE 2 LÍQUIDOS INFLAMABLES</th> <th>CLASE 3 SÓLIDOS INFLAMABLES</th> <th>CLASE 4 SUSTANCIAS COMBURENTES</th> <th>CLASE 5 SUSTANCIAS TÓXICAS</th> <th>CLASE 6 SUSTANCIAS CORROSIVAS</th> <th>CLASE 7 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>CLASE 1 LÍQUIDOS INFLAMABLES</th> <td>Verde</td> <td>Amarillo</td> <td>Rojo</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> </tr> <tr> <th>CLASE 2 SÓLIDOS INFLAMABLES</th> <td>Amarillo</td> <td>Verde</td> <td>Rojo</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> </tr> <tr> <th>CLASE 3 SUSTANCIAS COMBURENTES</th> <td>Rojo</td> <td>Rojo</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> </tr> <tr> <th>CLASE 4 SUSTANCIAS TÓXICAS</th> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Rojo</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> </tr> <tr> <th>CLASE 5 SUSTANCIAS CORROSIVAS</th> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> </tr> <tr> <th>CLASE 6 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS</th> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> <td>Verde</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Inflamables</th> <th>Explosivos</th> <th>Tóxicos</th> <th>Combustibles</th> <th>Nocivos Irritantes</th> <th>Corrosivos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>Inflamables</th> <td>+</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>+</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th>Explosivos</th> <td>-</td> <td>+</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th>Tóxicos</th> <td>-</td> <td>-</td> <td>+</td> <td>-</td> <td>+</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th>Combustibles</th> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>+</td> <td>o</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th>Nocivos Irritantes</th> <td>+</td> <td>-</td> <td>+</td> <td>o</td> <td>+</td> <td>-</td> </tr> <tr> <th>Corrosivos</th> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>+</td> </tr> </tbody> </table> <p> + Se pueden almacenar conjuntamente. o Substancias pueden almacenarse juntas si se adoptan ciertas medidas específicas de prevención. - No deben almacenarse juntas. </p>		CLASE 2 LÍQUIDOS INFLAMABLES	CLASE 3 SÓLIDOS INFLAMABLES	CLASE 4 SUSTANCIAS COMBURENTES	CLASE 5 SUSTANCIAS TÓXICAS	CLASE 6 SUSTANCIAS CORROSIVAS	CLASE 7 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS	CLASE 1 LÍQUIDOS INFLAMABLES	Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Verde	Verde	CLASE 2 SÓLIDOS INFLAMABLES	Amarillo	Verde	Rojo	Verde	Verde	Verde	CLASE 3 SUSTANCIAS COMBURENTES	Rojo	Rojo	Verde	Verde	Verde	Verde	CLASE 4 SUSTANCIAS TÓXICAS	Verde	Verde	Rojo	Verde	Verde	Verde	CLASE 5 SUSTANCIAS CORROSIVAS	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	CLASE 6 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde		Inflamables	Explosivos	Tóxicos	Combustibles	Nocivos Irritantes	Corrosivos	Inflamables	+	-	-	-	+	-	Explosivos	-	+	-	-	-	-	Tóxicos	-	-	+	-	+	-	Combustibles	-	-	-	+	o	-	Nocivos Irritantes	+	-	+	o	+	-	Corrosivos	-	-	-	-	-	+
	CLASE 2 LÍQUIDOS INFLAMABLES	CLASE 3 SÓLIDOS INFLAMABLES	CLASE 4 SUSTANCIAS COMBURENTES	CLASE 5 SUSTANCIAS TÓXICAS	CLASE 6 SUSTANCIAS CORROSIVAS	CLASE 7 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS																																																																																																
CLASE 1 LÍQUIDOS INFLAMABLES	Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Verde	Verde																																																																																																
CLASE 2 SÓLIDOS INFLAMABLES	Amarillo	Verde	Rojo	Verde	Verde	Verde																																																																																																
CLASE 3 SUSTANCIAS COMBURENTES	Rojo	Rojo	Verde	Verde	Verde	Verde																																																																																																
CLASE 4 SUSTANCIAS TÓXICAS	Verde	Verde	Rojo	Verde	Verde	Verde																																																																																																
CLASE 5 SUSTANCIAS CORROSIVAS	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde																																																																																																
CLASE 6 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde																																																																																																
	Inflamables	Explosivos	Tóxicos	Combustibles	Nocivos Irritantes	Corrosivos																																																																																																
Inflamables	+	-	-	-	+	-																																																																																																
Explosivos	-	+	-	-	-	-																																																																																																
Tóxicos	-	-	+	-	+	-																																																																																																
Combustibles	-	-	-	+	o	-																																																																																																
Nocivos Irritantes	+	-	+	o	+	-																																																																																																
Corrosivos	-	-	-	-	-	+																																																																																																
<p>1 4</p>	<p>Definir su compatibilidad o incompatibilidad</p>	<p>Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista</p>		<p>Definir su compatibilidad o incompatibilidad de acuerdo con: Rojo: incompatibilidad, deben almacenarse por separado. Amarillo: posiblemente compatibles para su almacenamiento, revisar incompatibilidad individual en la hoja de seguridad. Verde: compatibles, pueden almacenarse juntos.</p> <p>Nota: Tener en cuenta la numeración de las casillas las cuales indican recomendaciones adicionales. (Ver en la parte final del documento los ejemplos para el uso de la matriz)</p>																																																																																																		

15	Almacenar las sustancias químicas	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Almacenar las sustancias químicas peligrosas teniendo en cuenta la información anterior. Almacenar los líquidos en la parte inferior y sólidos en la parte superior para evitar posibles pérdidas o contaminaciones por derrame.
16	Identificar, determinar y señalar el lugar de almacenamiento	Profesional Especializado Ambiental, Supervisor de Contratos, Contratista		Identificar, determinar y señalar el lugar de almacenamiento para cada uno de las sustancias. Esto le facilitará el almacenamiento en futuras recepciones.
Manipulación de Sustancias Químicas				
17	Utilizar los equipos de protección	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		Utilizar los elementos de protección personal para manipular sustancias químicas
18	Verificar el estado de los envases, etiquetas y productos antes de usarlos	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		Verificar el estado de los envases, etiquetas y productos antes de usarlos; no se deben usar productos sin identificar. En caso de detectar cualquier condición insegura se debe informar al Profesional Especializado Ambiental.
19	Tener en cuenta las dosificaciones establecidas para cada producto químico	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		Tener en cuenta las dosificaciones establecidas para cada producto químico, no realice mezclas.
20	Prevenir intoxicaciones	Contratistas y		No ingerir ningún tipo de alimento en los lugares donde se manipulan sustancias químicas.

		empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		
2 1	Tener presente la hoja de seguridad del producto	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		En caso de tener contacto con el producto químico consulte de inmediato la hoja de seguridad del producto.
trasvase de sustancias químicas				
Evite los trasvases de los productos químicos, en caso de ser estrictamente necesario tenga en cuenta:				
2 2	Utilizar los equipos de protección personal	Contratistas y empleados (personal de servicios generales, personal de mantenimiento)		Utilizar los equipos de protección personal para evitar incidentes.
2 3	Utilizar embudos o bombas de succión			Utilizar embudos o bombas de succión, para realizar el trasvase del producto.
2 4	Verificar los elementos para realizar el trasvase			Verificar que los elementos para realizar el trasvase estén limpios, estos no deben contener residuos de otros productos químicos
2 5	Ubicar los recipientes para el trasvase			Ubicar los recipientes para el trasvase sobre una base firme y segura.
2 6	Realizar el trasvase			Realizar el trasvase teniendo en cuenta las recomendaciones anteriores
2 7	Identificar etiquetas			Identificar con la etiqueta el envase del producto reenvasado.
Verificación al transporte de proveedores de sustancias químicas				
2 8	Realizar inspección de vehículos	Supervisor de contratos (ferretería y papelería y suministro)		Realizar inspección a los vehículos que transportan sustancias químicas peligrosas en el. (cuando aplique) En caso de presentarse alguna inconsistencia reportarlo al profesional especializado ambiental.

Durante el procedimiento de almacenamiento, manipulación, y transvase de productos químicos, tenga en cuenta el **plan de contingencias ambientales por derrame de sustancias químicas peligrosas**.

EJEMPLOS PARA EL USO DE LA MATRIZ:

Ejemplo 1: Almacenamiento para productos químicos peligrosos compatibles:

Producto 1

Hipoclorito de sodio



Hoja de seguridad



Clasificación



Producto 2

Lark Sanitizer



Hoja de seguridad



Clasificación



recuperar **MATRIZ GUIA DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS QUIMICOS**

		CLASE 3 LIQUIDOS INFLAMABLES	CLASE 4 SOLIDOS INFLAMABLES	CLASE 5 SUSTANCIAS COMBURENTES	CLASE 6 SUSTANCIAS TOXICAS	CLASE 8 SUSTANCIAS CORROSIVAS	CLASE 9 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS
CLASE UN							
CLASE 3 LIQUIDOS INFLAMABLES		Green	Yellow	Red	Green	2	1
CLASE 4 SOLIDOS INFLAMABLES		Yellow	Yellow	Red	Red	Yellow	Yellow
CLASE 5 SUSTANCIAS COMBURENTES		Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow
CLASE 6 SUSTANCIAS TOXICAS		Green	Red	Red	Green	Green	1
CLASE 8 SUSTANCIAS CORROSIVAS		Yellow	Yellow	Red	Green	Green	Green
CLASE 9 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS		Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow

Annotations: 'Producto 2' points to the hazard pictogram 9 in the header row. 'Cto 1' points to the hazard pictogram 8 in the header row. 'Compatibles' points to the green cell at the intersection of Class 8 and Class 9.

Conclusión: Estos dos productos pueden almacenarse juntos ya que son compatibles entre sí.

Ejemplo 2: Almacenamiento para productos químicos peligrosos incompatibles:

Producto 1
Manganato de potasio



Hoja de seguridad



Clasificación



Producto 2

Hipoclorito de sodio



Hoja de seguridad



Clasificación



recuperar **MATRIZ GUIA DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS QUIMICOS**

		CLASE 3 LIQUIDOS INFLAMABLES	CLASE 4 SOLIDOS INFLAMABLES	CLASE 5 SUSTANCIAS COMBURENTES	CLASE 6 SUSTANCIAS TOXICAS	CLASE 8 SUSTANCIAS CORROSIVAS	CLASE 9 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS
CLASE UN							
CLASE 3 LIQUIDOS INFLAMABLES		Green	Yellow	Red	Green	2	1
CLASE 4 SOLIDOS INFLAMABLES		Yellow	Yellow	Red	Red	Yellow	Yellow
CLASE 5 SUSTANCIAS COMBURENTES		Red	Red	Yellow	Red	Red	Yellow
CLASE 6 SUSTANCIAS TOXICAS		Green	Red	Red	Green	Green	1
CLASE 8 SUSTANCIAS CORROSIVAS		2	Yellow	Red	Green	Yellow	Green
CLASE 9 SUSTANCIAS PELIGROSAS VARIAS		1	Yellow	Yellow	1	Green	Yellow

Product 1 →

→ Incompatible

Conclusión: Estos dos productos **no deben almacenarse juntos** ya que son incompatibles entre si.

ALCANCE: Aplica para el transporte, almacenamiento, manipulación de sustancias químicas y disposición de los recipientes de las mismas.

DEFINICIONES:

- 1. Envase:** Recipiente y todos los demás elementos o materiales necesarios para que el o los recipientes puedan desempeñar su función de contención y demás funciones de seguridad.
- 2. Etiqueta:** Son aquellas que se encuentran en el envase de la SQ y proporcionan la información necesaria sobre el manejo seguro y almacenamiento, rombo de seguridad y pictograma, indicaciones sobre riesgos y consejos de seguridad.
- 3. Hoja de seguridad ó MSDS (Material Safety, Data Sheet):** Documento que describe los riesgos de un material peligroso y suministra información sobre cómo se puede manipular, usar y almacenar el material con seguridad.
- 4. Incompatibilidad** Es el proceso que sufren las mercancías peligrosas cuando puestas en contacto entre sí puedan sufrir alteraciones de las características físicas o químicas originales de cualquiera de ellos con riesgo de provocar explosión, desprendimiento de llamas o calor, formación de compuestos, mezclas, vapores o gases peligrosos, entre otros.
- 5. Matriz de Compatibilidad:** guía para almacenar productos peligrosos de una manera segura, expresa compatibilidades e incompatibilidades de los productos peligrosos.
- 6. Mercancía Peligrosa:** Material perjudicial que durante el manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa en cantidades que pueden afectar la salud de las personas que entren en contacto con estas, o que causen daño material, ambiental o ambos.
- 7. Pictograma:** Advertencia que se hace sobre el riesgo de una mercancía peligrosa, por medio de colores y pueden ser: sólidos, líquidos y gases inflamables, sustancias corrosivas, comburentes, oxidantes, tóxicas y/o peligrosas varias.
- 8. Protocolo de Emergencia:** Procedimiento preventivo y reactivo para el control de una emergencia que se produzca durante el manejo, transporte y almacenamiento de mercancías peligrosas, con el propósito de mitigar las consecuencias y reducir los riesgos de empeoramiento de la situación y acciones inapropiadas, así como para regresar a la normalidad con el mínimo de consecuencias negativas para la población, el medio ambiente e infraestructura.

- 9. Rombo de seguridad:** es utilizado en etiquetas y en el almacenamiento de tanques estacionarios y bodegas, para comunicar e identificar todos los riesgos inherentes al PQ, el rombo se divide en 4 colores, (azul = salud, rojo= inflamabilidad, amarillo= reactividad, y blanco= especiales), cada uno de ellos indica el grado de peligrosidad mediante una numeración entre 0 y 4.
- 10. Sólido inflamable:** sustancia solida que, en las condiciones que se dan sobre el transporte, se encienden con facilidad, o pueden causar o activar un incendio por fricción; sustancias auto reactivas.
- 11. Sustancia Comburente:** Sustancias que, sin ser necesariamente combustible, puede liberar oxígeno y en consecuencia estimular la combustión y aumentar la velocidad de un incendio en otro material.
- 12. Sustancia Tóxica:** Sustancia que puede causar la muerte o lesiones graves o que puede ser nociva para la salud humana que se ingiere o inhala o entran en contacto con la piel.
- 13. Sustancias Corrosivas:** Es una sustancia que puede destruir o dañar irreversiblemente otra superficie o sustancia con la cual entra en contacto. Los principales peligros para las personas incluyen daño a los ojos, la piel y el tejido debajo de la piel.
- 14. Sustancias Infecciosa:** Sustancias que contienen microorganismos patógenos como bacterias, parásitos, virus, hongos, virus con el suficiente grado de virulencia y concentración que pueda producir una enfermedad infecciosa.
- 15. Transporte:** Vehículos de transporte de carga, público y/o particular destinado al transporte de mercancías por carretera.
- 16. UN:** Numero único que las naciones unidas (UN) asigna a cada sustancia química comercial, con el objeto de facilitar la identificación a través de un código o manual que debe ser conocido por comercializadores, almacenadores, cuerpos de bomberos, unidades de respuesta a emergencias y usuarios.
- 17. Equipo de protección personal:** La protección personal es la técnica que tiene por objeto proteger a un trabajador de un daño específico, consecuencia de su actividad laboral.
- La función básica de los elementos de protección personal es la de establecer una barrera entre el usuario del elemento y el producto agresivo (no lo elimina), Y disminuye la probabilidad de ocurrencia de un accidente laboral o enfermedad laboral.

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1.0.1	2023/05/11	Leidy Viviana Ramírez Agudelo- Profesional Universitario de Planeacion	Se complementa la actividad 9 "Verificar marcacion del producto" En la actividad 17 se ajustan los terminos se cambia el termino de equipos por elementos de proteccion personal	Jorge Luis Ramirez Profesional Especializado Ambiental Castaño	Gustavo Hernando Cortes Valestt Subgerente Técnico y Operativo	2023/06/29
1.0.0	2015/09/15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo		Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerente Técnico y Operativo	2015/09/15

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

3.10.12.4 Procedimiento de Valoracion de aspectos e impactos ambiental

PROPÓSITO: Valorar los aspectos e impactos ambientales de todas las actividades directas e indirectas realizadas en Terminales de Transporte de Medellín S.A, que puedan generar impactos ambientales positivos o negativos sobre el medio ambiente.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	OBSERVACIONES
1	Identificar etapa del ciclo de vida	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Identificar etapa del ciclo de vida aplicables para la (extracción, transporte de materia prima, insumo y producto terminado), inicial, prestación del servicio, uso y fin de vida) con la que se relaciona el aspecto e impacto ambiental y el proceso, a partir de la identificación de las partes interesadas prioritarias o críticas. La identificacion se realizará cada vez que se genere un cambio en el proceso, en el servicio o cuando se cree un proceso o un servicio nuevo. Mínimo una vez al año
2	Identificar las actividades o dependencias relevantes	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e	Inicialmente se organizan las columnas del proceso y actividad que se realizan en la empresa, permitiendo identificar las actividades o la dependencia según sea el

			impactos ambientales	caso a considerar de mayor importancia que generen algún impacto ambiental.
3	Identificación de aspectos e impactos ambientales	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Relacionar directamente los elementos de las actividades, productos o servicios que interactúan positiva o negativamente con el medio ambiente
4	Valorar condición	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Se refiere a establecer en que condición de normal, anormal o de emergencia se valorará el aspecto e impacto ambiental. Condición normal: condiciones basales en las que se desarrolla cotidianamente la actividad. Condición anormal: condición que sin ser de emergencia, no corresponde a la cotidianidad de la actividad y por tanto puede tener un impacto diferente. (se toma en consideración para asegurar que los controles operacionales no queden subdimensionados). Condición de emergencia: condición en la que los controles operacionales, no son suficientes para atender los impactos ambientales negativos que se causan con las contingencias que pueden presentarse en determinadas actividades.
5	Valorar Clase	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Define el sentido del cambio causado al ambiente por los aspectos ambientales. Estos pueden ser de carácter positivo (+) o negativo (-) según mejore o degrade el entorno respectivamente
6	Valorar Frecuencia	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Se refiere al intervalo de tiempo en el cual se presenta el aspecto ambiental. Se califica de la siguiente forma: Diaria.....5 Semanal.....4 Mensual.....3 Semestral.....2 Anual o superior.....1
7	Valorar Probabilidad	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Es la probabilidad de que ocurra el impacto ambiental relacionado con el aspecto. Este parámetro se califica de la siguiente manera. Seguro..... 3 Probable..... 2 Remota..... 1
8	Valorar Nivel	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de	Se refiere al grado de severidad o beneficio del impacto ambiental causado; para su calificación se debe tener en

			<p>aspectos e impactos ambientales</p>	<p>cuenta la valoración del recurso o el área de influencia y sus componentes (aire, agua, suelo, flora, fauna, seres humanos, entre otros), de igual forma se deben considerar indicadores de desempeño ambiental. Se califica de la siguiente forma:</p> <p>Alto: 3 Puede contener las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede causar daño a la salud de las personas y/o puede causar la muerte de flora o fauna. • Mejora las condiciones ambientales para las personas, la flora y la fauna. • El daño o beneficio es muy importante o tiene un efecto de carácter regional. <p>Moderado o Tranquilo: 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede causar daño en los medios receptores. • El daño o beneficio tiene un efecto local. • Se ocasiona sólo molestia al personal de la empresa y/o comunidad. • El daño o beneficio tiene una importancia media. • Es reversible entre 1 y 3 años. • Aparecer, por efectos negativos o positivos, en la televisión regional por 1 día o más, en la prensa escrita de circulación regional por 1 día o más. • Recibir reclamos o felicitaciones orales y/o escritos de la comunidad. <p>Leve o Nulo: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • El efecto no es perceptible por las personas, ni causa daños a los otros medios receptores.
--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> • El daño o beneficio es insignificante y/o tiene un efecto sólo al interior de las instalaciones de institución. • El daño es reversible en forma inmediata cuando se suspende la actividad. <p>Sin ningún efecto en las instalaciones o el personal.</p>
9	Valorar Control	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	<p>Define el grado de control que se tiene sobre el aspecto evaluado.</p> <p>Sin control 3 Aspecto ambiental, con situaciones fuera de Control, sin procedimientos, y sin mantenimiento</p> <p>Parcialmente controlado 2 Aspecto ambiental controlado parcialmente, existencia de situaciones anteriores fuera de Control, sin procedimientos asociados</p> <p>Controlado 1 Aspecto ambiental controlado, sin antecedentes propios o externos, con personal entrenado, con procedimientos, y buen sistema de mantenimiento</p>
10	Valorar Requisitos legales Aplicables	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	<p>Se refiere al grado de cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable:</p> <p>No se cumple con la normatividad o se cumple parcialmente: 3 Si se cumple con la normatividad: 2 No tiene reglamentación: 1</p>
11	Determinar el grado de significancia de los aspectos e impactos valorados	Profesional Especializado Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales por proyecto. Z:/ Subgerencia Técnica y Operativa/ SGA	<p>Después de realizar la valoración y calificación de cada uno de los criterios de valoración se debe realizar una ponderación de estos, con el propósito de determinar el grado de importancia en cada uno de los aspectos e impactos identificados (significancia). Esta actividad se realiza en la columna "Total" de la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales y se desarrolla tal como se describe a continuación.</p> <p>Esta dado por la sumatoria de los valores de cada criterio excluyendo el valor de requisitos legales aplicables, estos</p>

				<p>estarán entre 4 y 14. Posteriormente este resultado será multiplicado por la valoración dada a los requisitos legales aplicables. El resultado total de esta valoración se clasificará de la siguiente manera,</p> <p>No significativo: menor a 22, se gestiona a través de control operacional y ante desviaciones con corrección, acción correctiva.</p> <p>Significativo: mayor a 22, además del control operacional existente, se debe gestionar a través de objetivo, meta y programa ambiental.</p>
1 2	Aspectos e impactos ambientales de contratos con terceros.		Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales por proyecto. Z:/ Subgerencia Técnica y Operativa/ SGA	Los aspectos e impactos ambientales deben ser identificados, al igual que establecerse su control operacional (si aplica) por parte del Ingeniero Ambiental, como parte fundamental de cualquier contratación

ALCANCE: Inicia con la valoración de los aspectos e impactos identificados y termina con la definición de la importancia de los mismos. Aplica a todas las actividades desarrolladas en la operación de terminales de transporte terrestre de pasajeros. (Terminales norte y sur).

DEFINICIONES:

1. **Actividad:** Conjunto de acciones o tareas realizadas para lograr un objetivo, que conciernen directamente a un proceso.
2. **Aspecto Ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente. (ISO 14001:2015)
3. **Impacto Ambiental:** Cualquier alteración en el sistema ambiental biótico, abiótico y socioeconómico, que sea adverso o beneficioso, total o parcial, que pueda ser atribuido al desarrollo de un proyecto, obra o actividad.
4. **Medio Ambiente:** Sistema dinámico definido por las interacciones físicas, biológicas, sociales y culturales, percibidas o no, entre los seres humanos y los demás seres vivos y todos los elementos del medio en el cual se desenvuelven, bien que estos elementos sean de carácter natural o sean transformados o creados por el hombre.
5. **Partes Interesadas:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización. (ISO 14001: 2015)
6. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
2.0.1	2023/07/20	Profesional planeacion	Se ajusta el tiempo de realizacion y normatividad NTC 2004	Jorge Luis Ramirez Profesional Especializado Ambiental	Subgerente Técnico y Operativo - Gustavo C	2023/07/20

2.0.0	2017/08 /15	Sorany Andrea Marin Marin Profesional Especializado Ambiental Castaño	<p>Se modifican las actividades asi:</p> <p>ACTIVIDAD 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina: Identificar las actividades o dependencias relevantes • Se adiciona: Identificar etapa del ciclo de vida <p>ACTIVIDAD 2: Identificación de aspectos e impactos ambientales</p> <p>Identificar las actividades o dependencias relevantes</p> <p>ACTIVIDAD 3: Valorar condición</p> <p>Identificación de aspectos e impactos ambientales</p> <p>ACTIVIDAD 4: Valorar Clase</p> <p>Valorar condición</p> <p>ACTIVIDAD 5: Valorar Frecuencia</p> <p>Valorar Clase</p> <p>ACTIVIDAD 6: Valorar Probabilidad</p> <p>Valorar Frecuencia</p> <p>ACTIVIDAD 7: Valorar Nivel</p> <p>Valorar Probabilidad</p>	Sorany Andrea Marin Marin Profesional Especializado Ambiental Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo	Nelson Martinez Escobar Subgerente Técnico y Operativo	2017/08/15
-------	----------------	--	--	---	--	------------

			<p>ACTIVIDAD 8: Valorar Control</p> <p>Valorar Nivel</p> <p>ACTIVIDAD 9: Valorar Requisitos legales Aplicables</p> <p>Valorar Control}</p> <p>ACTIVIDAD 10: Determinar el grado de significancia de los aspectos e impactos valorados</p> <p>Valorar Requisitos legales Aplicables</p> <p>ACTIVIDAD 11: Aspectos e impactos ambientales de contratos con terceros.</p> <p>Determinar el grado de significancia de los aspectos e impactos valorados</p> <p>ACTIVIDAD 12: Se crea actividad 12 "Aspectos e impactos ambientales de contratos con terceros"</p>			
--	--	--	---	--	--	--

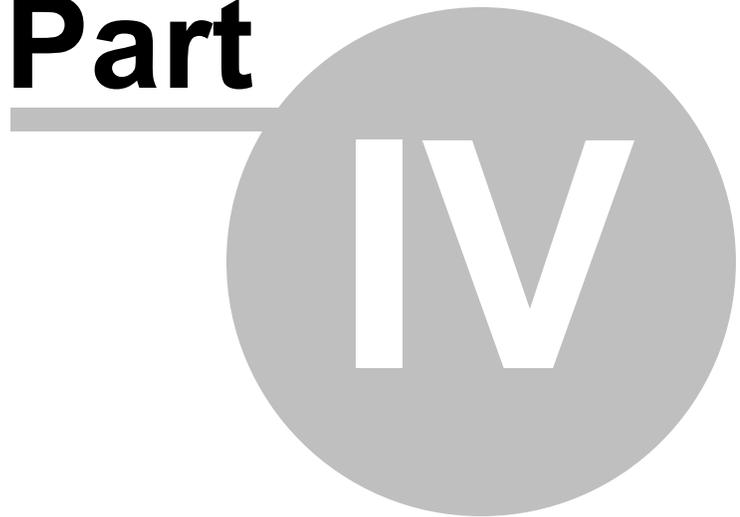
1.0.0	2015/09 /15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental Castaño	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerente Técnico y Operativo	2015/09/15
-------	----------------	--	-------	--	---	------------

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

Top Level Intro

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

Part



4 Control de Cambios del Manual

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Sección	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
16.00	2024/04/03	Profesional Universitario de Planeación. Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Todas	<p>Se ajusta la sección de Política de Gestión con los nuevos lineamientos firmados aprobada el 24/11/2024</p> <p>En el campo de línea estratégica del presente Manual, se ajusta el nombre de la cuarta por Fortalecimiento y Gobernanza Institucional, aprobado el 5/11/2024, acta 17 de 2024</p> <p>Se ajustan los siguientes procesos y procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso Gestión Estratégica- versión 2.0.4, con fecha 2024/07/30 2. Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas, versión 1.0.5, con fecha 2024/07/30 3. Gestión Financiera, Administrativa y Comercial, versión 3.0.1, con fecha 2024/06/09 4. Procedimiento Administrar Presupuesto, 1.0.7 con fecha 2024/12/05, acta 19 de 2024 5. Proceso Gestión Bienes y Servicios, versión 5.0.1, con fecha 2024/12/31 6. Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios en versión 5.0.1, con fecha 2024/04/16, acta 8 del 16 de abril de 2024 7. Procedimiento para Suscripciones y/o Afiliaciones, 	Subgerente de Planeación- Hilda Maria Sepulveda Vallejo	Subgerente de Planeación- Hilda Maria Sepulveda Vallejo y en Comité Institucional de Gestión y Desempeño celebrado el 25 de febrero de 2025	2025/02/25

				<p>versión 2.0.0 con fecha 2024/12/05, acta 19 del 05 de diciembre de 2024</p> <p>8. Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo, en versión 2.0.2, con fecha 09/07/2024</p> <p>9. Procedimiento Trámite de Queja de Acoso Laboral en versión 1, con fecha 09/07/2024</p> <p>10. Proceso Gestión Procesos, versión 2.0.0, con fecha del 2025/01/29</p>			
15.00	2024/04/02	Profesional Universitario de Planeación. Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Todas	<p>1. Se ajusta el módulo de Presentación de Terminales de Transporte en lo que respecta al cambio del Manual Operativo que antes se regía por la resolución 2015050122 y ya se rige por la resolución.</p> <p>2. Se adiciona el nuevo Manual Operativo 2022050069 del 21 de febrero de 2022.</p> <p>3. Se ajusta el procedimiento con las nuevas directrices del Reglamento de Recaudo de Cartera, pasa de versión 1.0.4 a la versión 1.0.5., con fecha del 2022/06/23</p> <p>4. Se ajusta el procedimiento de sustancias químicas pasa de versión 1.0.0 a versión 1.0.1</p> <p>5. Se registra el Procedimiento Contexto Organizacional en versión 2.0.0.</p> <p>6. Se integra el procedimiento de adquisición de bienes y</p>	Subgerente de Planeación -E-Maria Teresa Berrio Palacio	Subgerente de Planeación -E-Maria Teresa Berrio Palacio	2024/04/02

				<p>servicios en todas sus etapas-versión 5.0.0</p> <p>7. Se ajusta el Procedimiento Arrendamiento</p> <p>8. Se ajusta el Proceso Gestión Financiera y se agregan procedimientos como El procedimiento de conciliaciones en versión 1 el 2023/07/18 y el procedimiento Operación de Parqueaderos en versión 1 el 2023/07/25. Se ajustan las Políticas Contables por medio de la Resolución 2023050443 "Políticas Contables".</p> <p>9. Se declara en obsolescencia el procedimiento Atender Solicitudes de Servicio a UFC y del procedimiento Definición de tarifas cobro de publicidad</p> <p>10. Se adiciona la guía para realizar la depuración contable.</p> <p>11. Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p> <p>12. Se Ajusta el procedimiento Manejo de Sustancias Químicas en versión 1.0.1 del proceso gestión ambiental</p> <p>13. Se modifica la caracterización del proceso de Seguridad y salud en el trabajo, y se adicionan procedimientos de investigación de AT- IT, reporte de incidentes y accidentes, identificación de peligros, exámenes médicos ocupacionales, identificación de requisitos</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>legales, perfil sociodemográfico</p> <p>14. Se ingresan las políticas de TIC de gobierno digital, seguridad de la información y manejo de la información, se agrega la Política para el control del uso de la USB, así como también se registra el programa de gestión documental</p> <p>15. Se adiciona el Programa de Transparencia y Ética Pública del 30 de enero 2024</p> <p>16. Resolución 2024050113- Por medio de la cual se establece la política de prevención del acoso laboral.</p> <p>17. Resolución 2024050115- Por medio de la cual se adopta la Política de Desconexión Laboral</p> <p>18. Se ajusta la política de privacidad para el tratamiento de datos personales de la entidad, cambia la resolución 2017050373 por la resolución 2023050089</p> <p>19. Se ajusta el listado de sw de la entidad</p> <p>20. Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097</p> <p>21. Se agrega la política de daño antijurídico- Resolución 2023050411</p> <p>22. Se agrega el Programa de Gestión Documental, aprobado en el comité de gestión del 15/11/2022</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>23. Se ajusta la política integrada que rige a los Sistemas Integrados de Gestión</p> <p>24. Se agrega en la presentación de las terminales el decreto 1079 de 2015 "por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector transporte"</p> <p>25. En Gestión Humana se elimina de la sección de políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución 090 de 2010 "Por el cual se actualiza el Manual de Funciones de los Servidores de TTM" ▪ RESOLUCIÓN PLAN DE BIENESTAR SOCIAL 2015050337 ▪ Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de prestamos a través del fondo de calamidad doméstica y de solidaridad de la sociedad TTM". <p>Se adiciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 2023050319- Reglamento del funcionamiento del fondo de vivienda • Se adiciona la modificación realizada sobre la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su modificación mediante la Resolución 2022050097 • Se agrega la 2021050145 Por medio de la cual se adopta el código de la Legalidad y la Integridad de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. • 			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 2017050318-Reglamento interno de trabajo • Resolución Plan de Bienestar Social 2015050337 <p>27. En Gestión procesos se agrega el Programa de Transparencia y Ética Pública</p>			
14.01	2022/05/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo-Tecnica Administrativo Procesos	Módulo de Presentación de Terminales de Transporte	<p>1. Se ajusta el módulo de Presentación de Terminales de Transporte en lo que respecta al cambio del manual operativo que antes se regía por la resolución 2015050122 y ahora rige por la resolución 2022050069 del 21 de febrero de 2022.</p> <p>2. Se ajusta el número de la resolución del comité Institucional de gestión y Desempeño en las caracterizaciones de los procesos, Gestión, Gestión Humana, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud, Jurídica, Financiera y Comercial.</p> <p>3. Se actualiza el Procedimiento Auditorías Internas a la versión 1.0.6 con fecha 2022/04/18.</p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo-Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos	Subgerente de Planeación y Desarrollo-Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos	2022/05/05

14.00	2022/03 /01	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrati vo Procesos	Todas	<p>1. El Manual de Gestión se integra con los conceptos del Sistema de Gestión ambiental.</p> <p>2. Se ajusta en la sección Presentación de Terminales de Transporte</p> <p>3. Se adicionan los valores aprobados por el Código de Integridad y Legalidad.</p> <p>4. Se elimina los objetivos estratégicos del plan Estratégico 2008-2019 y se registran las líneas estratégicas.</p> <p>5. <u>En Generalidades y Campo de Aplicación:</u>se adiciona la aplicabilidad del Sistema Ambiental</p> <p>6. Se elimina la política de calidad y ambiental y se registra la política integrada de gestión.</p> <p>7. Se adiciona la nueva caracterización del proceso de Gestión Convenios y Proyectos en primera versión. Se ajusta el mapa de procesos.</p> <p>8. Se adiciona el nuevo manual operativo 2022050069 del 21 de febrero de 2022.</p> <p>9. Se adiciona en la caracterización las políticas contables- Resolución 2022050059- Políticas Contables</p> <p>10. Se adiciona el Código de Integridad y legalidad.</p> <p>Se ajusta la caracterización de los procesos:</p> <p>1. Gestión Estratégica a versión 2.0.2 el 2021/05/26</p> <p>2. Gestón Tecnología pasa</p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos	2022/03/01
-------	----------------	---	-------	---	---	---	------------

				<p>a la versión 2.0.0 con fecha 2021/11/08</p> <p>3. <i>Gestión Financiera</i> pasa a la versión 2.0.2 con fecha 2021/07/30</p> <p>4. <i>Gestión Procesos</i> pasa a la versión 1.0.8 con fecha 2021/08/31</p> <p>5. <i>Gestión Jurídica</i> pasa a la versión 1.0.8 con fecha de 2021/07/30.</p> <p>6. <i>Gestión Operación</i> pasa a la versión 1.0.9 con fecha de 2021/07/30</p> <p>7. <i>Gestión Bienes y Servicios</i> pasa a la versión 4.0.1 con fecha 2022/01/24</p> <p><u>Ajuste de Procedimientos:</u></p> <p>1. Se ajusta el procedimiento seguimiento y control operativo a la versión 1.0.7 con fecha del 30/07/2021</p> <p>2. Se ajusta el procedimiento de facturación a la versión 1.0.7 del 2021/07/30</p> <p>3. Se ajusta el procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones a la versión 2.0.2 del 30/07/202</p> <p>4. Se ajusta el procedimiento Gestión de Riesgos a la versión 3.0.0 el 2021/06/30</p> <p>5. Se ajusta el procedimiento control de documentos a la versión 1.0.6 con fecha del 2021/07/15</p> <p>6. Se ajusta el procedimiento control de registro a la versión 1.0.4 el 2021/07/15</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>7. Se ajusta el procedimiento análisis de datos a la versión 1.0.4. el 2021/02/02</p> <p>8. Se ajusta el Procedimiento Administración Documental a la versión 3.0.2 con fecha 2021/11/08</p> <p>9. Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios pasa a versión 4.0.0 con fecha 2021/06/01</p> <p>10. El Procedimiento Mantenimiento de Bienes a la versión contó con dos ajustes a la versión 1.0.5 con fecha de 2021/07/18 y la versión 1.0.6 con la versión 2022/01/24</p> <p>Se elimina el código del buen gobierno y se adiciona el código de integridad y la legalidad.</p>			
13.00	2019/12/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrativo Procesos	Todas	<p>Se realizan las siguientes modificaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se ajusta el campo de "Generalidades y campo de aplicación". 2. Se ajusta el campo de Documentación. 3. Se ajusta el campo de Mapa de Procesos 4. Se ajusta el campo Sistema de Control, con la nueva estructura del MECI- MIPG 5. Se modifica el campo comunicación interna y externa. 6. Se ajusta el campo de la Política Ambiental 7. Se ajusta el proceso Gestión Estratégica a la versión 2.0.1 con fecha 2019/12/27 8. Se ajusta el proceso Gestión de Bienes y Servicios a la versión 4.0.0 con fecha 2019/10/29 9. Se ajusta el proceso 	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2019/12/26

				<p><i>Gestión Procesos a la versión 1.0.7 con fecha 2019/12/27</i></p> <p><i>10. Se ajusta el proceso Gestión Tecnología e Información a versión 1.0.9 con fecha 2019/11/12</i></p>			
12.00	2019/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrativo Procesos	Todas	<p><i>1. Se elimina la descripción de las Responsabilidades y Autoridad, teniendo en cuenta que se definen dentro de una matriz</i></p> <p><i>2. Se ajusta el Proceso Gestión Estratégica, en versión 2.0.0. con fecha 2019/05/20</i></p> <p><i>3. Se ajusta el Proceso Gestión Control y Evaluación en versión 1.0.8, con fecha 2019/05/22</i></p> <p><i>4. Se ajusta el Proceso Gestión Operación Terminales en versión 1.0.8, con fecha 2019/01/28</i></p> <p><i>5. Se ajusta el proceso Gestión Jurídica, en versión 1.0.7, con fecha 2019/05/20</i></p> <p><i>6. Se ajusta el proceso Gestión de Bienes y Servicios, en versión 3.0.0 con fecha 2019/04/04</i></p> <p><i>7. Se ajusta el proceso</i></p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2019/05/24

				<p><i>Gestión Humana, en versión 1.0.9, con fecha 2019/01/28</i></p> <p>8. <i>Se crea el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, en versión 1.0.0</i></p> <p>9. <i>Se ajusta el proceso Gestion de Procesos en versión 1.0.6, con fecha 2019/01/28</i></p> <p>10. <i>Se ajusta el proceso Financiera y Comercial en versión 2.0.1 con fecha 2019/01/28</i></p> <p>11. <i>Se ajusta el Proceso Gestion Tecnología e Informacion, en versión 1.0.8 con fecha 2019/02/15</i></p> <p>12. <i>Se ajusta el Proceso Gestión Ambiental, en versión 2.0.1 con fecha 2019/02/15</i></p>			
11.00	2018/06/29	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrativo Procesos	Todas	<p>➤ <i>Se actualizan las políticas de cada uno de los procesos dentro de sus caracterizaciones dando cumplimiento a la Resolución 217 de 2011 donde se establece en su clausula 3 que las políticas se actualizan desde el manual de gestion de la entidad.</i></p> <p>➤ <i>Se articulan las competencias corporativas teniendo en cuenta la definicion de ellas en las fichas de los cargos, resolucion 2013</i></p> <p><i>Se actualiza las caractrericacion de gestión operacion</i></p> <p>➤ <i>Se actualiza terminologia especialmente ISO 9001:2008 por ISO 9001.2015. Se ajusta procedimiento de</i></p>	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz	2018/06/29

				<p><i>auditorias internas.</i></p> <p>➤ <i>Se actualizan los procedimientos de gestion ambiental</i></p> <p><i>1. Requisitos legales y evaluacion del cumplimiento legal</i></p> <p><i>2. Valoracion de aspectos e impactos ambientales.</i></p> <p><i>Se adiciona el procedimiento:</i></p> <p><i>1. Identificacion de valoracion de riesgos y oportunidades</i></p> <p>➤ <i>Se actualiza el proceso gestion tecnologia e informacion.</i></p> <p><i>1. Politicas y directrices</i> <i>2. Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</i></p> <p>➤ <i>El procedimiento de gestion documental se ajusta. asi:</i></p> <p><i>1. Se adicionan a las actividades a nivel especifico lo que se realizar en cada proceso.</i></p> <p><i>2. Se articulan los procesos de gestion documental de acuerdo a lo estipulado en la resolucion Resolución 61583 De 2016- Ministerio de Transporte - Superintendencia De Puertos y Transporte</i></p> <p><i>3. Se adiciona la actividad de efectuar la disposicion final de documentos</i></p> <p><i>En gestión financiera.</i></p> <p>➤ <i>Se crea el procedimiento</i></p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>de pagos dentro del proceso de Gestión Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se ajusta el procedimiento administrar presupuesto ➤ Se actualiza procedimiento de factuacion <p>Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 9001, la cual pasa de 2008 a 2015, en el procedimeinto de auditorias internas</p> <p>Se adiciona el componente de oportunidad en el procedimeinto de gestion de riesgos</p> <p>en generalidades y campo de aplicacion se adiciona.</p> <p>GESTIÓN DEL CAMBIO:</p> <p>La planificación gestión del cambio en Terminales de Transportes de Medellín S. A, se efectúa registrando la Identificación de la necesidades de establecer un cambio que afecta la integridad del Sistema de Gestion. El cambio puede generarse por modificaciones en procesos, servicio, actividad a nivel empresarial que pueda afectar el Sistema Integrado de Gestión. se analiza la viabilidad de emprender el cambio, se describe el cambio, se identifica el objetivo, las consecuencias y los proceso afectos. todo cambio estará soportado con la documentación respectiva además se identifica el responsable. la implementación del cambio se efectúa ejecutando las actividades o acciones a desarrollar en la fecha y por cada uno de los responsables de la implementación. estas</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>actividades contarán con seguimiento a las actividades previamente acordadas</p> <p>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:</p> <p>Terminales Medellín gestiona el conocimiento por medio de la utilización de herramientas como la biblioteca del conocimiento, el directorio de expertos y el miércoles de aprendizaje</p> <p>LIEDERAZGO: Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización, por medio de la planificación estratégica y la interrelación con la política del sistema de gestión. Además el establecimiento de roles, responsabilidades y autoridad para la ejecución del mismo.</p> <p>ANALISIS DE CONTEXTO.</p> <p>Es combinación de factores internos externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización a sus productos servicios e inversiones y partes interesadas. Para este ejercicio la Entidad utiliza la metodología PESTAL Y DOFA.</p> <p>PARTES INTERESADAS :</p> <p>La entidad realizar el análisis de las partes interesadas para proporcionar servicios que satisfagan la necesidades,</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>en este análisis se detalla sus necesidades, expectativas y mecanismos de intervención</p> <p>en el proceso gestion estrategica.</p> <p>➤ Se elimina salidas de la caracterizacion</p> <p>1. Plan de negocios 2. Plan de comunicaciones</p> <p>➤ Se ajusta el Procedimiento Revisión por la Dirección</p> <p>➤ En el proceso gestion control y evaluacion se actualiza: Se actualiza el objetivo del proceso.</p> <p>➤ Se actualiza el objetivo del proceso gestion operacion:</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>➤ Se actualiza el proceso gestion juridica.:</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Se adiciona al objetivo del proceso el alcance para garantizar la atención y respuesta de la comunicaciones de los clientes que llegan a TTM (PQRS). EL objetivo queda así:</p> <p>OBJETIVO DEL PROCESO: Asegurar el orden jurídico, brindar asesoría y defender los intereses de TTM a partir de la normatividad vigente. Así como también garantizar la respuesta oportuna a la comunicaciones de los clientes.</p> <p>Se adiciona nueva actividad dentro del hacer del proceso, documentada a nivel de procedimiento: Atender comunicaciones de los clientes.</p> <p>➤ Se modifica el proceso Gestión de Bienes y Servicios :</p> <p>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios: Se modifica el procedimiento de adquisición de bienes y servicios, teniendo en cuenta lo estipulado en el Reglamento de contratación de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., expedido por medio de la resolución número 2016050001 del 29 de julio de 2016.</p> <p>El procedimiento detalla las actividades del proceso de contratación en las tres modalidades de contratación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contratación con una Oferta 2. Solicitud Privada de Oferta 3. Solicitud Pública de Oferta 		
--	--	--	--	--	--	--

				<p><i>El procedimiento cambia de versión 1.0.8 con fecha 2013/07/05 a versión 2.0.0 con fecha 01/08/2016</i></p> <p><i>De igual manera se realizan y ajustan los formatos de contratación, los cuales se adjuntan en la ruta:Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestión\Gestión de Bienes y Servicios\Formatos\Adq Bienes y Servicios</i></p> <p><i>Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles: Se realiza ajustes al procedimiento de arrendamiento, cambia a versión 2.0.0 con fecha 2017/02/28, así:</i></p> <p><i>Se realizan mejoran en las actividades del procedimiento para contratos de arrendamientos nuevos y se mejora el procedimiento para contratos de arrendamientos ya arrendados.</i></p> <p><i>Se adiciona condiciones para la construcción y/o mejoras de un bien inmueble arrendado o que será arrendado.</i></p> <p><i>Se adicionan actividades y formatos enfocadas en la supervisión de los contratos de arrendamiento.</i></p> <p><i>Se adiciona el formato designación de supervisor arrendamientos</i></p> <p><i>Formato informe de supervisión arrendamientos</i></p> <p><i>Este proceso se adicionan tres líderes. Subgerente de Planeación y Desarrollo, el Secretario General y el Subgerente Técnico y Operativo, teniendo cuenta</i></p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p><i>cuenta que se articulan tres procedimientos, adquisición de bienes, mantenimiento y arrendamiento.</i></p> <p>➤ <i>Se ajusta el proceso de gestión Humana:</i></p> <p><i>En proceso de ajuste teniendo en cuenta la normatividad vigente.</i></p> <p><i>Se adiciona la salida Gestión del conocimiento</i></p> <p><i>Se ajustan requisitos de ingreso verificables. Fotocopia de la cedula de ciudadanía ampliadas al 200%</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Para aprendices solicitar autorización para realizar practicas por parte de la institución educativa.</i> <i>2. Fotocopia de la libreta militar</i> <i>3. Verificación de la libreta militar</i> <i>4. Certificado de antecedentes (Policía)</i> <i>5. Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la procuraduría general de la nación</i> <i>6. Certificado de responsabilidad fiscal expedido por la contraloría general de la republica</i> <i>7. Diligenciar formulario de declaración de bienes y rentas</i> <i>8. Diligencia formato único de hoja de vida</i> <i>9. Copia de los diplomas, títulos obtenidos y de todos los cursos o seminarios en los</i> 		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>que ha participado</p> <p>10. Copia de la matricula profesional</p> <p>11. Certificados laborales (debe contener fecha de inicio y terminación, cargo ocupado y funciones desempeñadas)</p> <p>12. Registros civiles de nacimiento hijos, fotocopias de tarjeta de identidad o cédula (según el caso).</p> <p>13. Registro de matrimonio o certificado de declaración extra juicio y fotocopia de cédula del esposo(a)</p> <p>14. Certificado de cuenta bancaria (en caso de no tener cuenta bancaria, se le debe hacer carta de autorización para apertura de cuenta de ahorros para depósito de nómina en Bancolombia).</p> <p>15. Certificado de afiliación al fondo de pensiones, cesantías y eps.</p> <p>16. Si tiene padres mayores de 60 años, traer fotocopia de cédulas de los padres, supervivencia en notaría, registro civil de nacimiento del nuevo empleado y debe diligenciar formato de dependencia económica.</p> <p>17. Realizar examen médico de ingreso.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Se ajusta el procedimiento de capacitación y bienestar.</p> <p>➤ se actualiza el proceso gestión procesos: Se actualiza el requisito de la nueva versión de la norma 9001, la cual pasa de 2008 a 2015, en el procedimiento de auditorías internas. Se adiciona el componente de oportunidad en el procedimiento de gestión de riesgos</p>			
10.0.0	2016/02/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo- Técnico Administrativo Procesos	Todas	<p><u>OBJETIVOS:</u></p> <p>Se ajustan los objetivos, se elimina objetivo 6 "Alinear a Terminales Medellín hacia una empresa sostenible", teniendo en cuenta que se aprobó en el año 2015, pero no se definió presupuesto, plan, proyecto o actividades.</p> <p><u>ESTRATEGIAS:</u></p> <p>Se ajustan las Estrategias, ajustadas al año 2017, las cuales son:</p> <p>Objetivo 1. Ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador</p> <ul style="list-style-type: none"> Renovación, construcción y adecuación de las áreas operativas y salas de espera <p>Objetivo 2. Facilitar al pasajero el acceso al transporte formal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la infraestructura y confiabilidad del servicio 	<p>Subgerente de Planeación y Desarrollo- Ximena Ramirez Muñoz</p> <p>Asesora de Control Interno- Eneyda Elena Vellojin Diaz</p> <p>Secretario General. Fernando Cardona</p> <p>Tecnico Administrativo de Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p> <p>Profesional Especializado Abogado- Francisco Javier Ramirez Gomez</p> <p>Subgerente Técnico y Operativo- Nelson</p>	Gerente General- Ovidio Buitrago Sierra	2016/02/28

				<p><i>Objetivo 3. Posicionar a Terminales Medellín como centralidad en la ciudad y la region</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Formular y desarrollar un plan de comunicaciones que permita posicionar la Empresa, desarrollar y divulgar la responsabilidad social e impulsar la planeación estratégica.</i> <p><i>Objetivo 4. Orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Adquirir nuevas tecnologías para el mejoramiento y optimización de procesos</i> • <i>Desarrollar cultura ambiental y contribuir al adecuado manejo del aire, agua, suelo y energía</i> • <i>Incrementar las competencias de los servidores, mediante capacitación y bienestar</i> • <i>Motivar a los funcionarios y contribuir con su calidad de vida y desarrollo personal</i> <p><i>Objetivo 5. Generar negocios rentables de movilidad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestionar nuevos negocios rentables que apoyen la movilidad de la ciudad</i> • <i>Comercializar Software de la operación HERMES, Modelo de Negocio y Software ZER</i> <p>ORGANIGRAMA:</p> <p><i>Se ajusta el organigrama de la entidad teniendo en cuenta lo establecido en la resolución del 2016050002 por medio de la cual se</i></p>	Martínez Escobar		
--	--	--	--	---	------------------	--	--

				<p>modifica la resolución N°201305001 del 14 de marzo de 2013 "por medio de la cual se modifica la estructura administrativa de las terminales de transporte de medellin s.a y se dictan otras disposiciones. los cambios mas relevantes que se registran en esta resolución:</p> <p>Por medio de la Resolución 2016050002 de 2016/07/29 se aprueba cambios en la estructura organizacional, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificación del cargo Profesional Universitario Asesor de Gerencia por Profesional Especializado Asesor de Gerencia, con las funciones, requisitos académicos y labores, las competencias, objetivos y descripción del cargo. • Se adicionan dos plazas del cargo Técnico Operativo bajo las mismas condiciones que ya están definidas en la ficha del cargo en la resolución N° 201305001 del 14 de marzo de 2013 • Se crea el cargo de recepcionista, con las funciones, requisitos académicos y laborales, competencias, objetivos y descripción del cargo. • Se crea el cargo de Profesional Universitario Comercial, con las funciones, requisitos académicos y laborales, competencias, objetivos y descripción del cargo. <p>MAPA DE PROCESOS:</p> <p>Se acondiciona el mapa de procesos, adicionando el Proceso Gestión Ambiental como un proceso de apoyo.</p> <p>SE REALIZAN MEJORAS Y AJUSTES A LOS</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p><i>PROCESOS:</i></p> <p>1. <i>Proceso Gestión Estratégica: pasa a versión 1.0.7 del 2017-02-28</i></p> <p><i>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 iniciará gestión en el proceso jurídico, todo esto de acuerdo a las resoluciones 2016050513 por la cual se reglamenta del procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos y la resolución 2017050042 por medio de la cual se reglamenta el procedimiento relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente</i></p> <p>2. <i>Proceso Gestión Control y Evaluación: pasa a versión 1.0.6 del 2016/07/15</i></p> <p><i>Se adicionan dos actividades en el planear del proceso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaborar Programa auditorias de control interno</i> • <i>Elaborar el plan de auditoria de control interno</i> <p>3. <i>Proceso Gestión Operación Terminales Medellín: pasa a versión 1.0.6 con fecha 2016/03/15</i></p> <p><i>Se ingresa el procedimiento Reclamaciones y Apelaciones al Manual Operativo, procedimiento que estaba vinculado al Proceso Gestión Jurídica</i></p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>4. Proceso Gestion Juridica: pasa a version 1.0.6 con fecha 2017-02-28.</p> <p>Se adiciona al objetivo del proceso el alcance para garantizar la atencion y respuesta de la comunicaciones de los clientes que llegan a TTM (PQRS). EL objetivo queda asi:</p> <p>OBJETIVO DEL PROCESO: Asegurar el orden juridico, brindar asesoria y defender los intereses de TTM a partir de la normatividad vigente. Asi como tambien garantizar la respuesta oportuna a la comunicaciones de los clientes.</p> <p>Se adiciona nueva actividad dentro del hacer del proceso, documentada a nivel de procedimiento: Atender comunicaciones de los clientes.</p> <p>5. Proceso Gestion Bienes y Servicios: cambia a version 2.0.0 con fecha 2017/02/28, asi:</p> <p>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios: Se modifica el procedimiento de adquisicion de bienes y servicios, teniendo en cuenta lo estipulado en el Reglamento de contratacion de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellin S.A., expedido por medio de la resolucion numero 2016050001 del 29 de julio de 2016.</p> <p>El procedimiento detalla las actividades del proceso de contratación en las tres modalidades de contratación:</p> <p>1. Contratación con una</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p><i>Oferta</i></p> <p><i>2. Solicitud Privada de Oferta</i></p> <p><i>3. Solicitud Pública de Oferta</i></p> <p><i>El procedimiento cambia de versión 1.0.8 con fecha 2013/07/05 a versión 2.0.0 con fecha 01/08/2016</i></p> <p><i>De igual manera se realizan y ajustan los formatos de contratación, los cuales se adjuntan en la ruta:Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestión\Gestion de Bienes y Servicios\Formatos\Adq Bienes y Servicios</i></p> <p><i>Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles: Se realiza ajustes al procedimiento de arrendamiento, cambia a versión 2.0.0 con fecha 2017/02/28, así:</i></p> <p><i>Se realizan mejoran en las actividades del procedimiento para contratos de arrendamientos nuevos y se mejora el procedimiento para contratos de arrendamientos ya arrendados.</i></p> <p><i>Se adiciona condiciones para la construcción y/o mejoras de un bien inmueble arrendado o que será arrendado.</i></p> <p><i>Se adicionan actividades y formatos enfocadas en la supervisión de los contratos de arrendamiento.</i></p> <p><i>Se adiciona el formato designación de supervisor arrendamientos</i></p> <p><i>Formato informe de supervisión arrendamientos</i></p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>6. <i>Proceso Gestion Humana: se cambia a version 1.0.7 con fecha 2017/01/15, asi:</i></p> <p>1. <i>Se adiona en el HACER una actividad nueva: Generación de Nómina, novedades, deducciones y prestaciones sociales</i></p> <p>2. <i>Se adicionan entradas del proceso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i><u>Cartera de Bienes</u></i> <p>3. <i>Se adicionan salidas del proceso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Actas físicas de reuniones y actividades COPASS..</i> ▪ <i>Nòmina</i> <p>4. <i>Se adiciona en el ACTUAR al COPASS</i></p> <p>4. <i>Se realiza modificaciòn al procedimiento Procedimiento Selección y Vinculación pasa a versión 1.0.8 con fecha 2017/01/15</i></p> <p>5. <i>Gestión Financiera, paso a version 1.0.6 con fecha 2015/10/30.</i></p> <p><i>Se realizò cambios en el Procedimiento Administrar Presupuesto, pasa a version 1.0.3 con fecha 2015/10/30</i></p> <p><i>Se adicionan los tiempos de planeacion y ejecucion presupuestal, es decir el cronograma de las 7 etapas que se deben cumplir en el proceso presupuestal.</i></p> <p><i>Asi como tambien se</i></p>		
--	--	--	--	--	--	--

				adiciona al objetivo el verbo "registrar"			
9.0.0	2015/09/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Todas	<p>Se ingresa el proceso Gestion Ambiental el cual es transversal a toda la organizacion y cuenta con procedimientos, manuales y programas.</p> <p>Se adiciona el Procedimiento de Valoracion de aspectos e impactos ambiental, version 1.00, fecha 2015/09/15</p> <p>Se adiciona el Procedimiento de identificación de requisitos legales y evaluación del cumplimiento legal.</p> <p>Se adiciona el Procedimiento Manejo de Sustancias Químicas</p>	Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2015/09/28
8.0.7	2015/06/26	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Todas	<p>Se actualizan los objetivos estratégicos, se adiciona el sexto objetivo que esta relacionada con Alinear a Terminales Medellín hacia una empresa sostenible</p> <p>En el Item Presentacion de Terminales se actualiza la resolucion que adopta el manual operativo 107 de 23 de junio de 2008, que ha sido modificada por medio de las resoluciones 0187 de 2009 y 224 de 2010 por la nueva resolucion 2015050122 " Por la cual se adopta el Manual Operativo para Terminales de Transporte de Medellín S.A. Este nuevo Manual Operativo esta articulado a nivel nacional</p> <p>Se actualizan los objetivos estrategicos</p> <p>Se actualizan las estrategicas por cada uno de los obetivos</p> <p>Se actualiza el MECI 2004 a MECI 2014 en terminos y</p>	Carolina Hurtado Angel-Subgerente de Planeacion y Desarrollo Encargada y Representante de la Alta direccion del sistema de calidad	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2015/06/26

				<p>componentes.</p> <p>Se actualiza el proceso Gestion Estrategica,version 1.0.6:</p> <p>Se actualizan los procedimientos Procedimiento Revisión por la Dirección, versión 1.0.5</p> <p>Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, version 1.0.8</p> <p>Se elimina la salida Plan de Desarrollo Organizacional, teniendo en cuenta que la entidad oficialmente cuenta con plan estrategico, plan de accion y plan de compras</p> <p>Se crea nuevo procedimiento Satisfacción del cliente version 1.0.0</p> <p>Se actualiza el proceso Gestion Operacion Terminales, version 1.0.5 :</p> <p>Se actualizan las actividdes del procedimiento Servicio No Conforme, version 2.0.0</p> <p>Se actualiza nueva Resolucion del Manual Operativo 2015050122 " Por la cual se adopta el Manual Operativo para Terminales de Transporte de Medellin S.A. Este nuevo Manual Operativo esta articulado a nivel</p> <p>Se actualiza el proceso Gestion Juridica, version 1.0.5:</p> <p>Se adiciona nuevo "procedimiento actualización normatividad por proceso", version 1</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>Se actualiz el Procesos Gestion Humana, version 1.0.6</p> <p>Se elimina el sw Project Server 2003 ya no se utiliza para dejar registro</p> <p>Se elimina de la caracterización la Resolución Normas y Políticas- Evaluación de Desempeño, teniendo en cuenta que la alta direccion definiò realizarla cada dos años</p> <p>Se elimina de la caracterizacion Resolución 2013050068 "Por medio de la cual se modifica la Resolución N°297 de 2012, mediante la cual se actualizó la conformacion del comite de convivencia laboral de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A , se elige nuevo comite en el año 2015</p> <p>Se elimina la Resolución 2013050127 COPASO, se elige nuevo comite en el año 2015</p> <p>Se actualiza el proceso Gestion Procesos, version 1.0.3:</p> <p>Se actualiza:</p> <p>Procedimiento planes de mejoramiento, version 1.0.4</p> <p>Procedimiento Auditorias Internas, version 1.0.2</p> <p>Se actualiza el proceso Gestion Financiera, version 1.0.5.</p> <p>Se adiciona nueva salida Definicion de tarifas cobro publicidad</p> <p>Se ingresa nuevo</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				procedimnto version 1 "Definicion de tarifas cobro de publicidad"			
8.0.6	2014/05 /16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrati vo Procesos	Todas	<p>Se ingresa politica ambiental, preaprobada en el ETSIG el 27/03/2014 y aprobada en el comite cordiador del sistema integrado de gesti3n celebrado el 5 de Mayo de 2014</p> <p><u>Se adicionan nuevos espacios:</u></p> <p>1. Cumplimiento de los Requisitos Documentales", donde se relacionan cada uno de los requisitos documentales de la norma y el como cumplimos como entidad.</p> <p>2. Alcance de la Certificaci3n de la Entidad, donde se establece el alcance de la certificaci3n con la que actualmente cuenta la Entidad.</p> <p><u>Se realizan actualizaciones a los procesos:</u></p> <p><u>1. PROCESO GESTI3N ESTRATEGICA (version 1.0.5, con fecha 2014/05/16_</u></p> <p>Se actualiza el procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, se genera versi3n 1.0.7 con fecha 2014/05/16</p> <p><u>2. PROCESO GESTI3N CONTROL Y EVALUACI3N:</u></p> <p>El proceso me modifica a versi3n_1.0.5, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente de Planeacion y Desarrollo	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2014/05/16

				<p>Comite de Planeación</p> <p><u>3. GESTIÓN OPERACIÓN TERMINALES DE TRANSPORTE (1.0.4, fecha 2014/05/16)</u></p> <p>Se modificación de los siguientes procedimientos:</p> <p>El procedimiento programación de turnos, pasa a versión 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Ingresos, Llegadas y Salidas pasa a versión 1.0.5, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Recaudos pasa a versión 1.0.4 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Servicio al Transportador pasa a versión 1.0.7, con fecha 2014/05/16</p> <p>El Procedimiento Control del Servicio No conforme pasa a versión 1.0.2, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comite de Planeación</p> <p><u>4. GESTIÓN JURIDICA: No cuenta con modificaciones</u></p> <p><u>5. GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS:</u></p> <p>Se realiza modificaciones al Procedimiento de Mantenimiento de Bienes, queda registrado en version 1.0.4, 2014/05/16</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del actuar el Comite de Planeación</p> <p>No se realizan modificaciones a los procedimientos:</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Adquisiciones de Bienes y Servicios, Arrendamientos de Inmuebles Estos cuentan con propuestas para modificaci3n pero falta aprobaci3n de la nueva Secretaria General.</p> <p><u>6. GESTI3N FINANCIERA</u> <u>(Version 10.4, fecha 2014/05/16)</u></p> <p>Se modifica el procedimiento Administrar Presupuesto, se genera version 1.0.2, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento Administrar caja, se genera version 1.0.3, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Generar facturaci3n", se genera version 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p> <p>El procedimiento Gestionar cartera, no se efectua modificaci3n</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comite de Planeaci3n</p> <p><u>7. GESTI3N HUMANA:</u> <u>(versi3n 1.0.5, con fecha 2014/05/16)</u></p> <p>Se modifica el Procedimiento Selecci3n y Vinculaci3n, se genera version 1.0.6, con fecha 2014/05/16</p> <p><u>8. GESTI3N PROCESOS:</u> <u>(version 1.0.2, con fecha 2014/05/16)</u></p> <p>Se genera nueva version del procedimiento Control de Documentos, se genera</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>version 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p> <p><u>9.GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN:</u></p> <p>Se modifica el procedimiento: <i>Administración Documental</i>, se genera versión 2.0.0, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Administrar infraestructura tecnológica, se genera versión 1.0.5 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Revisión permisos otorgados", se genera la versión 1.0.2 con fecha 2014/05/16</p>			
8.0.5	2013/07/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Todas	<p><u>1. Cambios generales del Manual</u></p> <p>En el campo Organigrama, se adjunta nueva estructura de cargos.</p> <p>Se realiza modificaciones de todas las denominaciones de los cargos.</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p> <p>En el campo <u>Generalidades y Campo de Aplicación</u>, se elimina la NTC 5254 "Gestión del Riesgo" y se actualiza por la ISO 31000 "Principios y directrices para la gestión de riesgos",</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2013/07/22

			<p>Esta norma, está constituida por la NTC 5254 que se conocía en Colombia para la Gestión de riesgo y que tenía como referente la norma australiana AS 4360, la cual fue anulada con la llegada de la ISO 31000</p> <p><u>2. Cambios por cada caracterización de los procesos</u></p> <p><u>PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA:</u></p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Procedimiento Direccionamiento Estratégico</u>, se genera versión 1.0.4 2. <u>Procedimiento Revisión por la Dirección</u>, se genera versión 1.0.3 3. <u>Procedimiento Gestión de Proyectos</u>, se genera versión 1.0.2 4. <u>Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas</u>, se genera versión 1.0.2 5. <u>Recibir y Responder Comunicaciones</u> se genera versión 1.0.6 <p>Se adiciona la nueva <u>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</u></p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: <u>Gestión Estratégica</u></p> <p><u>GESTIÓN CONTROL Y EVALUACIÓN:</u></p>		
--	--	--	---	--	--

				<p><i>Las siguientes políticas:</i></p> <p><i>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado en el comité y debidamente justificado.</i></p> <p><i>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año en el Comité coordinador del SIG.</i></p> <p><i>Se modifican por:</i></p> <p><i>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año por el Gerente General y darlo a conocer en el Comité Coordinador del SIG.</i></p> <p><i>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado por el Gerente General, este cambio debe estar justificado.</i></p> <p><i>Se elimina la actividad del HACER : Realizar informes mensuales sobre el comportamiento de las quejas recolectadas por el buzón de sugerencias</i></p> <p><i>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso:</i>Gestión Control y Evaluación</p> <p><u>GESTIÓN OPERACIÓN TERMINALES DE TRANSPORTE:</u></p> <p><i>Se modificación de los siguientes procedimientos:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento Programación de Turnos, pasa a versión 1.0.3. 2. Procedimiento Ingresos Llegadas Salidas, pasa a versión 1.0.4 3. Procedimiento Recaudos, pasa a versión 1.0.3 4. Procedimiento Servicio al 		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Transportador, pasa a versión 1.0.6</p> <p>5. Procedimiento Control del Servicio No conforme pasa a versión 1.0.1</p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: Gestión Operación Terminales</p> <p><u>GESTIÓN JURIDICA:</u></p> <p>Se adicionan lo siguiente:</p> <p>En Entradas: Legislación Colombiana.</p> <p>En Proveedor: ? www.litigiovirtual.com ? www.ramajudicial.gov.co ? Conalter (Corporación Nacional de Terminales) ? Asamblea de accionistas</p> <p>En Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agendar y preparar las diligencias de las diferentes actuaciones judiciales ▪ Revisión jurídica de E. solicitud de contratación, , condiciones, contratos certificados de liquidación. ▪ Efectuar evaluación jurídica propuestas ▪ Revisión y aprobación de pólizas <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: Gestión Jurídica</p> <p><u>GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS:</u></p> <p>Se realiza modificaciones al Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Se actualiza las denominaciones de los cargos en el Procedimiento Mantenimiento de Bienes</p> <p>Se realizan modificaciones en las actividades del Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: Gestión Bienes y Servicios</p> <p><u>GESTIÓN FINANCIERA:</u></p> <p>En la caracterización se adicionan dos nuevos comités: Comité Financiero y Comité de conciliación.</p> <p>Se adiciona nuevas salidas "Conciliaciones bancarias".</p> <p>Dentro del Hacer se elimina "Consultar Saldos y Firmas".</p> <p>Se adiciona dentro del "Hacer", nueva actividad "Realizar informes a los entes control".</p> <p>Se modifica en el campo de las políticas: los registros ya no van con sello seco sino sello humedo.</p> <p>Se adiciona a la siguiente política lo resaltado en azul: Toda Factura va acompañada de paz y salvo de seguridad social (firmada por el Revisor Fiscal o el gerente de la Entidad acompado de la planilla pila del mes respectivo), Parafiscales, en la certificación de pago debe estar referenciado el banco, el número, la clase de cuenta y el informe de supervisión.</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>La política "El recibo de certificaciones en contabilidad es hasta el último día hábil de cada mes." se modifica por "El recibo de certificaciones con los soportes se reciben en contabilidad dentro del mes vigente."</p> <p>La política "Para Contratistas se efectúa el pago quince días después de entregada y radicada la factura" se modifica por "Para contratistas se efectúa pago teniendo en cuenta el plazo establecido en el contrato".</p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: Gestión Financiera</p> <p><u>GESTIÓN HUMANA:</u></p> <p>POLITICAS:</p> <p>Se elimina la política Las vacaciones por ley se deben generar 5 días antes del disfrute por parte del empleado.</p> <p>En las ENTRADAS:</p> <p>1. Se elimina la Resoluciones 129, 130, 131, 132 y 133, porque son modificadas por las resoluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución COPASO. ▪ Resolución Préstamo de Vivienda. ▪ Resolución Comité Convivencia Laboral. ▪ Resolución Normas y Políticas- Evaluación de Desempeño. ▪ Programa de Asistencia educativa para los 		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>servidores y sus grupos familiares.</p> <p>2. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p>3. Se adiciona en el ACTUAR:</p> <p>El Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>4. En documentos aplicables y controles:</p> <p>Se adiciona 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>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: Gestión Humana</p> <p><u>GESTIÓN PROCESOS:</u></p> <p>Se modifica el objetivo dando cumplimiento a la oportunidad de mejora registrada en la auditoría de seguimiento de nov 10 y 11, enmarcándolo en la razón de ser del proceso en la organización y no con el enfoque normativo, pues el objetivo permite identificar los seguimientos o mediciones al proceso</p> <p>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</p> <p>Se eliminan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades y expectativas de los clientes ▪ Comunicaciones de los 		
--	--	--	--	---	--	--

				<p><i>clientes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Resultados de encuestas de satisfacción externa e interna</i> <p><i>Se adicionan lo siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Informes de auditorias internas y externas</i> ▪ <i>Acciones preventivas, correctivas y de mejora</i> ▪ <i>Metodología administración de Riesgos TTM</i> ▪ <i>Documentación de cargos</i> ▪ <i>Informes de auditorias internas de control</i> <p>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</p> <p><i>Se adicionan los siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Entes de certificación y de control</i> ▪ <i>Departamento Administrativo de la Función Pública</i> <p><i>Se eliminan los siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cliente directo empresas transportadoras</i> ▪ <i>Cliente Indirecto usuarios pasajeros</i> ▪ <i>Personal TTM se modifica por funcionarios de TTM</i> <p><i>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: Gestión Procesos</i></p> <p><u>GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN:</u></p> <p><i>Se modifica la redacción, se actualizan las políticas y el Software .</i></p> <p><i>Se ingresaron nuevas políticas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Toda información que se</i> 		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>genere en las diferentes Subgerencias y que sea carácter corporativo deberán estar almacenadas en la carpeta respectiva de acuerdo a la subgerencia, teniendo en cuenta que la información que este registrada allí se asume que no es corporativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los incidentes que han sido reportados en el QFDocument, que estén en estado Abierto, que tienen seguimiento por el personal al que fue asignado (desarrollador) a través de notas, necesidad de más datos y que no han sido retroalimentados por el usuario solicitante, se cerrarán después de 30 días de no recibir respuesta alguna por parte del informador ▪ Se elimina la política:El sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales, se actualizarán como mínimo una (1) vez al año, exceptuando el servidor donde se tenga instalado el software SEVEN, por ser un software de consulta y no se cuenta con mantenimiento y actualización. <p>Se elimina del listado de Sw:</p> <p>FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa ISA SERVER: Software que permite administrar las políticas de acceso a Internet. MANTIS: Software Gratuito para el manejo de proyectos de solicitudes de servicio.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: Gestión Tecnología e Información</p>			
8.0.4	2012/05/30	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	<p><u>PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA:</u></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.3 Se modifica el Procedimiento Direccionamiento Estratégico, se genera versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, se genera versión 1.0.5 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se actualizan políticas y controles.</p> <p><u>GESTIÓN CONTROL Y EVALUACIÓN:</u></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.3 Se adiciona tres actividades en el HACER Se adicionan tres políticas nuevas</p> <p><u>GESTIÓN OPERACIÓN TERMINALES DE TRANSPORTE</u></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.2 Se realiza pruebas al proceso y se llega a la conclusión que todo se está cumpliendo de acuerdo a lo documentado.</p> <p><u>GESTIÓN JURIDICA:</u></p> <p>Este proceso se encuentra</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2012/05/30

				<p>en versión 1.0.3 Se modifica y adiciona una nueva política</p> <p><u>GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS</u></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.3 Se modifica el procedimiento Realizar Contratación de Bienes y Servicios, se genera versión 1.0.7 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el procedimiento Efectuar contratación de arrendamiento de inmuebles nuevos y seguimiento a contratos de arrendamientos vigentes, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el procedimiento Ejecutar plan de mantenimiento de Infraestructura Física, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p><u>GESTIÓN FINANCIERA</u></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.2 Se Adiciona en la caracterización nuevos clientes. Se modifican, adicionan y eliminan políticas. Se modifica el Procedimiento Administrar Caja, se genera versión 1.0.1 (ver detalle control de cambios del Procedimiento). Se modifica el Procedimiento Generar Facturación de arrendamiento de inmuebles y otros servicios, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>Se modifica el Procedimiento Gestionar la cartera se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p><u>GESTIÓN HUMANA:</u></p> <p>Se modifican y adicionan políticas</p> <p>Se modifica el Procedimiento Selección y vinculación, se genera versión 1.0.4 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p><u>GESTIÓN PROCESOS</u></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.1</p> <p>Se realiza pruebas al proceso y se llega a la conclusión que todo se esta cumpliendo de acuerdo a lo documentado</p> <p><u>GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN:</u></p> <p>Se modifica y adicionan nuevas políticas</p> <p>Se adiconan dos actividades nuevas "Realizar revisión de Permisos Otorgados" y "Realizar migración de la Información", a estas dos actividades se les define sus procedimientos matriculados como: Realizar migración de la Información y Realizar revisión de Permisos Otorgados</p> <p>Se modifica el Procedimiento Solicitudes de Servicio de HW, SW e información, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>Se modifica el Procedimiento Administrar, mantener y monitorear la infraestructura tecnológica, se genera versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se adicionan dos nuevos registros Registro Errores del Sistema HERMES y Registro Errores del Sistema Safix</p> <p>Se adiciona un nuevo manual Manual F. Secure Adminb</p> <p>Se modifica el Procedimiento Manejo de fallas sistemas críticos, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>La Entidad cambia de Sw de antivirus NOD32 por :F-SECURE</p> <p>Se adiciona política relacionada con los tiempos de actualización del Sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales.</p> <p>Se adiciona política relacionada con el tiempo de cierre de los incidentes que han sido reportados en el Mantis, que se necesitan mas datos para resolverlo pero no han sido retroalimentados por el usuario solicitante</p>			
8.0.3	2011/08/31	Leidy Ramirez A Auxiliar de Procesos	Todas	<p>Cambia la redacción de la Misión, Objetivos, Visión, Política de Gestión, Valores, se adicionan las Competencias Corporativas</p> <p>Se realiza modificaciones en ortografía y redacción, se realiza las interrelaciones con los formatos y registros</p> <p>Procedimiento de Recibir y Responder Comunicaciones, cambia a versión 1.0.4</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Marco Tulio Arias Estrada Gerente General	2012/02/20

				<p>Proceso Gestión Operación Terminales, cambia a versión 1.0.2 y el Procedimiento Procedimiento Servicio al Transportador, cambia a versión 1.0.5</p> <p>Proceso Gestión Jurídica, cambia a versión 1.0.2</p> <p>Procedimiento de Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles, cambia a versión 1.0.5 y el Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios, cambia a versión 1.0.6</p> <p>Procedimiento Procedimiento Generar Facturación, cambia a versión 1.0.1 y Procedimiento Procedimiento Gestionar la cartera, cambia a versión 1.0.1</p> <p>Proceso Gestión Control y Evaluación, cambia versión 1.0.2</p> <p>Procesos Gestión Tecnología e Información, cambia a versión 1.0.2 y Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica, cambia a versión 1.0.2 y Procedimiento Administración Documental cambia a versión 1.1.1</p> <p>Se crea nuevo procedimiento Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios</p> <p>Se ingresa campo a cada caracterización de procesos donde se referencian cada una de las carpetas corporativas del Sistema Integrado de Gestión, como son: Documentos, Formatos, Métricas y Registros</p>		
--	--	--	--	--	--	--

8.0.2	2011/06/23	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Procedimiento de Recibir y Responder Comunicaciones	Se modifica el procedimiento (versión 1.0.3) Recibir y Responder Comunicaciones	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Marco Tulio Arias Estrada Gerente General	2011/06/23
8.0.1	2011/05/30	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	Cambio de redacción y ortografía se realiza las interrelaciones con los formatos y registros	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Marco Tulio Arias Estrada Gerente General	2011/05/30
8.0.0	2011/04/05	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	<p>En Generalidades y Campo de Aplicación, se elimina la exclusión del numeral 7.5.2 de la Norma NTC GP 1000:2009 y Se adiciona el procedimiento de servicio no conforme y sus registros. Se especifica como se da cumplimiento al numeral de Propiedad del Cliente.</p> <p>Se agrega ítem de Competencias Corporativas</p> <p>Se cambia de servidor donde reposan los documentos, formatos y registros que están controladas en medio magnético y se pueden consultar por todo el personal antes ttmcorreo ahora SFCONSOLA</p> <p>De acuerdo con los cambios en la gestión de la entidad, se cambia equipo MECI por Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión ETSIG</p> <p>En las caracterizaciones de los procesos se asigna una sección exclusiva de políticas por proceso y se agrega cuadro de control de cambios.</p> <p>Se adiciona Proceso Gestión Financiera y los procedimientos respectivos.</p> <p>Se unifica el procedimiento de solicitudes de servicio a</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Marco Tulio Arias Estrada Gerente General	2011/05/23

				<p>través de mantis (Unidad Financiera, Unidad de Desarrollo Organizacional, Unidad Operativa y Comunicaciones)</p> <p>Se adiciona dentro del proceso Gestión Humana el Reglamento Higiene y Seguridad Industrial</p> <p>Se elimina la actividad "Control y Evaluación" del Actuar de todos los procesos, puesto que ya está implícito dentro de los planes de mejoramiento.</p> <p>En Gestión de Bienes y Servicios se adiciona en actividades del actuar el "Comité de Baja de Bienes Muebles".</p> <p>Proceso Gestión Estratégica: Se adiciona Actuar el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión. Se adiciona en las actividades de actuar "Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión", "Comité Institucional de Transparencia Administrativa y Probidad".</p> <p>Proceso Gestión Operación: Se modifica la documentación correspondiente al nuevo sistema de la operación que está en funcionamiento desde el 16 de Noviembre de 2010. Se agrega nuevos controles relacionados con los cambios de la infraestructura física.</p> <p>Proceso Gestión Control y Evaluación: Se elimina el Comité de Gerencia, el cual se unifica con el "Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión".</p> <p>Proceso Gestión Tecnología e Información:</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				Se elimina la actividad Actuar ". Solución a los hallazgos de la Revisoría Fiscal". esta actividad esta incluida en los planes de mejoramiento.			
7.0.4	2010/12/09	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Proceso Gestión Control y Evaluación	<p>Se adiciona una nueva política en el Proceso Gestión Control y Evaluación</p> <p>"Control interno enviará por correo electrónico el informe preliminar sobre alguna auditoria realizada con el propósito que sea revisado por los servidores competentes. Estos contarán con cinco (5) días hábiles para enviar las observaciones pertinentes. Vencido este plazo, Control Interno generará la versión final del informe para que dichos servidores, a través del Gerente, definan el plan de acción necesario, si a ello hay lugar, para lo cual contarán con un plazo adicional de diez (10) días."</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/12/10
7.0.3	2010/11/02	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Algunos procesos y procedimientos	<p>Se actualiza con nuevas políticas y controles según memorando expedido el 25 de octubre de 2010 el Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios, (ver control de cambios procedimiento)</p> <p>En el proceso Gestión Operación, se elimina la actividad de "recaudo baños" porque esta actividad no pertenece a este Proceso.</p> <p>En el Procedimiento Servicio al Transportador se modifica la actividad de "Coordinar reuniones con empresas transportadoras". Esta actividad no se está realizando.</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/11/03
7.0.2	2010/10/07	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todos los procesos y procedimientos	Se modifican, adicionan y eliminan actividades y aclaraciones de los procedimientos	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/10/07

				<p>Se mejora la redacción</p> <p>Se corrigen errores gramaticales</p> <p>La ERP SEVEN y KACTUS cambia por SAFIX</p> <p>Cambios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MISIÓN ▪ VISIÓN ▪ OBJETIVOS ▪ ESTRATÉGIAS <p>Se modifica la Planta de personal de TTM, aumentando el a 4 el número de plazas del cargo Auxiliar Operativo, Aprobado en la Junta directiva realizada el 4 de Agosto de 2010 y se legaliza por medio de la Resolución 001 expedida el 4 de agosto de 2010</p> <p>ORGANIGRAMA</p>	Organizacional		
7.0.1	2010/07/08	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todos los procedimientos	<p>Se mejora la redacción de los diferentes propósitos de los procedimientos. Se corrigen algunos errores gramaticales.</p> <p>Se actualiza Procedimiento Control Documentos</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/07/08
7.0.0	2010/07/02	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Sistema de Gestión Caracterización de procesos	<p>1. Gestión Tecnología e Información: Se caracteriza proceso y sus procedimientos relacionados como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento Administración Documental ▪ Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica ▪ Procedimiento Solicitud de Servicios UDO ▪ Procedimiento Contingencias Sistemas Críticos <p>2. Gestión Bienes y Servicios: Se adiciona los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento Mantenimiento de Bienes 	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/07/02

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Procedimiento Solicitud de Servicio de Mantenimiento</u> ▪ <u>Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</u> ▪ <u>Manual de Cobros y Pagos</u> y la <u>Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera</u> <p>3. Se actualiza el <u>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios</u></p> <p>4. <u>Gestión Jurídica</u>, se caracteriza el proceso y el Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo</u> <p>5. Se actualiza el Sistema de Gestión en cuanto <u>Responsabilidad y Autoridad</u> según (<u>Resolución 019 de 2010</u> Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión), la Política Administración de riesgos <u>Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos)</u></p> <p>6. Se realizan modificaciones en los procedimientos del Proceso <u>Gestión Operación</u></p> <p>7. En todos las caracterizaciones de los Procesos se incluye MÉTRICAS del proceso, ubicadas en la pestaña de Indicadores.</p> <p>8. <u>Gestión Estratégica</u>: Se incluye el <u>Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas</u></p>			
6.0.2	2010/03/23	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	<p>Se actualiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Procedimiento Auditorias Internas</u> <p><u>Procedimiento Adquisición</u></p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/03/23

				de Bienes y Servicios <u>Gestión Procesos</u> Se elimina el código a documentos y registros	/		
6.0.1	2009/10/01	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	Se adiciona <u>Procedimiento Auditorias Internas</u> Se incluye caracterización del <u>Proceso Gestión Control y Evaluación</u> Se ajusta Manual a Observaciones de Mejora Auditoría Interna	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2009/10/21
6.0.0	2009/09/24	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	Primera Versión del Manual en medio electrónico Se realiza un rediseño completo del manual y de los procesos.	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2009/09/24

Manual de Gestión Versión No. 16.0.0 de 25/02/2025

Index

- [-

[PICTURE Mapa Procesos.jpg] 25

- A -

Acceso 455
 Acción correctiva 440
 Acción preventiva 440
 ACROBAT READER, para lectura de documentos electrónicos PDF 29, 147, 213, 272, 352, 422
 Acta de constitución del proyecto 39
 ACTIVE DIRECTORY para el control de usuarios y definición de políticas de seguridad 147
 ANTISPAM McAfee, para Control de spam en correos entrantes 147
 Aprobación 447
 Archivo de Gestión 46
 Auditado 461
 Auditor 461
 Auditorías de Calidad 461

- C -

Cajas Excretoras 232
 Capacidad de estacionamiento 232
 Capacidad de Tránsito 232
 Capacidad de Transporte 232
 Capacitación 381
 Capacitación/Entrenamiento formal 381
 Casetas de control de ingreso, llegada y salida de vehículos 232
 Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión: 459
 Comité de Calidad 53
 Comunicación 260
 Congestión de tránsito 232
 Conveniencia 53
 Copia controlada 447
 Copia no controlada 447
 CRYSTAL REPORT, para la creación de reportes desde una base de datos 147
 CUBS 46

- D -

DAFP 20
 Datos 459
 Debe quedar el valor en la respectiva acta de liquidación. 272
 Deficiencia administrativa 440
 Deficiencia fiscal 440
 Demanda de estacionamiento 232
 Demanda de transporte 232
 Divulgación 447
 Documento 447
 Documento obsoleto 447
 Documentos de origen externo 447

- E -

Efectividad 447
 Eficacia 53
 Entrenamiento 381
 Enunciado del alcance del proyecto 39
 Equipo MECI 440
 Estandarización 447
 Evidencia de la Auditoría 461

- G -

Gestión 53
 Gestión de Proyectos 39

- H -

Help and Manual 447

- I -

Indicadores de Efectividad 46
 Indicadores de Eficacia 46
 Indicadores de Eficiencia 46
 integrantes equipo tecnico, sistema de pares 387
 IPMSG, Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos 147
 ISA SERVER, para control de acceso a Internet 147

- L -

Legibilidad 455

- M -

MANTIS 260

MANTIS, para el manejo de solicitudes de servicio 147

MECI 440

Mejora continua 459

MS EXCHANGE, para administración de correos 147

MS Office 29, 147, 213, 272, 352, 422

- N -

No Conformidad 461

No Conformidad Mayor 461

No Conformidad Menor 461

NOD32, para control de Virus 147

- P -

Parqueadero de reserva 232

Patios de operaciones 232

Planificación de la Calidad 53

Plataforma 232

Plataforma de Descenso 232

PMI 39

Política de Calidad 53

Presupuesto de funcionamiento 46

Presupuesto de Inversión 46

PRIMOPDF, para la impresión directa en archivos

PDF 29, 147, 213, 272, 352, 422

Programa de Auditoria 461

Programación de turnos 224

Project Server 2003 39

PROJECT SERVER, para el manejo de proyectos 147

Proyecto 39

- R -

Registro 455

Registro de calidad 455

- S -

Salas de Espera 232

Salida de Reporte 232

Salida de viaje 232

Seguimiento de capacitación /entrenamiento 381

Señalización de evacuación (punto de encuentro) 232

Señalización horizontal 232

Señalización vertical 232

Sistema de Control 25

SQL EXPRESS, Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios 147

SQL SERVER, Motor de Base de Datos de SEVEN 29, 147, 213, 272, 352, 422

- T -

Taquillas de tiquetes y/o despacho 232

Técnicas estadísticas 459

Terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera 232

TTM 260

Turno 224

- V -

Versión 447

VISUAL STUDIO EXPRESS, Software gratuito para desarrollos propios 147

VNC, Software Gratuito para monitoreo 147

Endnotes 2... (after index)

Back Cover