



# MANUAL DE GESTIÓN TERMINALES MEDELLIN

© 2014 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**

## **MEDELLIN**

**© 2014 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: mayo 2014 in (whereever you are located)

### **Publisher**

...enter name...

### **Managing Editor**

...enter name...

### **Technical Editors**

...enter name...

...enter name...

### **Cover Designer**

...enter name...

### **Team Coordinator**

...enter name...

### **Production**

...enter name...

### **Special thanks to:**

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

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

# Table of Contents

Foreword	7
<b>Part I Compromiso Gerencial</b>	<b>10</b>
<b>Part II Presentación de Terminales de Transporte de Medellín S.A.</b>	<b>12</b>
1 Misión.....	12
2 Visión.....	13
3 Objetivos.....	13
4 Estrategias.....	14
5 Valores.....	15
6 Competencias Corporativas.....	15
7 Organigrama.....	17
<b>Part III Sistema de Gestión</b>	<b>20</b>
1 Generalidades y Campo de Aplicación.....	20
2 Alcance de la Certificación de la Entidad.....	21
3 Política de Gestión.....	21
4 Responsabilidad y Autoridad.....	22
5 Documentación.....	26
6 Mapa de Procesos.....	27
7 Medición Análisis y Mejora.....	28
8 Sistema de Control.....	29
9 Cumplimiento de los Requisitos Documentales.....	32
10 Comunicación Interna y Externa.....	77
11 Política Ambiental.....	78
<b>Part IV Caracterización de Procesos</b>	<b>82</b>
1 Gestión Estratégica.....	82
Procedimiento Direccionamiento Estratégico .....	94
Procedimiento Revisión por la Dirección .....	101
Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones .....	105
Procedimiento Gestión de Proyectos .....	119
Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas .....	123
2 Gestión Control y Evaluación.....	129
3 Gestión Operación Terminales.....	137
Procedimiento Programación de Turnos .....	145
Procedimiento Ingresos Llegadas Salidas .....	152
Procedimiento Recaudos .....	160
Procedimiento Servicio al Transportador .....	166

Procedimiento Control del Servicio No conforme .....	172
<b>4 Gestión Jurídica.....</b>	<b>177</b>
Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo .....	183
<b>5 Gestión Bienes y Servicios.....</b>	<b>187</b>
Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios .....	195
Procedimiento Mantenimiento de Bienes .....	213
Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles .....	221
<b>6 Gestión Financiera.....</b>	<b>236</b>
Procedimiento Administrar Presupuesto .....	248
Procedimiento Administrar Caja .....	253
Procedimiento Generar Facturación .....	259
Procedimiento Gestionar la cartera .....	264
<b>7 Gestión Humana.....</b>	<b>269</b>
Procedimiento Selección y Vinculación .....	279
Procedimiento Capacitación y Bienestar .....	289
Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios .....	294
<b>8 Gestión Procesos.....</b>	<b>300</b>
Procedimiento Gestión de Riesgos .....	309
Procedimiento Planes de Mejoramiento .....	312
Procedimiento Control Documentos .....	323
Procedimiento Control Registros .....	331
Procedimiento Análisis de los datos .....	334
Procedimiento Auditorías Internas .....	337
<b>9 Gestión Tecnología e Información.....</b>	<b>344</b>
Procedimiento Solicitud de Servicios .....	356
Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica .....	363
Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Críticos .....	377
Procedimiento Administración Documental .....	386
Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados .....	398
Procedimiento Migración de Información .....	402
<b>Part V Control de Cambios del Manual</b>	<b>410</b>
<b>Index</b>	<b>443</b>

# **Foreword**

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

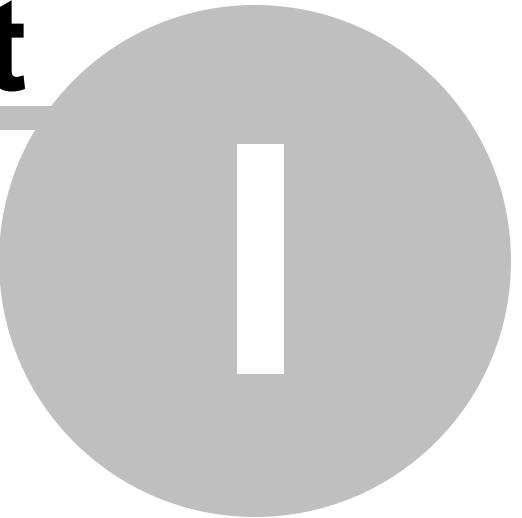


# **Top Level Intro**

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

# **Part**

---



I

## 1 Compromiso Gerencial

*La Alta Gerencia de 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.*

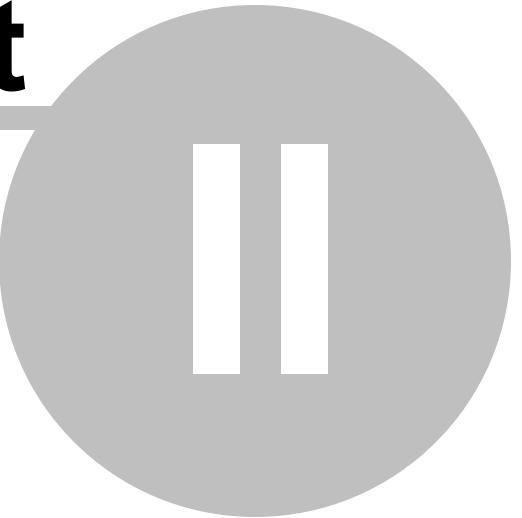
---

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

# **Top Level Intro**

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

**Part**



II

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

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, 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 los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera"; la norma técnica NTC 5454, Infraestructura de las Terminales de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.

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

El control se ejecuta, aplicando el [Manual Operativo](#), conforme a los procedimientos, sistemas, y principios establecidos por la resolución: 107 de 23 de junio de 2008, que ha sido modificada por medio de las resoluciones 0187 de 2009 y 224 de 2010

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. 8.0.6 de 2014/05/26**

### **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. 8.0.6 de 2014/05/26**

## **2.2 Visión**

*Ofrecer soluciones óptimas de movilidad*

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

## **2.3 Objetivos**

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

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

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

desempeño

## 5. Generar negocios rentables asociados a la movilidad

Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26

### 2.4 Estrategias

#### **Objetivo 1. Ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador**

- ✓ Fortalecer continuamente la relación con el transportador a través de la gestión de su información y servicios de valor agregado
- ✓ Mejorar la infraestructura y confiabilidad del servicio de taxis urbanos

#### **Objetivo 2. Facilitar al pasajero el acceso al transporte formal.**

- ✓ Apoyar a las autoridades en el control a la ilegalidad en el transporte Intermunicipal e Interdepartamental

#### **Objetivo 3. Posicionar a Terminales Medellín como centralidad en la ciudad y la región**

- ✓ Fortalecer el negocio inmobiliario y el contacto con los clientes arrendatarios
- ✓ Crear una centralidad para la zona de influencia de terminales, mediante servicios conexos y complementarios que beneficien a los clientes y a la ciudad

#### **Objetivo 4. Orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño**

- ✓ Adquirir nuevas tecnologías para el mejoramiento y optimización de procesos
- ✓ Garantizar las condiciones de uso de bienes muebles e inmuebles
- ✓ Implementar un modelo de gestión por competencias
- ✓ Motivar a los funcionarios y contribuir con su calidad de vida y desarrollo personal

- ✓ Desarrollar cultura ambiental y contribuir al adecuado manejo del aire, agua, suelo y energía

### **Objetivo 5. Generar negocios rentables de movilidad**

- ✓ Comercializar el modelo de negocio de Las Zonas de Estacionamiento Regulado - ZER
- ✓ Comercializar el sistema de la operación HERMES
- ✓ Gestionar nuevos negocios rentables que apoyen la movilidad

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

## **2.5 Valores**

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

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

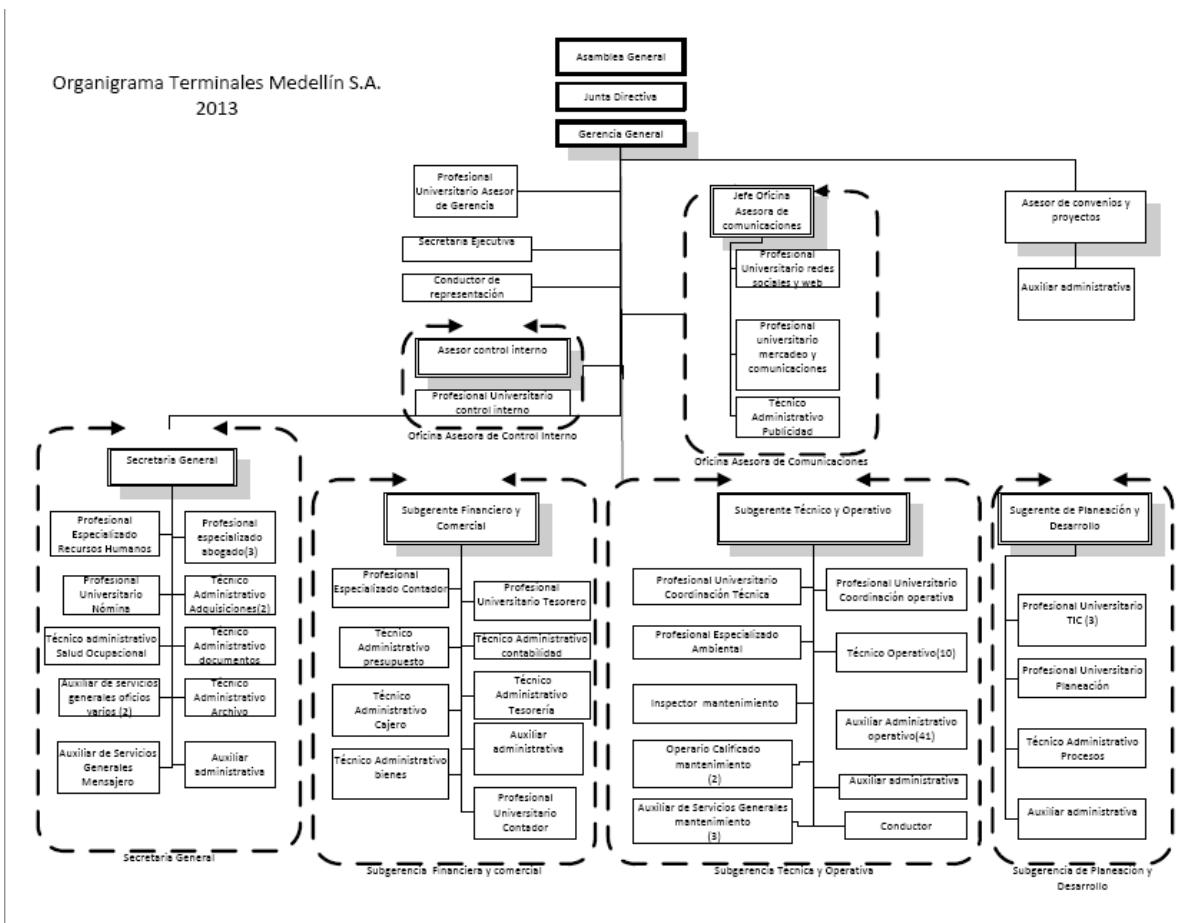
## **2.6 Competencias Corporativas**

<b>1. Vocación de servicio:</b>	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.
<b>2. Disciplina:</b>	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
<b>3. Trabajo en equipo:</b>	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.
<b>4. Comunicación efectiva:</b>	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.
<b>5. Adaptabilidad al cambio:</b>	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.

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

## 2.7 Organigrama



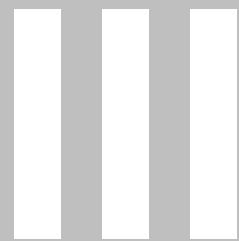
Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26



# **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 y los elementos del Modelo Estándar de Control Interno de Terminales de Transporte de Medellín S.A, establecidos de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, la Ley 872 de 2003, la norma NTC GP 1000:2009, el Acuerdo 25 de 30 de julio de 2007, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y la NTC 5454 con el objeto de:

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

##### APLICACIÓN

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

1. [Gestión Estratégica](#)
2. [Gestión Control y Evaluación](#)
3. [Gestión Operación Terminales de Transporte](#)
4. [Gestión Bienes y Servicios](#)
5. [Gestión Jurídica](#)
6. [Gestión Financiera](#)
7. [Gestión Humana](#)
8. [Gestión Tecnología e Información](#)
9. [Gestión Procesos](#)

##### EXCLUSIONES

Respecto de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009 se declaran las siguientes exclusiones:

- Diseño y Desarrollo (Numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009): 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
- Control de los equipos de seguimiento y medición (Numeral 7.6 de la norma ISO 9001:2008 y NTC

GP 1000:2009): 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.

## REFERENCIAS NORMATIVAS

El presente Manual de Gestión ha sido estructurado de acuerdo con los requisitos que exigen las Normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009.

Los términos y definiciones usados en este Manual han sido tomados de las Norma Técnicas Colombianas ISO 9001:2008: y Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000:2009. 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 1000:2005.

Atendiendo los requisitos de la norma NTC GP 1000:2009 y el Acuerdo 25 de julio 30 de 2007, Por medio del cual se establece la obligatoriedad de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en la administración central y descentralizada del Municipio de Medellín.

La administración de riesgos componente del sistema de control, consulta la metodología establecida por el DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) y la ISO 31000.

## PROPIEDAD DEL CLIENTE

En cumplimiento del Numeral 7.5.4 de la NTC GP 1000:2009, 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](#).

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

## 3.2 Alcance de la Certificación de la Entidad

➤ Operación de Terminales de Transporte Terrestre de pasajeros.

➤ Terminal operation for land passenger transportation.

## 3.3 Política de Gestión

*Terminales Medellín satisface las necesidades y*

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

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

### **3.4 Responsabilidad y Autoridad**

A continuación se define la responsabilidad y autoridad según los diferentes cargos que intervienen directa o indirectamente en el sistema de gestión.

#### **1. Gerente**

La Gerencia se compromete a desarrollar y mantener un sistema de gestión que permita garantizar a los clientes el cumplimiento de los requisitos establecidos con base en la política y objetivos que esa misma dirección establece para la empresa.

Consecuentemente, vela por el cumplimiento de la política y objetivos del sistema de gestión, efectúa las revisiones y mejoras que este sistema requiera, asegura la disponibilidad y asigna los recursos necesarios para la operación y el seguimiento de los procesos

- ✓ Institucionaliza el modelo de gestión a asumir en Terminales de Transporte de Medellín S.A.
- ✓ Decide los niveles de calidad permisibles en servicios, servidores Públicos, procesos y procedimientos
- ✓ Aplica y convoca para que se cumplan las políticas de los procesos
- ✓ Define las responsabilidades específicas que adquiera en el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, el cual preside y delega en el Representante de la Dirección.
- ✓ Atiende las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión.

La Gerencia evidencia su compromiso con la gestión, incluidos los temas de control y calidad a través de las siguientes acciones:

- ✓ Generando Actos Administrativos que consignan los compromisos y responsabilidades, suscribe Acta de Compromiso del 15 de enero de 2006, por Resolución 012 de enero 17 de 2006 adopta el MECI y a través de 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.
- ✓ Comunicando a los Servidores Públicos de Terminales de Transporte de Medellín S.A. la importancia de cumplir los requisitos legales y reglamentarios y cualquier otro relativo a la prestación efectiva de los servicios de la Entidad, los cuales se establecen de conformidad con el código de buen gobierno

adoptado por Resolución 147 de 2004, actualizado por Resolución 299 de 2008

- ✓ Llevando a cabo las revisión por la Dirección del Sistema de Gestión
- ✓ Asegurando la disponibilidad de recursos para el Sistema de Gestión

## **2. Representante de la Dirección**

La Gerencia ha designado al Subgerente de Planeación y Desarrollo como su representante para la implementación del Sistema de Gestión con la responsabilidad y autoridad para:

- ✓ Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión.
- ✓ Informar sobre el desempeño del Sistema de Gestión y de cualquier necesidad u oportunidad de mejora.
- ✓ Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión.
- ✓ Atender las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión, cuando sea delegado para ello
- ✓ Actúa como representante de la Gerencia para aplicar las políticas en materia de calidad
- ✓ Orienta la definición e implementación del plan estratégico, planes, programas y proyectos que faciliten su ejecución; con base en la metodología institucionalizada y enmarcado en un modelo de calidad que permita el fortalecimiento de la entidad,
- ✓ Establece correspondencia entre el sistema de control con los niveles de calidad requeridos para decidir la intervención de los elementos formales de organización, la redefinición de controles y/o de requisitos de calidad.
- ✓ Decide las metodologías de intervención de los elementos de organización en función de la calidad.
- ✓ Toma decisiones frente al comportamiento de la gestión, eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos
- ✓ Genera un ambiente de calidad aplicando políticas compartidas y ejerciendo labor pedagógica en materia de calidad.
- ✓ Coordina, apoya y diseña el sistema de gestión, la medición, seguimiento y análisis de los procesos que integran el sistema, y sirve de enlace entre las unidades en asuntos relacionados con el sistema.

## **3. Subgerente y/o Jefes de Unidad**

Actúa como dueño de los procesos en correspondencia con la unidad administrativa que lideran, para aplicar las políticas en materia de calidad.

- ✓ Possee la autoridad y el reconocimiento por parte de los Servidores Públicos participantes del proceso para hacer efectivas las especificaciones de calidad.
- ✓ Enmarcado en el modelo de calidad orienta la aplicación de los procedimientos formalizados en

función del fortalecimiento institucional.

- ✓ Interviene los elementos de los procesos, atendiendo los resultados de las evaluaciones para alcanzar los niveles de calidad decididos, aplicando las metodologías institucionalizadas.
- ✓ Facilita la adopción del modelo de calidad a través de la retroalimentación, manteniendo vigente el soporte documental
- ✓ Toma decisiones frente al comportamiento de la gestión, eficiencia y eficacia de los procesos pertenecientes a la Unidad que lidera.
- ✓ Genera un ambiente de calidad aplicando políticas compartidas, sirviendo como facilitador técnico y asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos

#### **4. Asesor Control Interno**

- ✓ Actuará como asesor - evaluador para aplicar las políticas en materia de control de gestión.
- ✓ Elabora los planes relacionados con la evaluación y la auditoría organizacional, enmarcado en las metodologías institucionalizadas y en el modelo de calidad.
- ✓ Articula la evaluación del sistema organizacional y del sistema de control a los niveles de calidad alcanzados para recomendar la intervención de los elementos de organización al realizar las auditorías de calidad.
- ✓ Aplica la metodología de auditoría de calidad para recomendar mejoras en producto, procesos y procedimientos
- ✓ Fija posiciones frente a las decisiones tomadas por la Gerencia frente a la aplicación de recomendaciones producto de las Auditorías de Calidad.
- ✓ Genera un ambiente calidad, ejerciendo labor pedagógica en materia de autocontrol

#### **5. Técnico Administrativo de procesos**

- ✓ Demuestra que la metodología aplicada para el diseño de los procesos y procedimientos está en función de la calidad del servicio, la optimización del uso de los recursos y de la aplicación natural de los controles.
- ✓ Sustenta que las especificaciones de calidad de los servicios requeridas por clientes, usuarios y Servidor Públicos es la real, para una actuación efectiva de Terminales de Transporte de Medellín S.A.
- ✓ Se responsabiliza de las ejecuciones decididas frente a diseño de procedimientos
- ✓ Construye conjuntamente con los dueños de los procedimientos el soporte documental que facilita la adopción del modelo de calidad.
- ✓ Socializa los avances en materia de calidad, con los grupos funcionales, para el fortalecimiento institucional ejerciendo labor pedagógica.
- ✓ Administra el Sistema de Gestión

- ✓ Coordina las auditorias internas
- ✓ Administrar los planes de Mejoramiento

## 6. Líderes de proceso

Son los responsables de gestionar el sistema en su unidad, de medir y controlar sus indicadores y velar por la eficiencia y eficacia de los procesos, identificar las necesidades de mejoramiento y supervisar que los procedimientos se realicen de acuerdo con el sistema de gestión, atender y registrar cualquier no conformidad relacionada con la calidad y servicio, plantear acciones correctivas y preventivas cuando se presente no conformidades, verificar la aplicación de las acciones correctivas y preventivas, aplicación de la política de calidad en sus procesos, controlar el uso de información obsoleta, acatar las evaluaciones hechas por las auditorias internas de calidad e implementar planes de mejoramiento con base en el informe de auditorias.

## 7. Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG)

Equipo donde están integrados los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad según [Resolución 019 de 2010](#), se da cumplimiento la estructura establecida por la Ley 87 de 1993, la ley 872 de 2003, la circular número 03 de 2005, el decreto 1599 de 2005, el decreto 2913 de 2007, el acuerdo 25 de 2007, la circular 1000-002-07, el articulo15 de la ley 489 de 1998, la ley 962 de 2005.

El equipo Técnico lo compone un equipo multidisciplinario en su mayoría responsables directos del mejoramiento continuo de los procesos, mejoramiento del servicio y la [Gestión de Riesgos](#)

Se trabaja la siguiente temática:

- ✓ Apoyar en el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, especialmente con el Modelo Estándar de Control Interno- MECI 1000:2005, la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 y demás normas o documentos que modifiquen, sustituyan o adicionen y sean adoptadas por la Empresa
- ✓ Análisis y aprobación de los cambios a los procesos, procedimientos y documentación general del sistema
- ✓ Identificar y proponer mejoras al Representante de la Alta dirección
- ✓ Proponer campañas y estrategias de divulgación de los cambios del manual de gestión
- ✓ Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento
- ✓ Realizar seguimiento al plan de riesgos
- ✓ Análisis y seguimiento a la implementación de la estrategia de gobierno en línea
- ✓ Definición y seguimiento a compromisos

### [Integrantes del Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión](#)

## 8. Jefe oficina asesora de comunicaciones

Es responsable de comunicar al interior y exterior de la entidad todo lo relacionado con el Sistema de Gestión, a través de la página WEB, la Intranet, boletines informativos y los diferentes medios visuales y escritos en los que se posiciona la marca Terminales Medellín S.A.

## 9. Todos los empleados de TTM

Son los responsables de la aplicación y cumplimiento de los requisitos establecidos en cada uno de los procedimientos relacionados con sus actividades de trabajo, de contribuir al cumplimiento de los requisitos del cliente y de retroalimentar el sistema en procura de un mejoramiento continuo y el sostenimiento del mismo.

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

### 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](#) integral, que apunta al cumplimiento de las especificaciones de control y calidad
3. Para dar cumplimiento al numeral 5.4.1. de la norma, 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. En el Plan se establecen las líneas estratégicas con las perspectivas de:

- ✓ Los clientes externos (Empresas de transporte público Intermunicipal e Interdepartamental, usuarios pasajeros)
- ✓ Los procesos
- ✓ La formación - aprendizaje y crecimiento continuo
- ✓ Nuevos negocios

Dicho Plan Estratégico, para garantizar su cumplimiento se traduce anualmente en el Plan de Acción y en los planes y proyectos de la Entidad. Los cuales tienen seguimiento periódico, medición y análisis a través de los indicadores de gestión del Plan Estratégico.

4. Los documentos, procedimientos y registros se mencionan en este Manual a través de su nombre y se relacionan las modificaciones en el control de registros respectivo.

Antes de publicar el documento se coloca el estándar de identificación del documento y la versión

Los documentos aprobados son incluidos en el proceso, procedimiento y/o actividad correspondiente, en la carpeta Corporativa \Sgc - Sistema Gestión de Calidad) y se enlazan a través del manual de gestión electrónico.

La documentación que esta publicada en la Intranet es "copia controlada" y la documentación requerida en forma impresa son "Copias no Controladas".

El presente Manual de Gestión, ha sido aprobado por la Gerencia y adoptado como documento oficial de Terminales de Transporte de Medellín S.A.

El manual de gestión es documentado a través de la herramienta Help & Manual y es administrado exclusivamente por la Técnica Administrativa de Procesos en la ruta \Sgc - Sistema Gestión de Calidad\Gestion Procesos\Documentos\Manual de Gestión. 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 en el **servidor NORTE2 en la ruta: \INORTE2\MGestion** y se comunica y accede a través de un vínculo destinado para el manual en la [Página Web](#) de la Entidad.

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 en el servidor **SFCONSOLA en la ruta \SFCONSOLA\Formatos e Instructivos\Sgc - Sistema Gestión de Calidad**. Para mayor facilidad de la consulta de esta carpeta, en cada equipo se tiene configurada una conexión directa a esta ruta con la unidad Z.

### **5. Control de los documentos**

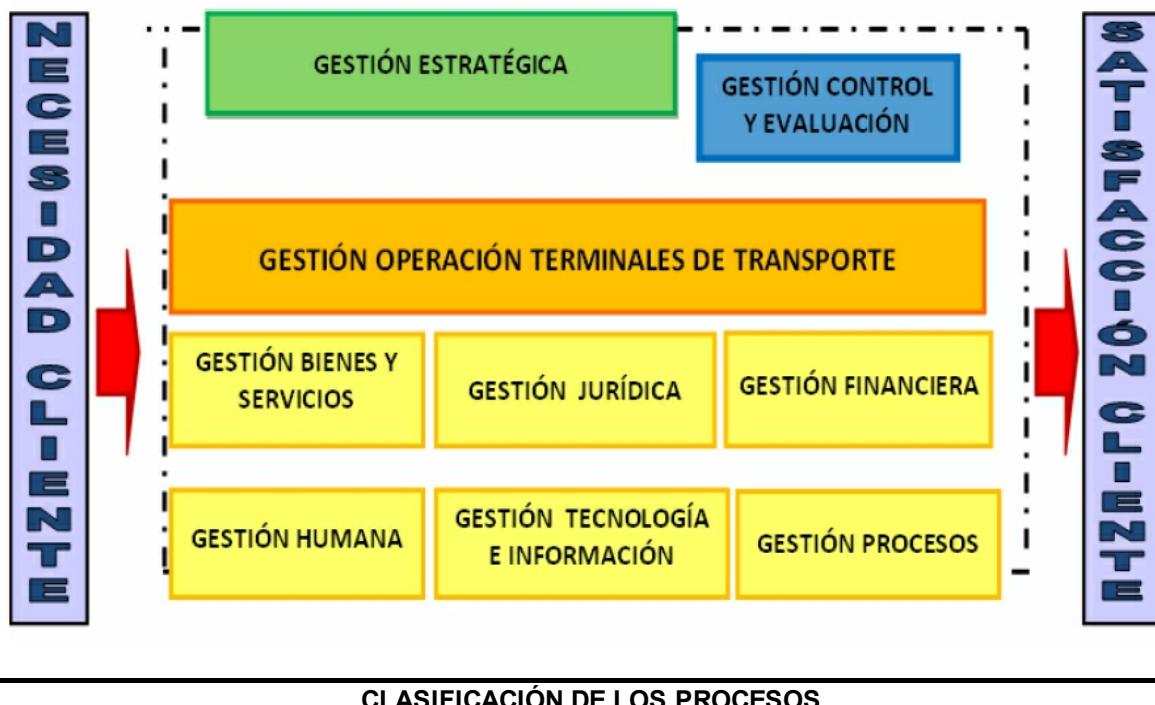
Con el fin de brindar directrices únicas para la elaboración y control de documentos y registros, Terminales de Transporte de Medellín S.A. ha documentado y establecido el Procedimiento para el control de documentos y registros.

### **6. 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. 8.0.6 de 2014/05/26**

## **3.6 Mapa de Procesos**



PROCESO ESTRATÉGICO	PROCESO DE LA MISIÓN	PROCESOS DE APOYO	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN
---------------------	----------------------	-------------------	---------------------------------

NOTA: Para ver la versión vigente del Manual Presionar Ctrl+F5

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

### 3.7 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 periódicamente 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 una vez al año se realiza la Encuesta para la [Evaluación del clima organizacional](#). Cada que se aplique el procedimiento de inducción y reinducción los funcionarios realizan la [Evaluacion 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 [Auditoria 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 ISO9001:2008 y NTC GP 1000:2009 y la eficacia de su implementación integral.

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., son las reuniones periódicas del Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión y la Revisión 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. 8.0.6 de 2014/05/26

## 3.8 Sistema de Control

Para el ejercicio del control, este manual incluye los Subsistemas establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno, MECI así:

- **Subsistema de Control Estratégico:** Este subsistema tiene como objetivo la generación de una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos de la entidad pública.
- **Subsistema de Control de Gestión:** Este subsistema tiene como objetivo orientar a la Empresa, en la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de la Misión, mediante el control a la ejecución de los procesos.
- **Subsistema de Control de Evaluación:** Este subsistema tiene como objetivo valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la Empresa, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento

El equipo Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión conformado formalmente con base en la [Resolucion 019 de 2010](#), enmarcada en la circular 3 de 2005, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades de orden Nacional y Territorial, se consolida y cumple tareas de análisis para el mejoramiento de procesos y labor pedagógica al multiplicar a los demás Servidores Públicos, los temas relacionados con la gestión, el control y la calidad.

El siguiente cuadro presenta el cumplimiento de TTM frente a los Subsistemas, Componentes y Elementos del MECI

MECI - TERMINALES MEDELLÍN S.A.			
SUBSISTEMA	COMPONENTES	ELEMENTOS	ELEMENTOS TTM
Control Estratégico	Ambiente de control	Acuerdos, compromisos y protocolos éticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Código Buen Gobierno</a></li> <li>▪ <a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a></li> <li>▪ <a href="#">Políticas Institucionales</a></li> <li>▪ Manual de Gestión</li> </ul>
		Desarrollo del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuación del lugar de trabajo</li> <li>▪ <a href="#">Biblioteca de Conocimiento</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Capacitaciones</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Bienestar Laboral</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución No.129 de 2008 - Sistema de Capacitación y Estímulos</a></li> </ul>

<b>SUBSISTEMA Control de Gestión</b>	<b>Actividades de Control</b>	<b>Estilo de dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Resolución No.130 de 2008 - Bienestar Social e Incentivos</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución No.131 de 2008 - Calamidad Doméstica</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución No.132 de 2008 - Asistencia Educativa</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución No.133 de 2008 - Préstamos de Solidaridad</a></li> <li>▪ Inducción a los funcionarios</li> <li>▪ <a href="#">Reinducción a los funcionarios</a></li> <li>▪ <a href="#">Evaluación del Clima Organizacional</a></li> <li>▪ <a href="#">Evaluación del Desempeño</a></li> </ul>
		<b>Estructura Organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación de nuevos cargos y plazas</li> <li>▪ <a href="#">Organigrama</a></li> </ul>
		<b>Planes y Programas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Plan Estratégico</a></li> <li>▪ Plan de Acción</li> <li>▪ <a href="#">Plan de Inversión del Cuatrienio</a></li> <li>▪ <a href="#">Planes de Compras por Unidad</a></li> <li>▪ Plan de Presupuesto</li> <li>▪ <a href="#">Plan de Capacitaciones</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Bienestar Laboral</a></li> <li>▪ <a href="#">Programa de Auditorias</a></li> <li>▪ Correo Electrónico</li> </ul>
		<b>Modelo de operación de procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de gestión</li> </ul>
		<b>Contexto Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Procedimiento Gestión de Riesgos</a></li> </ul>
		<b>Identificación de Riesgos</b>	
		<b>Análisis del riesgo</b>	
		<b>Valoración del Riesgo</b>	
		<b>Políticas de Administración del Riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos)</a></li> </ul>
		<b>Políticas de Operación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Manual Operativo</a></li> <li>▪ <a href="#">Reglamento de Contratación</a></li> <li>▪ <a href="#">Manual de Cobros y Pagos</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera</a></li> <li>▪ <a href="#">Políticas Institucionales</a></li> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por Proceso</a></li> </ul>
		<b>Procedimientos Operación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Gestión Operación</a></li> <li>▪ <a href="#">Manual Operativo</a></li> </ul>
		<b>Controles</b>	

		<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a></li> </ul>
		<b>Manual de procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Gestión</li> </ul>
		<b>Primaria (externa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Página Web TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones</a></li> </ul>
		<b>Secundaria (internal)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por Proceso</a></li> <li>▪ <a href="#">Intranet</a></li> <li>▪ Manual de Gestión</li> </ul>
		<b>Sistemas de Información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipos de Cómputo</li> <li>▪ Software</li> <li>▪ ERP - SAFIX</li> <li>▪ Unión Eléctrica - UE</li> <li>▪ Sistema de Información Empresas Transportadoras</li> <li>▪ <a href="#">Página Web TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Intranet</a></li> <li>▪ <a href="#">Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a></li> <li>▪ <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a></li> <li>▪ <a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a></li> <li>▪ <a href="#">Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad</a></li> <li>▪ SW para registrar los Planes de Mejoramiento</li> <li>▪ Project Server 2003</li> <li>▪ Help &amp; Manual</li> <li>▪ Office</li> </ul>
		<b>Comunicación Organizacional</b>	<p>Contextualización del Plan estratégico, reincidencia normativa, Comités: de contratación, archivo, calidad, COPASO - Comité Paritario de Salud Ocupacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Página Web TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Intranet</a></li> </ul>
		<b>Comunicación Informativa</b>	<p>Boletines de Prensa, Informes de Gestión, Pendones, Vallas, Volantes, Publicación de los contratos Contratos Celebrados en la Página Web de TTM, Programa de Televisión Desde las Terminales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Página Web TTM</a></li> </ul>
		<b>Medios de Comunicación</b>	<p>Boletín electrónico, carteleras, <a href="#">Página Web TTM</a>, <a href="#">Intranet</a>.</p>
<b>SUBSISTEMA Control de Evaluación</b>	<b>Autoevaluación</b>	<b>Autoevaluación del Control</b>	<p>Evaluación del Desempeño y técnica para fortalecer competencia. Empresa en constante aprendizaje Seguimiento al cumplimiento de lo propuesto Vs. Lo ejecutado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Gestión Humana</a></li> </ul>

		<b>Autoevaluación de la Gestión</b>	Evalúa los indicadores actuales y según su interpretación generar acciones de mejora. Permite identificar las mejoras de aseo, vigilancia, servicio al cliente.  ▪ <a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a> ▪ <a href="#">Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM</a>
	<b>Evaluación Independiente</b>	<b>Evaluación del Sistema de Control Interno</b>	Informe de evaluación del sistema de control interno, Avance Implementación MECI, NTC GP 1000. DAFFP.  ▪ <a href="#">Evaluación Estado MECI</a> ▪ <a href="#">Informe Gestión de Riesgos</a>
		<b>Auditoria Interna</b>	Certificación del ICONTEC para el proceso de Operación Terminales. Auditorías de revisoría fiscal, contraloría, auditorías internas.  ▪ <a href="#">Auditorias al SG</a> ▪ <a href="#">Auditorias Control Interno</a> ▪ <a href="#">Certificaciones</a>
	<b>Planes de Mejoramiento</b>	<b>Institucional</b>	Planes de mejoramiento resultado de las auditorías y hallazgos de contraloría  ▪ <a href="#">Procedimiento Planes de Mejoramiento</a>
		<b>Mejoramiento por procesos</b>	Reuniones de seguimiento de la operación (Mejoramiento, Evaluación, Mejores Prácticas)  ▪ <a href="#">Actas Equipo Técnico</a>
		<b>Mejoramiento Individual</b>	Concertación de objetivos, expectativas de mejoramiento y capacitación, iniciativas propias para mejorar desempeño personal  ▪ <a href="#">Gestión Humana</a>

Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26

### 3.9 Cumplimiento de los Requisitos Documentales

#### REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN (REQUISITOS DE LA NTCGP 1000:2009 Y LA NTC ISO 9001:2008)

REQUISITOS DE NORMA	COMO CUMPLIMOS....
4. REQUISITOS GENERALES	
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	<p>Los documentos del Sistema de Gestión de Terminales de Transporte de Medellín, incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Calidad</li> <li>• Procedimiento Gestión de Riesgos</li> <li>• Mapa y Plan de Riesgos</li> <li>• Proceso Gestión Financiera (Procedimiento Administrar Presupuesto, Procedimiento Administrar Caja, Procedimiento Generar Facturación, Procedimiento Gestionar la Cartera)</li> </ul> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico en su elemento de control Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>2. Control de Gestión: Componente Actividades de control, elementos de control de procedimientos, controles y manual de procedimientos. MECI 1000:2005.</li> <li>3. Control Estratégico: Componente Direccionamiento Estratégico, Elemento de control de Planes y Programas y Acuerdos de Gestión. MECI 1000:2005.</li> <li>4. Control de Gestión: Componente Actividades de Control, Elemento de control indicadores.</li> <li>5. Control de Evaluación: Componente Planes de Mejoramiento, elemento de control Planes de Mejoramiento por procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>6. Control Estratégico: Componentes y elementos de control para la administración de Riesgos- MECI 1000:2005</li> </ol>
<b>4.1.1 Enfoque a Procesos</b>	<p>La Dirección de Terminales de Transporte de Medellín S.A, ha analizado todos los procesos de la Entidad, y ha determinado la siguiente distribución:</p>

	<p>➤ <b><u>Procesos Estratégicos:</u></b></p> <p><b>1. Gestión Estratégica:</b> Procedimiento Direccionamiento Estratégico, Procedimiento Revisión por la Dirección, Procedimiento Gestión de Proyectos, Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas, Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones.</p> <p>➤ <b><u>Procesos de Control y Evaluación:</u></b></p> <p><b>2. Gestión Control y Evaluación</b> Este proceso no cuenta con procedimientos</p> <p>➤ <b><u>Procesos Misionales:</u></b></p> <p><b>3. Gestión Operación Terminales de transporte:</b> Procedimiento Programación de Turnos, Procedimiento Ingresos, Llegadas y Salidas, Procedimiento Recaudos, Procedimiento Servicio al Transportador, Procedimiento Control del Servicio No conforme.</p> <p>➤ <b><u>Procesos de Apoyo:</u></b></p> <p>Se cuenta con seis Procesos de Apoyo, los cuales son:</p> <p><b>4. Gestión Bienes y Servicios:</b> Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios”, Procedimiento Mantenimiento de Bienes y el Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles.</p> <p><b>5. Gestión Jurídica:</b> Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo.</p> <p><b>6. Gestión Humana:</b> Procedimiento de Selección y Vinculación, Procedimiento Capacitación y Bienestar, Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios.</p> <p><b>7. Gestión Tecnología e Información:</b> Procedimiento Solicitud de servicios, Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica, Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Críticos, Procedimiento Administración Documental, Procedimiento Revisión de</p>
--	--

	<p>Permisos Otorgados y el Procedimiento Migración de Información.</p> <p>8. <b>Gestión Financiera:</b> Procedimiento Administrar Presupuesto, Procedimiento Administrar Caja, Procedimiento Generar Facturación y Procedimiento Gestionar la Cartera.</p> <p>9. <b>Gestión Procesos:</b> Procedimiento Gestión de Riesgos, Procedimiento Planes de Mejoramiento, Procedimiento Control Documentos, Procedimiento Control Registros, Procedimiento Análisis de los datos y el Procedimiento Auditorías Internas.</p> <p><b>Importante:</b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico en su elemento de control Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>2. Control de Gestión: Componente Actividades de control, elementos de control de procedimientos, controles y manual de procedimientos. MECI 1000:2005.</li> <li>3. Control Estratégico: Componente Direccionamiento Estratégico, Elemento de control de Planes y Programas y Acuerdos de Gestión. MECI 1000:2005.</li> <li>4. Control de Gestión: Componente Actividades de Control, Elemento de control indicadores.</li> <li>5. Control de Evaluación: Componente Planes de Mejoramiento, elemento de control Planes de Mejoramiento por procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>6. Control Estratégico: Componentes y elementos de control para la administración de Riesgos-MECI 1000:2005</li> </ol>
<b>4.1.2. Mapa de Procesos</b>	<p>Mapa de Procesos Terminales de Transporte de Medellín</p> <p><b>Importante:</b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico en su elemento de control Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>2. Control de Gestión: Componente Actividades de control, elementos de control de procedimientos, controles y manual de procedimientos. MECI 1000:2005.</li> <li>3. Control Estratégico: Componente Direccionamiento Estratégico, Elemento de control de Planes y Programas y Acuerdos de Gestión. MECI 1000:2005.</li> <li>4. Control de Gestión: Componente Actividades de Control, Elemento de control indicadores.</li> <li>5. Control de Evaluación: Componente Planes de Mejoramiento, elemento de control Planes de Mejoramiento por procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>6. Control Estratégico: Componentes y elementos de control para la administración de Riesgos-MECI 1000:2005</li> </ol>
<b>4.1.3. Servicios contratados</b>	<p>Terminales Medellín cuenta con contratos de vigilancia y Aseo, permitiendo así cumplir con los requisitos del cliente.</p> <p><b><u>Importante:</u></b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico en su elemento de control Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>2. Control de Gestión: Componente Actividades de control, elementos de control de procedimientos, controles y manual de procedimientos. MECI 1000:2005.</li> </ol>

	<p>3. Control Estratégico: Componente Direccionamiento Estratégico, Elemento de control de Planes y Programas y Acuerdos de Gestión. MECI 1000:2005.</p> <p>4. Control de Gestión: Componente Actividades de Control, Elemento de control indicadores.</p> <p>5. Control de Evaluación: Componente Planes de Mejoramiento, elemento de control Planes de Mejoramiento por procesos. MECI 1000:2005.</p> <p>6. Control Estratégico: Componentes y elementos de control para la administración de Riesgos-MECI 1000:2005</p>
<b>4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
<b>4.2.1. Generalidades</b>	<p>La documentación del Sistema de Gestión de Terminales Medellín, incluye:</p> <p>Una Política de Gestión</p> <p>Un Manual de Gestión con las caracterizaciones y procedimientos documentados.</p> <p>Los formatos, documentos y registros requeridos.</p> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <p>1. Control de Gestión: Componente Información. Elementos de control de Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información. MECI 1000:2005.</p>
<b>4.2.2. Manual de la Calidad</b>	<p>Manual de Gestión de Terminales de Transporte de Medellín S.A.</p> <p><b>Redacción, revisión y aprobación:</b> El manual es redactado por la Técnica Administrativa de Procesos, de manera clara y concisa.</p> <p>La revisión la realiza la Técnica Administrativa de Procesos con cada uno de los responsables de los procesos, teniendo en cuenta los cambios de la organización, cambios en cualquier proceso, auditorias y leyes en vigor.</p> <p>El subgerente de Planeación y Desarrollo se encarga</p>

	<p>de revisar el Manual El Gerente General es quien aprueba el Manual.</p> <p><b>Identificación:</b> el manual de gestión se identifica por medio de una versión y el nombre “Manual de Gestión” Cada vez que se modifica la versión, se realiza el control del cambios del manual, se describen los cambios efectuados, se publica en la web y carpeta corporativa (Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestión\Gestion Procesos\Documentos\Manual de Gestión), se divulga por medio de un correo electrónico a todos los funcionarios la nueva versión del manual y se traslada la versión obsoleta a la carpeta: Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestión\Gestion Procesos\Documentos\Manual de Gestión\versiones anteriores.</p> <p>Los documentos aprobados son incluidos en el proceso, procedimiento y/o actividad correspondiente, en la carpeta Corporativa \Sgc - Sistema Gestión de Calidad) y se enlazan a través del manual de gestión electrónico.</p> <p>La documentación que esta publicada en la Intranet es "copia controlada" y la documentación requerida en forma impresa son "Copias no Controladas".</p> <p>El presente Manual de Gestión, ha sido aprobado por la Gerencia y adoptado como documento oficial de Terminales de Transporte de Medellín S.A.</p> <p>El manual de gestión es documentado a través de la herramienta Help &amp; Manual y es administrado exclusivamente por la Técnica Administrativa de Procesos en la ruta \Sgc - Sistema Gestión de Calidad\Gestion Procesos\Documentos\Manual de Gestión. 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 en el servidor NORTE2 en la ruta: \NORTE2\MGestion y se comunica y accede a través de un vínculo destinado para el manual en la Página</p>
--	--

	<p>Web de la Entidad.</p> <p>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 en el servidor SFCONSOLA en la ruta \SFCONSOLA\Formatos e Instructivos\Sgc - Sistema Gestión de Calidad. Para mayor facilidad de la consulta de esta carpeta, en cada equipo se tiene configurada una conexión directa a esta ruta con la unidad Z.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control de Gestión: Componente Información. Elementos de control de Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>4.2.3. Control de Documentos</b>	<p>Con 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 <b>Procedimiento para el control de documentos y registros</b>. Y para el control de los documentos que ingresan y salen de la Entidad, se cuenta con el <b>Procedimiento Administración Documental</b></p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control de Gestión: Componente Información. Elementos de control de Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>4.2.4. Control de Registros</b>	<p>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,</p>

	<p>han sido descritos por Terminales de Transporte de Medellín S.A. en el <b>Procedimiento para el control de documentos y registros</b>.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control de Gestión: Componente Información. Elementos de control de Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	
5.1 Compromiso de la dirección	<p><b>Compromiso Gerencial definido en el Manual de Gestión</b></p> <p><i>Alta Gerencia de 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.</i></p> <p>La entidad cuenta con un plan de acción y plan de desarrollo donde se definen el presupuesto para la ejecución de planes y proyectos.</p> <p>Cada uno de los procesos cuenta con recursos económicos y humanos para el cumplimiento de la actividades</p> <p>En el manual de gestión se tiene definido el "Procedimiento Direccionamiento Estratégico"</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente Ambiente de Control. Elemento de control Estilo de Dirección. MECI 1000:2005.</li> </ol>

<b>5.2. Enfoque al Cliente</b>	<p>Terminales tiene como propósito lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios</p> <p>Terminales Medellín define en el CAPITULO II del Manual Operativo, los requisitos del cliente. Entre estos esta:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Seguridad y Aseo: Las empresas de seguridad y aseo con quienes se tienen contratos formalizados, prestan un servicio de vigilancia y limpieza, agregando valor al producto Áreas Reguladas para el Transporte Intermunicipal e Interdepartamental.</li><li>b. Control en la Operación: Terminales de Transporte de Medellín S.A. cuenta con el apoyo de las autoridades de Transporte y Tránsito Municipal para ejercer control en la operación de los Terminales, en el uso de las instalaciones para la llegada, la permanencia y la salida de los vehículos de transporte público intermunicipal e interdepartamental, autorizadas, y para hacer cumplir las normas de tránsito.</li><li>c. Señalización de las áreas: Terminales de Transporte de Medellín S.A., es responsable de la señalización interna operativa y de tránsito, según la definición y destinación de áreas y los servicios que se presenten y se debe ajustar a las normas nacionales e internacionales que regulan la materia.</li><li>d. Ausencia de Pregoneo de los Servicios: Las Autoridades de Policía y la vigilancia privada, además de las mismas empresas transportadoras son responsables de evitar el Pregoneo de los servicios o rutas que prestan las empresas transportadoras, siendo apoyados por funcionarios pertenecientes o autorizados por Terminales de Transporte de Medellín S.A., quienes realizan rondas permanentes para evitarlo, dentro de las instalaciones de los Terminales Norte y Sur.</li><li>e. Control de cumplimiento de requisitos a las empresas transportadoras servidas: Terminales de Transporte de Medellín S.A., dispone de un equipo de funcionarios que labora durante las 24 horas del día, ejerciendo control sobre los requisitos que deben cumplir las empresas transportadoras, y en especial verificando que cumplan sus deberes y que no incurran en las prohibiciones establecidas en las normas legales vigentes y en el presente reglamento.</li></ul>
--------------------------------	---

	<p><b>f. Plan de Emergencia y Evacuación:</b> En casos de emergencia o asonada, todo el personal de Terminales de Transporte de Medellín S.A., se pondrá a disposición de la “Brigada de Emergencia”. Los Comerciantes, arrendatarios y demás personas que utilicen los Terminales, en ese momento, prestarán la debida colaboración, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el “Plan de Emergencia y Evacuación”, que coordina la Copropiedad.</p> <p>Entre otras condiciones aquí descritas.</p> <p>Cada vez que se actualiza el Manual Operativo, se envía una copia a la empresa transportadora para que inicie su divulgación a los transportadores. Cada vez que se registra una empresa transportadora nueva se entrega copia del Manual Operativo.</p> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control de Gestión: Componente Direccionamiento Estratégico. Elemento de control Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005</li> </ol>
<b>5.3 Política de la Calidad</b>	<p>Política de gestión definida en el Manual de gestión:</p> <p>“Terminales Medellín satisface las necesidades y expectativas de los clientes, contando con servidores públicos competentes, en constante aprendizaje y con responsabilidad social, logrando indicadores de eficiencia, eficacia y rentabilidad”.</p> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control Estratégico: Componente Direccionamiento Estratégico. Elemento de control Planes y Programas. MECI 1000:2005</li> </ol>
<b>5.4 PLANIFICACIÓN</b>	
<b>5.4.1. Objetivos de la Calidad</b>	<p>Objetivos Estratégicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Terminales más cómodas y seguras para el</li> </ol>

	<p>pasajero y un mejor servicio al transportador</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Facilitar al pasajero el acceso al transporte formal</li> <li>3. Posicionar a Terminales Medellín como centralidad en la ciudad y la región.</li> <li>4. Orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño</li> <li>5. Generar negocios rentables asociados a la movilidad</li> </ol> <p>Objetivos de los procesos, definido en cada una de las caracterizaciones.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente Direccionamiento Estratégico. Elemento de control Planes y Programas. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la calidad</b>	<p>Terminales de Transporte de Medellín S.A., considera necesaria, las siguientes actividades, para el cumplimiento de los requisitos del cliente:</p> <p>Los procesos del sistema de gestión de la calidad Los recursos necesarios La mejora continua del sistema de gestión del sistema de la calidad</p> <p>Cada uno de los procesos cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de las actividades de planificación, ejecución, verificación y ajuste.</p> <p>En el manual de gestión también se relacionan el Procedimiento de Direccionamiento Estratégico y el Procedimiento Gestión de Proyectos</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente Direccionamiento Estratégico. Elemento de Control de Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>2. Control de Gestión: Componente de</li> </ol>

	Actividades de Control. Elementos de control de procedimientos, controles, indicadores, manual de procedimientos. MECI 1000:2005.
<b>5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>	
<b>5.5.1. Responsabilidad y Autoridad</b>	<p>A continuación se define la responsabilidad y autoridad según los diferentes cargos que intervienen directa o indirectamente en el sistema de gestión.</p> <p><b>1. Gerente</b></p> <p>La Gerencia se compromete a desarrollar y mantener un sistema de gestión que permita garantizar a los clientes el cumplimiento de los requisitos establecidos con base en la política y objetivos que esa misma dirección establece para la empresa.</p> <p>Consecuentemente, vela por el cumplimiento de la política y objetivos del sistema de gestión, efectúa las revisiones y mejoras que este sistema requiera, asegura la disponibilidad y asigna los recursos necesarios para la operación y el seguimiento de los procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Institucionaliza el modelo de gestión a asumir en Terminales de Transporte de Medellín S.A.</li> <li>✓ Decide los niveles de calidad permisibles en servicios, servidores Públicos, procesos y procedimientos</li> <li>✓ Aplica y convoca para que se cumplan las políticas de los procesos</li> <li>✓ Define las responsabilidades específicas que adquiera en el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, el cual preside y delega en el Representante de la Dirección.</li> <li>✓ Atiende las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión.</li> </ul> <p>La Gerencia evidencia su compromiso con la gestión, incluidos los temas de control y calidad a través de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Generando Actos Administrativos que consignan</li> </ul>

	<p>los compromisos y responsabilidades, suscribe Acta de Compromiso del 15 de enero de 2006, por Resolución 012 de enero 17 de 2006 adopta el MECI y a través de la resolución 019 de 2010 por medio de la cual se integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad y se crea el Sistema Integrado de Gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Comunicando a los Servidores Públicos de Terminales de Transporte de Medellín S.A. la importancia de cumplir los requisitos legales y reglamentarios y cualquier otro relativo a la prestación efectiva de los servicios de la Entidad, los cuales se establecen de conformidad con el código de buen gobierno adoptado por Resolución 147 de 2004, actualizado por Resolución 299 de 2008</li><li>✓ Llevando a cabo las revisión por la Dirección del Sistema de Gestión</li><li>✓ Asegurando la disponibilidad de recursos para el Sistema de Gestión</li></ul> <p>2. Representante de la Dirección</p> <p>La Gerencia ha designado al Subgerente de Planeación y Desarrollo como su representante para la implementación del Sistema de Gestión con la responsabilidad y autoridad para:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión.</li><li>✓ Informar sobre el desempeño del Sistema de Gestión y de cualquier necesidad u oportunidad de mejora.</li><li>✓ Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión.</li><li>✓ Atender las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión, cuando sea delegado para ello</li><li>✓ Actúa como representante de la Gerencia para</li></ul>
--	--

	<p>aplicar las políticas en materia de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Orienta la definición e implementación del plan estratégico, planes, programas y proyectos que faciliten su ejecución; con base en la metodología institucionalizada y enmarcado en un modelo de calidad que permita el fortalecimiento de la entidad,</li><li>✓ Establece correspondencia entre el sistema de control con los niveles de calidad requeridos para decidir la intervención de los elementos formales de organización, la redefinición de controles y/o de requisitos de calidad.</li><li>✓ Decide las metodologías de intervención de los elementos de organización en función de la calidad.</li><li>✓ Toma decisiones frente al comportamiento de la gestión, eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos</li><li>✓ Genera un ambiente de calidad aplicando políticas compartidas y ejerciendo labor pedagógica en materia de calidad.</li><li>✓ Coordina, apoya y diseña el sistema de gestión, la medición, seguimiento y análisis de los procesos que integran el sistema, y sirve de enlace entre las unidades en asuntos relacionados con el sistema.</li></ul> <p>3. Subgerente y/o Jefes de Unidad</p> <p>Actúa como dueño de los procesos en correspondencia con la unidad administrativa que lideran, para aplicar las políticas en materia de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Posee la autoridad y el reconocimiento por parte de los Servidores Públicos participantes del proceso para hacer efectivas las especificaciones de calidad.</li><li>✓ Enmarcado en el modelo de calidad orienta la aplicación de los procedimientos formalizados en función del fortalecimiento institucional.</li><li>✓ Interviene los elementos de los procesos, atendiendo los resultados de las evaluaciones para</li></ul>
--	---

	<p>alcanzar los niveles de calidad decididos, aplicando las metodologías institucionalizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Facilita la adopción del modelo de calidad a través de la retroalimentación, manteniendo vigente el soporte documental</li><li>✓ Toma decisiones frente al comportamiento de la gestión, eficiencia y eficacia de los procesos pertenecientes a la Unidad que lidera.</li><li>✓ Genera un ambiente de calidad aplicando políticas compartidas, sirviendo como facilitador técnico y asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos</li></ul>
	<p>4. Asesor Control Interno</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Actuará como asesor - evaluador para aplicar las políticas en materia de control de gestión.</li><li>✓ Elabora los planes relacionados con la evaluación y la auditoría organizacional, enmarcado en las metodologías institucionalizadas y en el modelo de calidad.</li><li>✓ Articula la evaluación del sistema organizacional y del sistema de control a los niveles de calidad alcanzados para recomendar la intervención de los elementos de organización al realizar las auditorías de calidad.</li><li>✓ Aplica la metodología de auditoría de calidad para recomendar mejoras en producto, procesos y procedimientos</li><li>✓ Fija posiciones frente a las decisiones tomadas por la Gerencia frente a la aplicación de recomendaciones producto de las Auditorías de Calidad.</li><li>✓ Genera un ambiente calidad, ejerciendo labor pedagógica en materia de autocontrol</li></ul>
	<p>5. Técnico Administrativo de procesos</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Demuestra que la metodología aplicada para el diseño de los procesos y procedimientos está en función de la calidad del servicio, la optimización del uso de los recursos y de la aplicación natural de los controles.</li><li>✓ Sustenta que las especificaciones de calidad de los servicios requeridas por clientes, usuarios y Servidor Públicos es la real, para una actuación efectiva de Terminales de Transporte de Medellín S.A.</li><li>✓ Se responsabiliza de las ejecuciones decididas frente a diseño de procedimientos</li><li>✓ Construye conjuntamente con los dueños de los procedimientos el soporte documental que facilita la adopción del modelo de calidad.</li><li>✓ Socializa los avances en materia de calidad, con los grupos funcionales, para el fortalecimiento institucional ejerciendo labor pedagógica.</li><li>✓ Administra el Sistema de Gestión</li><li>✓ Coordina las auditorías internas</li><li>✓ Administrar los planes de Mejoramiento</li></ul>
	<p><b>6. Líderes de proceso</b></p> <p>Son los responsables de gestionar el sistema en su unidad, de medir y controlar sus indicadores y velar por la eficiencia y eficacia de los procesos, identificar las necesidades de mejoramiento y supervisar que los procedimientos se realicen de acuerdo con el sistema de gestión, atender y registrar cualquier no conformidad relacionada con la calidad y servicio, plantear acciones correctivas y preventivas cuando se presente no conformidades, verificar la aplicación de las acciones correctivas y preventivas, aplicación de la política de calidad en sus procesos, controlar el uso de información obsoleta, acatar las evaluaciones hechas por las auditorías internas de calidad e implementar planes de mejoramiento con base en el informe de auditorías.</p>

	<p>7. Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG)</p> <p>Equipo donde están integrados los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad según Resolución 019 de 2010, se da cumplimiento la estructura establecida por la Ley 87 de 1993, la ley 872 de 2003, la circular número 03 de 2005, el decreto 1599 de 2005, el decreto 2913 de 2007, el acuerdo 25 de 2007, la circular 1000-002-07, el artículo 15 de la ley 489 de 1998, la ley 962 de 2005.</p> <p>El equipo Técnico lo compone un equipo multidisciplinario en su mayoría responsables directos del mejoramiento continuo de los procesos, mejoramiento del servicio y la Gestión de Riesgos</p> <p>Se trabaja la siguiente temática:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Apoyar en el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, especialmente con el Modelo Estándar de Control Interno- MECI 1000:2005, la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 y demás normas o documentos que modifiquen, sustituyan o adicionen y sean adoptadas por la Empresa</li><li>✓ Análisis y aprobación de los cambios a los procesos, procedimientos y documentación general del sistema</li><li>✓ Identificar y proponer mejoras al Representante de la Alta dirección</li><li>✓ Proponer campañas y estrategias de divulgación de los cambios del manual de gestión</li><li>✓ Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento</li><li>✓ Realizar seguimiento al plan de riesgos</li><li>✓ Análisis y seguimiento a la implementación de la estrategia de gobierno en línea</li><li>✓ Definición y seguimiento a compromisos</li></ul> <p>Integrantes del Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>8. Jefe oficina asesora de comunicaciones</p> <p>Es responsable de comunicar al interior y exterior de la entidad todo lo relacionado con el Sistema de</p>
--	---

	<p>Gestión, a través de la página WEB, la Intranet, boletines informativos y los diferentes medios visuales y escritos en los que se posiciona la marca Terminales Medellín S.A.</p> <p><b>9. Todos los empleados de TTM</b></p> <p>Son los responsables de la aplicación y cumplimiento de los requisitos establecidos en cada uno de los procedimientos relacionados con sus actividades de trabajo, de contribuir al cumplimiento de los requisitos del cliente y de retroalimentar el sistema en procura de un mejoramiento continuo y el sostenimiento del mismo.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente Direccionamiento Estratégico. Elemento de Control de Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>2. Control de Gestión: Componente de Actividades de Control. Elementos de control de procedimientos, controles, indicadores, manual de procedimientos. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>5.5.2 Representante de la Dirección</b>	<p>Representante de la Dirección</p> <p>La Gerencia ha designado al Subgerente de Planeación y Desarrollo como su representante para la implementación del Sistema de Gestión con la responsabilidad y autoridad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión.</li> <li>✓ Informar sobre el desempeño del Sistema de Gestión y de cualquier necesidad u oportunidad de mejora.</li> <li>✓ Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la</li> </ul>

	<p>implementación del Sistema de Gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atender las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión, cuando sea delegado para ello</li> <li>✓ Actúa como representante de la Gerencia para aplicar las políticas en materia de calidad</li> <li>✓ Orienta la definición e implementación del plan estratégico, planes, programas y proyectos que faciliten su ejecución; con base en la metodología institucionalizada y enmarcado en un modelo de calidad que permita el fortalecimiento de la entidad,</li> <li>✓ Establece correspondencia entre el sistema de control con los niveles de calidad requeridos para decidir la intervención de los elementos formales de organización, la redefinición de controles y/o de requisitos de calidad.</li> <li>✓ Decide las metodologías de intervención de los elementos de organización en función de la calidad.</li> <li>✓ Toma decisiones frente al comportamiento de la gestión, eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos</li> <li>✓ Genera un ambiente de calidad aplicando políticas compartidas y ejerciendo labor pedagógica en materia de calidad.</li> </ul> <p>Coordina, apoya y diseña el sistema de gestión, la medición, seguimiento y análisis de los procesos que integran el sistema, y sirve de enlace entre las unidades en asuntos relacionados con el sistema.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente Ambiente de Control. Elemento de Control Estilos de Dirección. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>5.5.3 Comunicación interna</b>	La entidad cuenta con un procedimiento de Comunicaciones internas y externas.

	<p>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.</p> <p>Información para clientes internos y clientes externos directos (Empresas de Transporte) e indirectos (Usuarios Pasajeros y público en general)</p> <p><b>1. PÁGINA WEB TTM:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Noticias</li><li>✓ Contratación (Listado de contratos celebrados y licitaciones)</li><li>✓ Registro de Proveedores</li><li>✓ Información al ciudadano: Trámites y servicios, regístrate, PQR</li><li>✓ Destinos de viaje: (Información de empresas Transportadoras)</li><li>✓ Llegada de vehículos</li><li>✓ Servicio al Transportador</li><li>✓ Temas de Transporte</li><li>✓ Medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros</li><li>✓ Temas de ciudad</li><li>✓ Formulario de contacto (Comentario, Queja, Reclamo, Solicitud de Información, Sugerencia, Felicitación)</li><li>✓ Servicios Corporativos</li><li>✓ Información Corporativa: (Servicios, Plan estratégico, Proyectos, Código de Buen Gobierno, Presupuesto)</li><li>✓ Directorio institucional</li><li>✓ Organigrama</li><li>✓ Normatividad</li><li>✓ Informes de: control interno, planeación y desarrollo, financieros y de gestión</li><li>✓ Gestión empresarial</li></ul> <p><b>2. INTRANET:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Noticias relacionadas con eventos de la empresa, actividades de capacitación y bienestar, proyectos nuevos</li><li>✓ Información corporativa (Entérate, Conoce, Control</li></ul>
--	--

	<p>✓ Interno, Biblioteca del Conocimiento)</p> <p>✓ Cumpleaños del Mes</p> <p>✓ Fotografías de eventos de la empresa</p> <p>✓ Programación de Turnos</p> <p>✓ Exprésate: Espacio para inscripción a las actividades de Capacitación y Bienestar. También comunicación directa con Gestión Humana</p> <p>✓ Actualidad</p> <p>✓ Proyectos</p> <p>✓ Gestión</p> <p>✓ Normatividad</p> <p>✓ Manual de Gestión</p> <p>✓ Solicitud de servicios (Unidad Operativa, Unidad Financiera, Unidad de Desarrollo Organizacional, Comunicaciones)</p>
	<p><b>3. MEDIOS IMPRESOS:</b></p> <p>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.</p>
	<p><b>4. INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO:</b></p> <p>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.</p>
	<p><b>5. CARTELERAS INSTITUCIONALES:</b></p> <p>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.</p>
	<p><b>6. CORRESPONDENCIA:</b></p> <p>Utilizadas para comunicaciones con destinatario individual.</p>

	<p><b>7. REDES SOCIALES:</b>            (Twitter y Facebook): proyectos estratégicos, convenios, recomendaciones para el usuario pasajeros, enfoque de Terminales Medellín, eslogan de terminales, #Hashtag. Permite la interacción con los usuarios.</p> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control de Gestión: Componente Comunicación Pública. Elementos de Control Comunicación Organizacional y Comunicación Informativa. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>1.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	
<b>1.6.1. Generalidades</b>	<p>La Entidad cuenta con el Procedimiento Revisión por la Dirección.</p> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control Estratégico: Componente Ambiente de Control. Elemento de Control Estilos de Dirección. MECI 1000:2005</li> </ol>
<b>1.6.1. Información de entrada para la revisión</b>	<p>Se programa la reunión (es) anual(es) con la alta dirección con la siguiente agenda básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conveniencia, permanencia y ajustes del plan estratégico</li> <li>▪ Política y objetivos de Calidad</li> <li>▪ Avance del Plan Estratégico y Proyectos</li> <li>▪ Indicadores de Gestión</li> <li>▪ Revisión del Sistema de Gestión</li> <li>▪ Compromisos anteriores</li> <li>▪ Auditorías anteriores</li> <li>▪ Planes de Mejoramiento</li> <li>▪ Estructura Organizacional</li> <li>▪ Gestión Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>▪ Programación de Auditorías/Certificación/Revisión</li> </ul> <p><b>Importante</b></p>

	<p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control Estratégico: Componente Ambiente de Control. Elemento de Control Estilos de Dirección. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	<p>Actas de revisión por la Dirección Anexos con la información de entrada a la revisión por la dirección.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control Estratégico: Componente Ambiente de Control. Elemento de Control Estilos de Dirección. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	
<b>6.1. Provisión de Recursos</b>	<p>Los procesos de Terminales de Transporte de Medellín S.A., cuentan con recursos financieros, humanos y tecnológicos, permitiendo el cumplimiento de las actividades de planeación, ejecución, verificación y ajustes del proceso.</p> <p>Esta asignación de recursos se puede visualizar en los planes de compras, plan de acción y plan de desarrollo, que la Entidad establece.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Gestión Financiera.</li> <li>• Proceso Gestión Estratégica</li> <li>• Proceso Gestión Tecnología e Información (Sw y Hw).</li> </ul> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control Planes y Programas. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>6.1. TALENTO HUMANO</b>	
<b>6.2.1. Generalidades</b>	<p>La Entidad tiene documentado el Proceso Gestión Humana, en éste proceso está documentado las actividades, procedimientos y políticas definidas para la gestión del proceso.</p>

	<p>Se tiene definido el Procedimiento de Selección y Vinculación Procedimiento de Capacitación y Bienestar</p> <p>La entidad tiene definida la Documentación de cargos, donde esta documentada cada una de las fechas con las funciones, competencias y requisitos del cargo.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Ambiente de Control. Elemento de control Desarrollo del Talento Humano. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b>	<p>Documentos con los que cuenta la Entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Capacitación y Bienestar.</li> <li>• Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios</li> <li>• Procedimiento Selección y Vinculación</li> <li>• Expediente laboral de cada funcionario.</li> <li>• Documentación de cargos</li> <li>• Organigrama</li> <li>• Inducción y Reinducción.</li> <li>• Evaluación del Clima Organizacional.</li> <li>• Reglamento Interno de Trabajo</li> <li>• Código Buen Gobierno</li> </ul> <p>Anualmente se define un plan de capacitaciones y bienestar. Las capacitaciones se evalúan permitiendo evaluar el cumplimiento de la eficacia, eficiencia y efectividad.</p> <p>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 Especializada Recursos Humanos, máximo 15 días hábiles después de finalizados los correspondientes cursos.</p>

	<p>Todo diploma que se adquiera en estudios de educación formal, informal, para el trabajo y el desarrollo humano, deben ser entregados a la Profesional Especializada Recursos Humanos para ser anexados a la hoja de vida del funcionario. (Máximo 15 días hábiles después de la graduación).</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control Estratégico: Componente de Ambiente de Control. Elemento de control Desarrollo del Talento Humano. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>6.1. Infraestructura</b>	<p>La Entidad tiene documentado el Proceso Gestión Tecnología e Información, en el cual tiene como objetivo principal, administrar, gestionar y mantener disponibles los recursos de Hardware, Software e información para apoyar y facilitar la labor de los funcionarios y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.</p> <p>La Entidad tiene definido el Procedimiento Mantenimiento de Bienes, el cual tiene por objetivo el establecer las actividades necesarias para realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de los recursos físicos e Informáticos que soportan los procesos de TTM.</p> <p>La entidad define anualmente un plan de mantenimiento a los equipos de la infraestructura tecnológica e infraestructura física</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control Planes y Programas. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>6.1. Ambiente de trabajo</b>	<p>Inspecciones de puestos de trabajo Resolución 2013050127 COPASO y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actas físicas de reuniones y actividades realizadas por COPASO (Comité Paritario de Salud Ocupacional)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inspecciones de puestos de trabajo.</li> <li>▪ Actas del COPASO</li> <li>▪ Evaluación Clima Organizacional.</li> </ul> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Ambiente de Control. Elemento de control Desarrollo del Talento Humano. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
<b>7.1 Planificación de la realización del producto o prestación de servicio</b>	<p>La Entidad cuenta con la documentación del Proceso Gestión Operación de Terminales Medellín, este proceso se clasifica como un proceso misional. En el proceso están incluidos los procedimientos: Procedimiento Programación de Turnos, Procedimiento Ingresos, Llegadas y Salidas, Procedimiento Recaudos, Procedimiento Servicio al Transportador, Procedimiento Control del Servicio No conforme.</p> <p>El proceso tiene como objetivo principal Garantizar la operación de los terminales de transporte Norte y Sur conforme a los requisitos normativos, alcance y controles del proceso, que permitan lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes.</p> <p>Este proceso cuenta con registros, documentos y políticas que soportan su operación. Así como también están definidas todas las actividades de planificación, ejecución, verificación y ajuste.</p> <p>También el proceso cuenta con documentos de apoyo como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Operativo.</li> <li>• Decreto 2762 DE 2001 del Ministerio del Transporte (creación, habilitación, homologación y operación de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera).</li> <li>• Norma NTC 5454 (Infraestructura de las Terminales de Transporte).</li> <li>• Resoluciones Ministerio de transporte.</li> </ul>

	<p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control Planes y Programas y Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>	
<b>7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>	<p>Estos requisitos relacionados con el servicio están definidos en el Manual Operativo.</p> <p>Este manual se entrega en el momento que se genera el arrendamiento con la empresa transportadora, es decir cada vez que se inscribe una nueva empresa.</p> <p>Cada vez se actualice el manual operativo se divulga la actualización del mismo enviándoles una copia controlada.</p> <p>Se establece que anualmente se realice la <b>evaluación de la satisfacción de los clientes</b>.</p> <p>La Entidad cuenta con un <b>procedimiento de Recibir y Responder Comunicaciones y el Procedimiento Servicio al Transportador</b></p> <p>La Entidad tiene definido el plan de compras, plan de acción y planes de desarrollo.</p> <p>La entidad ha definido el procedimiento que permite efectuar la contratación “<b>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios</b>”, el cual tiene como objetivo: Estandarizar las actividades necesarias para solicitar, celebrar, realizar interventoría y seguimiento a los contratos, ya sea para gastos de funcionamiento o inversión.</p> <p>La Entidad cuenta también con un Proceso de Apoyo “Gestión Jurídica”.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de</li> </ol>

	control Planes y Programas y Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005
<b>7.2.1. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</b>	<p>Estos requisitos relacionados con el servicio están definidos en el Manual Operativo.</p> <p>Este manual se entrega en el momento que se genera el arrendamiento con la empresa transportadora, es decir cada vez que se inscribe una nueva empresa.</p> <p>Cada vez se actualice el manual operativo se divulga la actualización del mismo enviándoles una copia controlada.</p> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>2. Se complementa con el Normograma del Sistema de Control Interno. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	<p><b>Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas</b></p> <p>La entidad cuenta con un procedimiento de Comunicaciones internas y externas.</p> <p>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.</p> <p>Información para clientes internos y clientes externos directos (Empresas de Transporte) e indirectos (Usuarios Pasajeros y público en general)</p> <p><b>1.PÁGINA WEB TTM:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Noticias</li> <li>✓ Contratación (Listado de contratos celebrados y licitaciones)</li> <li>✓ Registro de Proveedores</li> <li>✓ Información al ciudadano: Trámites y servicios,</li> </ul>

	<p>regístrese, PQR</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Destinos de viaje: (Información de empresas Transportadoras)</li><li>✓ Llegada de vehículos</li><li>✓ Servicio al Transportador</li><li>✓ Temas de Transporte</li><li>✓ Medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros</li><li>✓ Temas de ciudad</li><li>✓ Formulario de contacto (Comentario, Queja, Reclamo, Solicitud de Información, Sugerencia, Felicitación)</li><li>✓ Servicios Corporativos</li><li>✓ Información Corporativa: (Servicios, Plan estratégico, Proyectos, Código de Buen Gobierno, Presupuesto)</li><li>✓ Directorio institucional</li><li>✓ Organigrama</li><li>✓ Normatividad</li><li>✓ Informes de: control interno, planeación y desarrollo, financieros y de gestión</li><li>✓ Gestión empresarial</li></ul> <p><b>2. INTRANET:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Noticias relacionadas con eventos de la empresa, actividades de capacitación y bienestar, proyectos nuevos</li><li>✓ Información corporativa (Entérate, Conoce, Control Interno, Biblioteca del Conocimiento)</li><li>✓ Cumpleaños del Mes</li><li>✓ Fotografías de eventos de la empresa</li><li>✓ Programación de Turnos</li><li>✓ Exprésate: Espacio para inscripción a las actividades de Capacitación y Bienestar. También comunicación directa con Gestión Humana</li><li>✓ Actualidad</li><li>✓ Proyectos</li><li>✓ Gestión</li><li>✓ Normatividad</li><li>✓ Manual de Gestión</li><li>✓ Solicitud de servicios (Unidad Operativa, Unidad Financiera, Unidad de Desarrollo Organizacional, Comunicaciones)</li></ul>
--	---

	<p><b>3. MEDIOS IMPRESOS:</b> 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.</p> <p><b>4. INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO:</b> 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.</p> <p><b>5. CARTELERAS INSTITUCIONALES:</b> 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.</p> <p><b>6. CORRESPONDENCIA:</b> Utilizadas para comunicaciones con destinatario individual.</p> <p><b>7. REDES SOCIALES:</b> (Twitter y Facebook): proyectos estratégicos, convenios, recomendaciones para el usuario pasajeros, enfoque de Terminales Medellín, eslogan de terminales, Hashtag. Permite la interacción con los usuarios.</p> <p>La Entidad cuenta con un <b>procedimiento de Recibir y Responder Comunicaciones y el Procedimiento Servicio al Transportador</b></p> <p>La entidad cuenta con buzones de sugerencias y formatos establecidos para el registro de la comunicación del cliente.</p> <p>Internamente cuenta con la herramienta QfDocument, el cual permite llevar una trazabilidad de la queja</p>
--	--

	<p>desde su registro hasta su cierre.</p> <p>Se establece que anualmente se realice la <b>evaluación de la satisfacción de los clientes</b>.</p> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con el siguiente Subsistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control de Gestión: Componente de Comunicación Pública. Elementos de control de comunicación organizacional, comunicación informativa y medios de comunicación. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>7.2. Diseño y Desarrollo (Numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009)</b>	<p>Numeral excluido de la norma, porque no aplica a la entidad.</p> <p>➤ <b>Justificación:</b> 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.</p>
<b>7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	
<b>7.4.1. Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios</b>	<p>Documentación del Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios</p> <p>En el manual de gestión se establece que la evaluación de los proveedores se realizará así:</p> <p>Dentro del informe de supervisión final, se estará realizando la evaluación de proveedores teniendo en cuenta las siguientes condiciones: oportunidad de entrega (justo a tiempo), cumplimiento de la totalidad de las especificaciones contratadas, totalidad de requerimientos o quejas realizadas a los contratistas, flexibilidad para la entrega del servicio y/o producto. Quedará como registro el informe de supervisión final.</p> <p>La evaluación no se realizará en escala porque somos entidad estatal, que debemos velar por el cumplimiento de los principios rectores de la contratación los cuales son: igualdad, transparencia,</p>

	<p>moralidad administrativa, economía, eficacia, celeridad, imparcialidad, publicidad, responsabilidad, buena fe, responsabilidad social</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control Planes y Programas y Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>2. Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>7.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios</b>	<p>Documentación del Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios</p> <p>Manual de contratación propio de Terminales de Transporte de Medellín.</p> <p>Formatos para efectuar la contratación.</p> <p>Dentro del formato estudios previos se definen los criterios de selección del proveedor, cada interventor evalúa los criterios y los define allí para una posterior contratación objetiva y transparente.</p> <p>Estudios previos se encuentran los criterios de selección del proveedor.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control Planes y Programas y Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005</li> <li>2. Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005</li> </ol>
<b>7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos</b>	<p>Formato informe de supervisión e interventoría.</p> <p>Manual de Interventoría.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p>

	<p>1. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control Planes y Programas y Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</p> <p>2. Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005.</p>
<b>7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
<b>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</b>	<p>La Entidad a través de los procesos misionales de la cadena de valor, identifica, planifica y controla las actividades de la producción y la prestación del servicio que afectan directamente la calidad. Estos procesos se efectúan en condiciones controladas, que incluyen los requisitos de la disponibilidad de información, que se especifican en las características de calidad de los insumos y productos.</p> <p>Se cuenta con la documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentación del Proceso Gestión Operación Terminales</li> <li>2. Manual Operativo</li> <li>3. Manual de gestión</li> <li>4. Políticas Institucionales definidas en las caracterizaciones de los procesos</li> </ol> <p><b>Importante:</b> Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Gestión: Componente Actividades de Control. Elemento de Control: Controles. MECI 1000:2005.</li> <li>• Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>• Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005</li> </ul>
<b>7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b>	<p>La Entidad asegura la validación del proceso de la realización del producto, mediante el seguimiento a la calidad, cumplimiento de la garantía y estabilidad, durante las fases de ejecución del proyecto (fase de</p>

	<p>estudios y diseños, fase de ejecución de obras y fase de mantenimiento), con los informes presentados por los contratistas, validados por la Interventoría y revisados por el área responsable del control y seguimiento de la gestión del proceso, teniendo en cuenta los principios de contratación establecidos en la Ley 80 de 1993, Reglamento de Contratación y el procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios.</p> <p>Se cuenta con la documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentación del Proceso Gestión Operación Terminales</li> <li>2. Manual Operativo</li> <li>3. Manual de gestión</li> <li>4. Políticas Institucionales definidas en las caracterizaciones de los procesos</li> <li>5. Reglamento de Contratación y el procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios.</li> </ol> <p><b>Importante:</b> Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Gestión: Componente Actividades de Control. Elemento de Control: Controles. MECI 1000:2005.</li> <li>• Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>• Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005</li> </ul>
<b>7.5.3 Identificación y trazabilidad</b>	<p>La Entidad mediante mecanismos y procedimientos, hace que la identificación de la realización de los productos y la prestación de los servicios, se haga desde la detección de las necesidades del mismo, hasta la evaluación del grado de satisfacción del cliente o impacto a la ciudadanía.</p> <p>La documentación y registros de calidad que se genera en cada realización del producto y/o prestación del servicio, son identificados y guardados en carpetas o expedientes individuales,</p>

	<p>así como también toda la prestación del servicio operativo queda consignado en el sistema HERMES, con los que se puede conocer en todo momento el estado del servicio y los componentes que han intervenido.</p> <p>La entidad cuenta con la sistematización de varios procesos, como: el sistema administrativo SAFIX, Qf Document, Hermes, entre otros SW establecidos en el Procesos Gestión Tecnología e Información. De esta manera, el vínculo entre el servicio prestado y los componentes que han intervenido en el proceso, pueden responder ante las demandas de información de cualquier cliente interno, cliente externo, usuarios o partes interesadas.</p>
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	<p><b>Importante:</b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Control de Gestión: Componente Actividades de Control. Elemento de Control: Controles. MECI 1000:2005.</li><li>2. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li><li>3. Control de Gestión: Componente Información Pública. Elementos de Control: Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información. MECI 1000:2005.</li></ol>

	<p>La información que suministra el cliente es custodiada, conservada y recuperada mediante los controles establecidos en el Proceso Gestión Tecnología e Información.</p> <p><b><u>Importante:</u></b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <p>Control de Gestión: Componente Actividades de Control. Elemento de Control: Controles. MECI 1000:2005.</p> <p>Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</p> <p>Control de Gestión: Componente Información Pública. Elementos de Control: Información Primaria, Información Secundaria y Sistemas de Información. MECI 1000:2005.</p>
<b>7.5.5 Preservación del producto y/o servicio</b>	<p>La Entidad ha establecido mecanismos y procedimientos para cuidar y proteger los servicios y/o productos, antes de convertirse en disfrute de la ciudadanía. Estos procedimientos reverencian los requisitos que están orientados a la preservación, identificación, protección y mantenimiento.</p> <p>Se cuenta con la documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentación del Proceso Gestión Operación Terminales</li> <li>2. Procedimiento Mantenimiento de Bienes</li> <li>3. Hojas de Vida Infraestructura Física y Tecnológica</li> <li>4. Plan de Mantenimiento Infraestructura Física y Tecnológica</li> <li>5. Manual Operativo</li> <li>6. Manual de gestión</li> <li>7. Políticas Institucionales definidas en las caracterizaciones de los procesos</li> <li>8. Reglamento de Contratación y el procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios.</li> </ol> <p><b><u>Importante:</u></b></p>

	<p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Gestión: Componente Actividades de Control. Elemento de Control: Controles. MECI 1000:2005.</li> <li>• Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> </ul> <p>Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005</p>
<b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</b>	<p>Numeral excluido de la norma, porque no aplica a la entidad.</p> <p><b>Justificación:</b> 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</p>
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	
<b>8.1 GENERALIDADES</b>	<p>Procedimiento Análisis de los datos</p> <p>Encuesta de satisfacción realizada anualmente.</p>
<b>8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>	
<b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	<p>Anualmente se realiza la encuesta de satisfacción, enfocada a todos los clientes directos e indirectos de la Entidad.</p> <p>La realización de la encuesta es contratada.</p> <p>Se tomaran acciones preventivas y/o correctivas para los puntajes obtenidos en la encuesta, menores a la calificación 3.8</p> <p>El seguimiento a los resultados de la encuesta lo realizará cada uno de los responsables.</p>
<b>8.2.2 Auditoría interna</b>	<p>En este requisito de calidad se establecen e implementan los procedimientos y la metodología para planificar y llevar a cabo las auditorías internas de la calidad, para verificar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la NTCGP 1000:2004 y con los requisitos de la Calidad establecidos por la Entidad en la documentación que conforma el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>

	<p>Ha sido implementado de manera efectiva, eficaz y se mantiene actualizado.</p> <p>Las auditorías internas de la calidad se programan por enfoque de procesos, y se llevan a cabo por una Entidad externa.</p> <p>Los resultados de las auditorias se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada.</p> <p>La entidad cuenta con el Procedimiento de Auditorías Internas, así como también con un procesos de control y evaluación llamado “Proceso Gestión Control y Evaluación”</p> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <p>Control de Evaluación: Componentes de Auto evaluación, Evaluación Independiente y Planes de Mejoramiento y sus Elementos de Control. MECI 1000:2005.</p> <p>Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</p>
<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b>	<p>Para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, se diseñaron e implementaron instrumentos (Manual de Indicadores y el Sistema de Indicadores (Estratégicos y por Proceso), para hacer seguimiento y medición de sus procesos. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planteados y demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Cuando los resultados no sean los esperados se aplicaran las acciones correctivas requeridas, en atención a los procedimientos respectivos como son acciones correctivas y/o preventivas y el control del producto y/o servicio no conforme.</p> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <p>Control de Evaluación: Componentes de Auto evaluación, Evaluación Independiente y Planes de</p>

	<p>Mejoramiento y sus Elementos de Control. MECI 1000:2005.</p> <p>Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</p> <p>Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005.</p> <p>La comunicación a los clientes está establecido en el Procedimiento sobre el desempeño de los procesos de la entidad. Comunicaciones internas y externas , algunos de los medios de divulgación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteleras públicas,</li> <li>• Páginas electrónicas,</li> <li>• Publicaciones,</li> <li>• Rendición de cuentas,</li> <li>• Medios masivos de comunicación (televisión, radio, prensa, etc.</li> </ul>
<b>8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio</b>	<p>Este requisito se aplica en la planificación operacional, donde se establecieron las características de calidad y criterios de aceptación de los productos y servicios generados en cada uno de los procesos de la cadena de valor. Así mismo, mediante los planes de inspección al servicio, se realiza la medición y seguimiento a los servicios y los productos, para asegurar que son conformes con los requisitos detallados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la NTCGP 1000:2004.</p> <p>De la misma manera se mantienen las evidencias en los registros, que prueban que se han realizado las mediciones y el seguimiento a los productos y servicios. Estos registros muestran con claridad, si el producto y/o servicio ha superado la inspección de acuerdo con los criterios de aceptación definidos. Cuando no se cumplen estos criterios de aceptación de debe realizar un control al producto y/o servicio no conforme.</p> <p>La Entidad cuenta con el procedimiento de Análisis de datos y el Procedimiento Planes de Mejoramiento.</p>

	<p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <p>Control de Evaluación: Componentes de Auto evaluación, Evaluación Independiente y Planes de Mejoramiento y sus Elementos de Control. MECI 1000:2005.</p> <p>Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</p> <p>Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Planes y Programas. MECI 1000:2005.</p> <p>Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005.</p>
<b>8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</b>	<p>Este requisito se aplica en el control y determinación del impacto de los productos y/o servicios no conformes. Se deben establecer mecanismos para asegurar que el servicio no conforme con los requisitos existentes, no se utilice o instale de forma no intencionada. Este control incluye la identificación, documentación, evaluación, tratamiento de las no conformidades y la notificación de las actividades a las que pueda afectar.</p> <p>La Entidad cuenta con el Procedimiento de Servicio No Conforme.</p> <p>Trimestralmente se realizan las listas de chequeo, midiendo las condiciones de la infraestructura de la entidad. De igual forma el personal operativo de la entidad realizan actividades de supervisión en cada turno permitiendo generar las novedades respetivas y registrarlas en el sistema.</p>

	<p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <p>Control de Evaluación: Componentes de Auto evaluación, Evaluación Independiente y Planes de Mejoramiento y sus Elementos de Control. MECI 1000:2005.</p> <p>Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005</p> <p>Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005</p>
<b>8.4 ANÁLISIS DE DATOS</b>	<p>Este requisito aplica para la implementación de herramientas, metodologías y técnicas estadísticas, con el fin de evaluar y analizar los datos relacionados con el comportamiento de los procesos y los productos. Así mismo, determina la adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad e identifica dónde pueden realizarse mejoras. Esto incluye el resultado del seguimiento y medición conforme lo establece los numerales 8.2.3 y 8.2.4.</p> <p>El análisis de los datos proporciona información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. La satisfacción de los clientes.</li><li>b. La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.</li><li>c. Las características y tendencias de los procesos y los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.</li><li>d. Proveedores.</li></ul> <p>La Entidad cuenta con el Procedimiento de Análisis de datos y Procedimiento Planes de Mejoramiento, mediciones de los indicadores de Gestión e indicadores de procesos.</p> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <p>Control de Evaluación: Componentes de Auto</p>

	<p>evaluación, Evaluación Independiente y Planes de Mejoramiento y sus Elementos de Control. MECI 1000:2005.</p> <p>Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</p> <p>Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005.</p>
<b>8.5 MEJORA</b>	
<b>8.5.1 Mejora continua</b>	<p>La Entidad aplica estos requisitos de calidad, para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante el uso de los objetivos y la política de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p> <p>Las acciones de mejora deben ser continuas y eficaces, con el fin de optimizar la gestión por procesos y cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos.</p> <p>La Entidad cuenta con el procedimiento de Mejoramiento continuo.</p> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control de Evaluación: Componentes de Auto evaluación, Evaluación Independiente y Planes de Mejoramiento y sus Elementos de Control. MECI 1000:2005.</li> <li>2. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>3. Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	Este requisito de calidad involucra el hallazgo de la causa del problema particular y la posterior realización de las acciones necesarias para evitar la

	<p>recurrencia del problema. La información de entrada del numeral (8.4) Análisis de datos puede brindar información útil respecto al problema identificado y sugerir posibles acciones de mejoramiento.</p> <p>Es así como la Entidad, estableció el Procedimiento de mejoramiento continuo , para dar cumplimiento a los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a.</b> Identificar y revisar las no conformidades.</li> <li><b>b.</b> Determinar las causas de las no conformidades.</li> <li><b>c.</b> Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a aparecer.</li> <li><b>d.</b> Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas.</li> <li><b>e.</b> Registrar los resultados de las acciones adoptadas.</li> <li><b>f.</b> Revisar las acciones adoptadas.</li> </ul> <p><b>Importante</b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control de Evaluación: Componentes de Auto evaluación, Evaluación Independiente y Planes de Mejoramiento y sus Elementos de Control. MECI 1000:2005.</li> <li>2. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li> <li>3. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Planes y Programas. MECI 1000:2005.</li> <li>4. Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005.</li> </ol>
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	Este requisito de calidad comienza con la consideración y análisis de los datos (numeral 8.4 de la NTCGP 1000;2004) de todos los hallazgos de las

	<p>no conformidades, quejas y reclamos de los clientes, problemas con proveedores, cuando el análisis muestra que existe un potencial para los problemas, entonces se debe establecer las acciones necesarias para eliminar estas causas potenciales de la no conformidad.</p> <p>Es así como la Entidad, estableció el Procedimiento de mejoramiento continuo, para dar cumplimiento a los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Identificar y revisar las no conformidades.</li><li>b. Determinar las causas de las no conformidades.</li><li>c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a aparecer.</li><li>d. Determinar las acciones preventivas necesarias e implantarlas.</li><li>e. Registrar los resultados de las acciones adoptadas.</li><li>f. Revisar las acciones adoptadas.</li></ul> <p><b><u>Importante</u></b></p> <p>Se complementa con los siguientes Subsistemas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Control de Evaluación: Componentes de Auto evaluación, Evaluación Independiente y Planes de Mejoramiento y sus Elementos de Control. MECI 1000:2005.</li><li>2. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Modelo de Operación por Procesos. MECI 1000:2005.</li><li>3. Control Estratégico: Componente de Direccionamiento Estratégico. Elemento de control: Planes y Programas. MECI 1000:2005.</li><li>4. Control de Gestión: Componente Actividades de Gestión. Elemento de control Políticas de Operación. MECI 1000:2005.</li></ol>
--	---

### 3.10 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:

- ✓ Noticias
- ✓ Contratación (Listado de contratos celebrados y licitaciones)
- ✓ Registro de Proveedores
- ✓ Información al ciudadano: Trámites y servicios, regístrese, PQR
- ✓ Destinos de viaje: (Información de empresas Transportadoras)
- ✓ Llegada de vehículos
- ✓ Servicio al Transportador
- ✓ Temas de Transporte
- ✓ Medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros
- ✓ Temas de ciudad
- ✓ Formulario de contacto (Comentario, Queja, Reclamo, Solicitud de Información, Sugerencia, Felicitación)
- ✓ Servicios Corporativos
- ✓ Información Corporativa: (Servicios, Plan estratégico, Proyectos, Código de Buen Gobierno, Presupuesto)
- ✓ Directorio institucional
- ✓ Organigrama
- ✓ Normatividad
- ✓ Informes de: control interno, planeación y desarrollo, financieros y de gestión
- ✓ Gestión empresarial

#### 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
- ✓ Exprésate: Espacio para inscripción a las actividades de Capacitación y Bienestar. También comunicación directa con Gestión Humana
- ✓ Actualidad
- ✓ Proyectos
- ✓ Gestión
- ✓ Normatividad
- ✓ Manual de Gestión
- ✓ Solicitud de servicios (Unidad Operativa, Unidad Financiera, Unidad de Desarrollo Organizacional, Comunicaciones)

#### 3. 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.

#### **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:**

(Twitter y Facebook): proyectos estratégicos, convenios, recomendaciones para el usuario pasajeros, enfoque de Terminales Medellín, eslogan de terminales, #Hashtag. Permite la interacción con los usuarios.

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

### **3.11 Política Ambiental**

Minimizar el impacto ambiental que ocasiona la operación de las Terminales de Transporte de Medellín S.A., por medio de un trabajo sostenible con el medio ambiente que incluye el uso racional del agua y la energía, un manejo adecuado de los residuos sólidos y de los aspectos ambientales paisajismo, ruido y aire; por medio de la aplicación de tecnologías y prácticas amigables con el ambiente y la

búsqueda de una cultura ambiental de cada uno de sus empleados, clientes y visitantes.



## **Top Level Intro**

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

**Part**



**IV**

## 4 Caracterización de Procesos

### 4.1 Gestión Estratégica

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Definir el direccionamiento estratégico de la entidad y la formulación de planes programas y proyectos que permitan la realización del mismo. 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:**

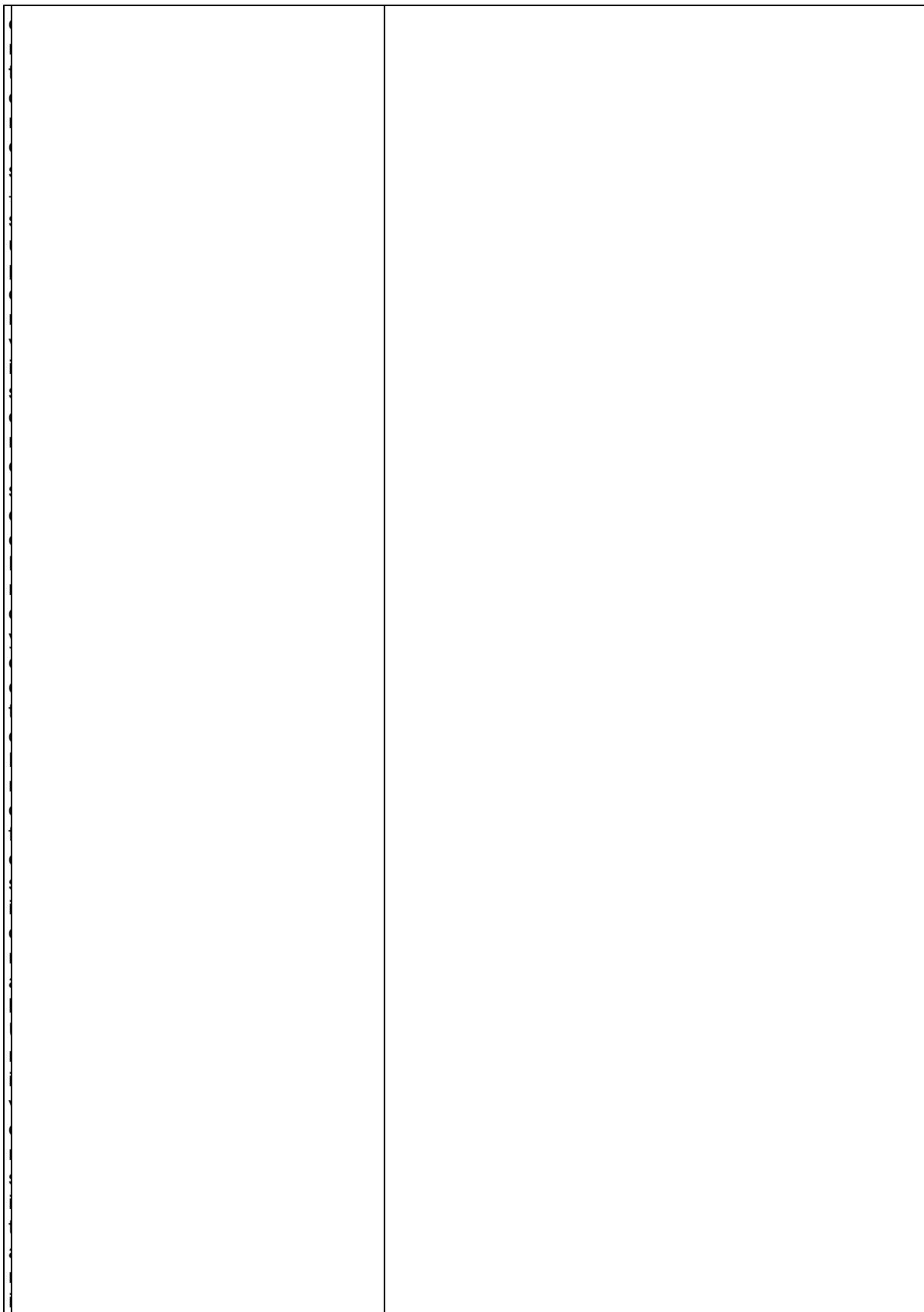
[Documentos](#)  
[Formatos](#)  
[Métricas](#)  
[Registros](#)

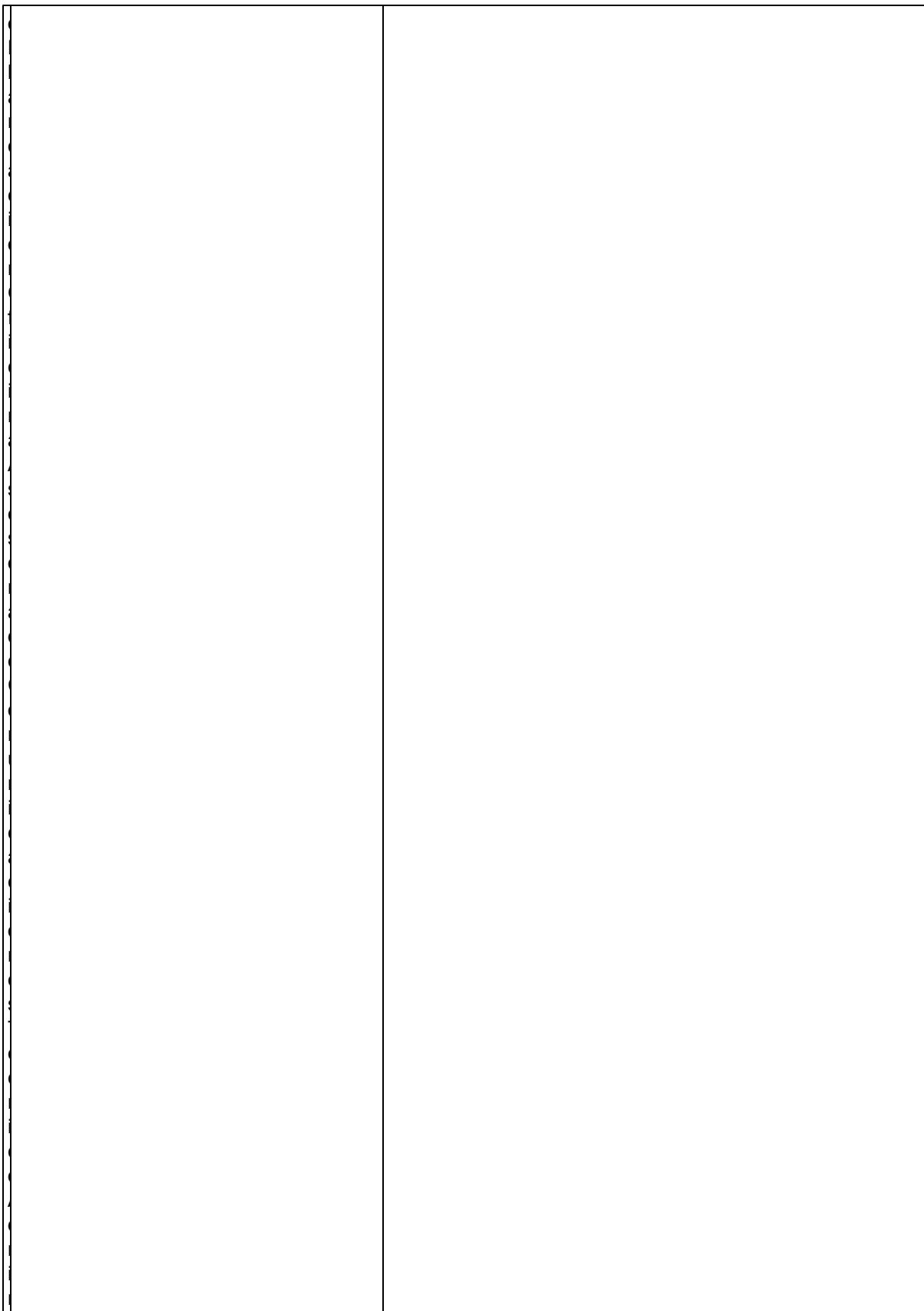
ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
? <a href="#">Estatutos de TTM</a>	Clientes Directos Empresas Transportadoras	PLANEAR ? <a href="#">Direccionamiento Estratégico</a>	ACTUAR ? Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión	? <a href="#">Plan Estratégico</a> ? <a href="#">Plan de Inversión del Cuatrienio</a> ? <a href="#">Plan de Acción</a>	Empresas Transportadoras
? Necesidades de la empresa	Clientes Indirectos usuarios pasajeros	? <a href="#">Planear las Comunicaciones Internas y Externas</a>	? Ejecutar planes ? <a href="#">Gestión de Proyectos</a>	? Plan de Desarrollo Organizacional ? Ejecución de Proyectos	Funcionarios de TTM
? Solicitud es o necesidades de los clientes	Contexto interno y externo de la empresa	? Rendir cuenta a entes de control ? Generar Informe de gestión	? Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	? <a href="#">Planes de Compras</a> ? <a href="#">Avance Plan Estratégico</a> ? <a href="#">Informes Rendición de la Cuenta-Contraloría</a>	Entes de Control
? Exigencias del mercado	Municipio de Medellín	? Socializar el Plan Estratégico	? Comité Institucional de Transparencia Administrativa y Probidad	? <a href="#">Socializaciones Plan Estratégico</a> ? <a href="#">Plan de Negocios</a> ? <a href="#">Plan de Comunicaciones</a> ? <a href="#">Satisfacción Usuario Pasajero</a>	Público en general
? Avances tecnológicos	Departamento de Antioquia	? Recibir y Responder a Comunicaciones	? Evaluación de planes	? <a href="#">Manual de Indicadores</a>	Municipio de Medellín
? Exigencias políticas					Todos los Procesos
? Proyectos municipales y departamentales					

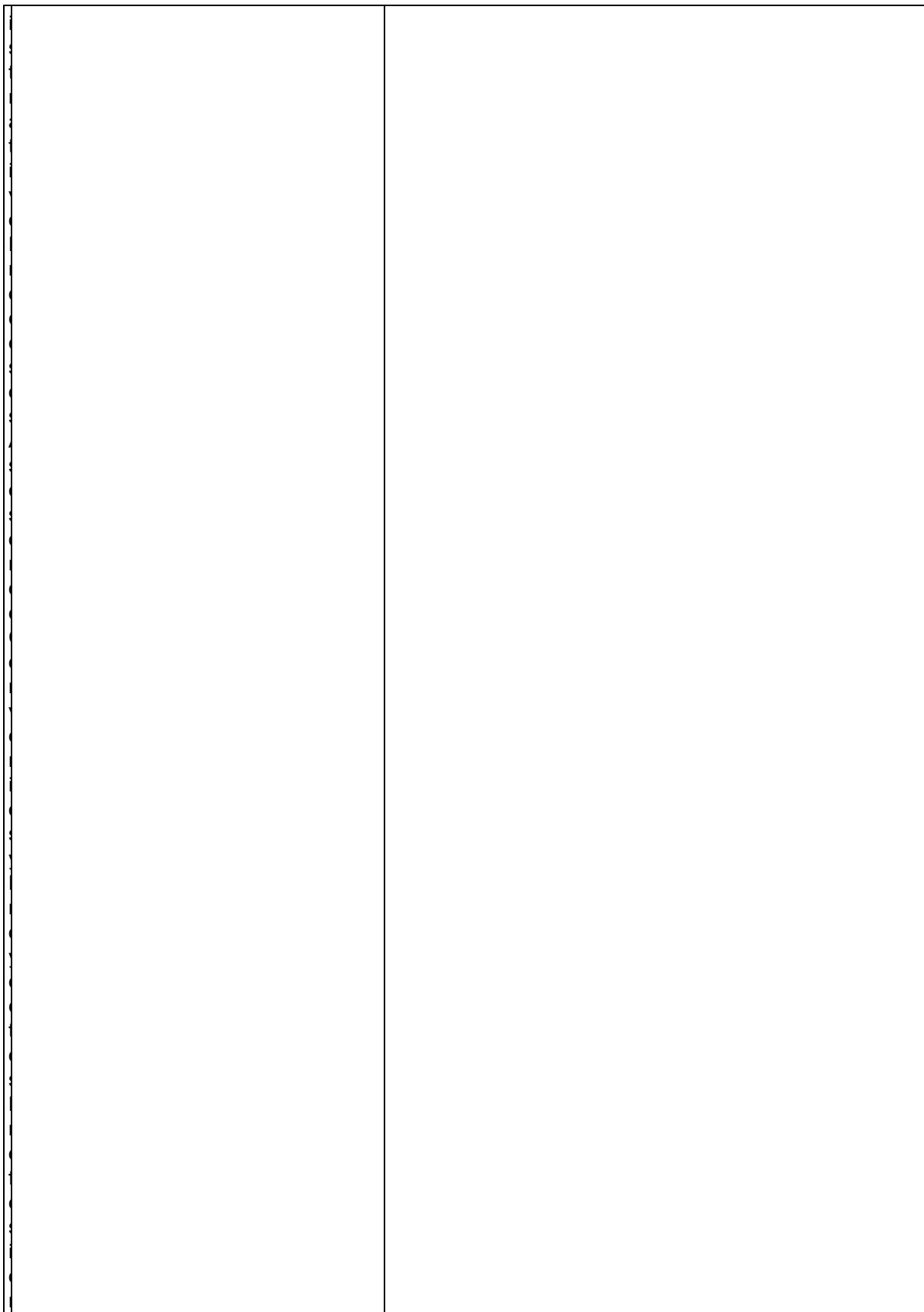
Tendencias de Movilidad y del transport ? e	<b>VERIFICAR</b>  Seguimiento y Evaluación del plan estratégico ? Seguimiento a la ejecución física y presupuestal de los proyectos ? Evaluar Plan de inversiones del cuatrienio anual y el Plan de Negocios ? Medición y análisis periódico de los Indicadores de Gestión ? <a href="#">Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión</a> ? Satisfacción del cliente ? Satisfacción de Empleados	<a href="#">Planes de Mejoramiento</a> ? <a href="#">Gestión de Riesgos</a> • Comitè de planeaciòn	
--	--	---	--

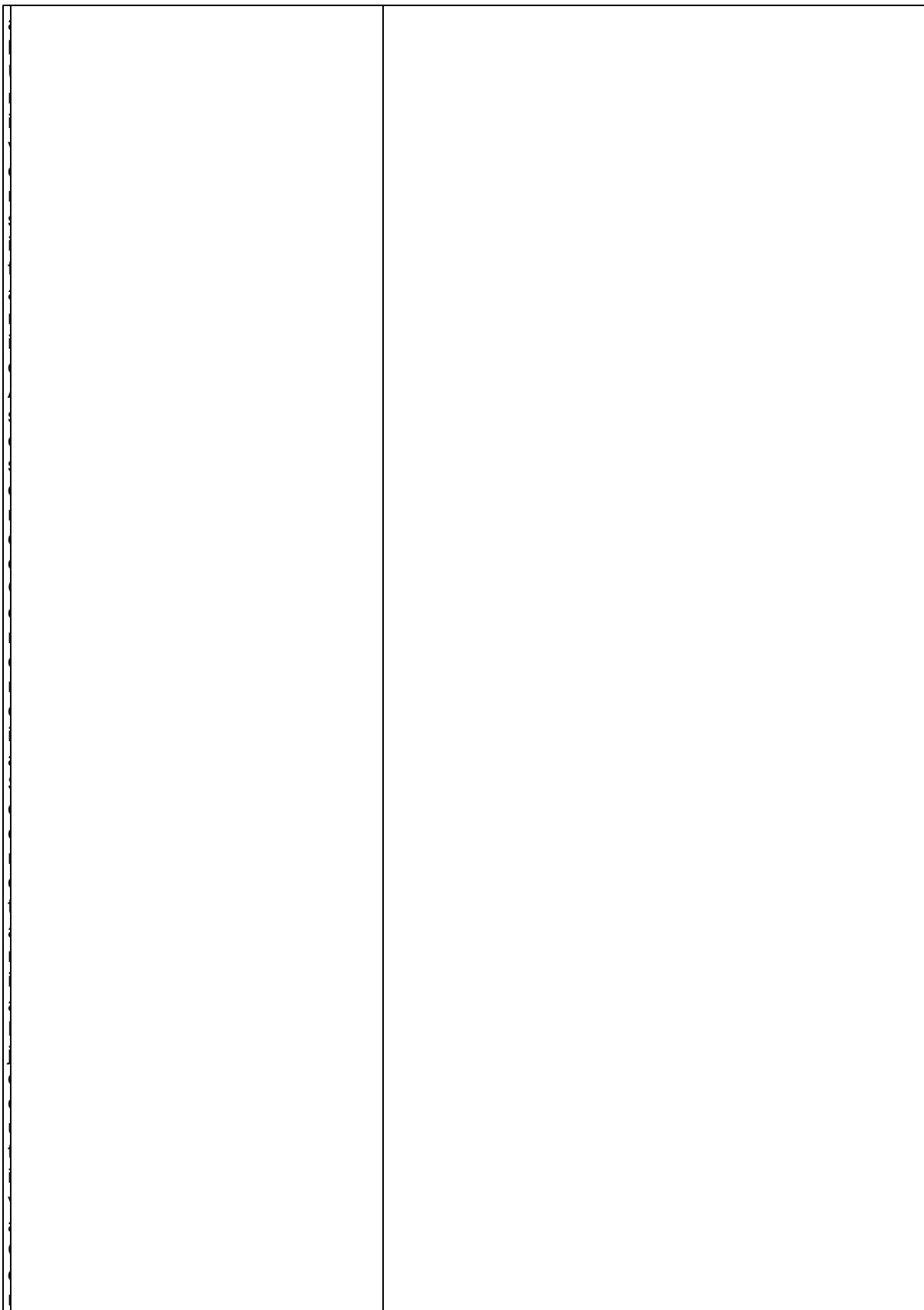
RECURSOS	INDICADORES
<b>? Hardware</b> Computadores Impresora departamental  <b>? Software</b> Project Server 2003 MS Office Primo PDF SQL Server ERP SAFIX Acrobat Reader Correo Electrónico <a href="#">Página Web TTM</a>	<a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a> <a href="#">Métricas del Proceso</a> <b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b>

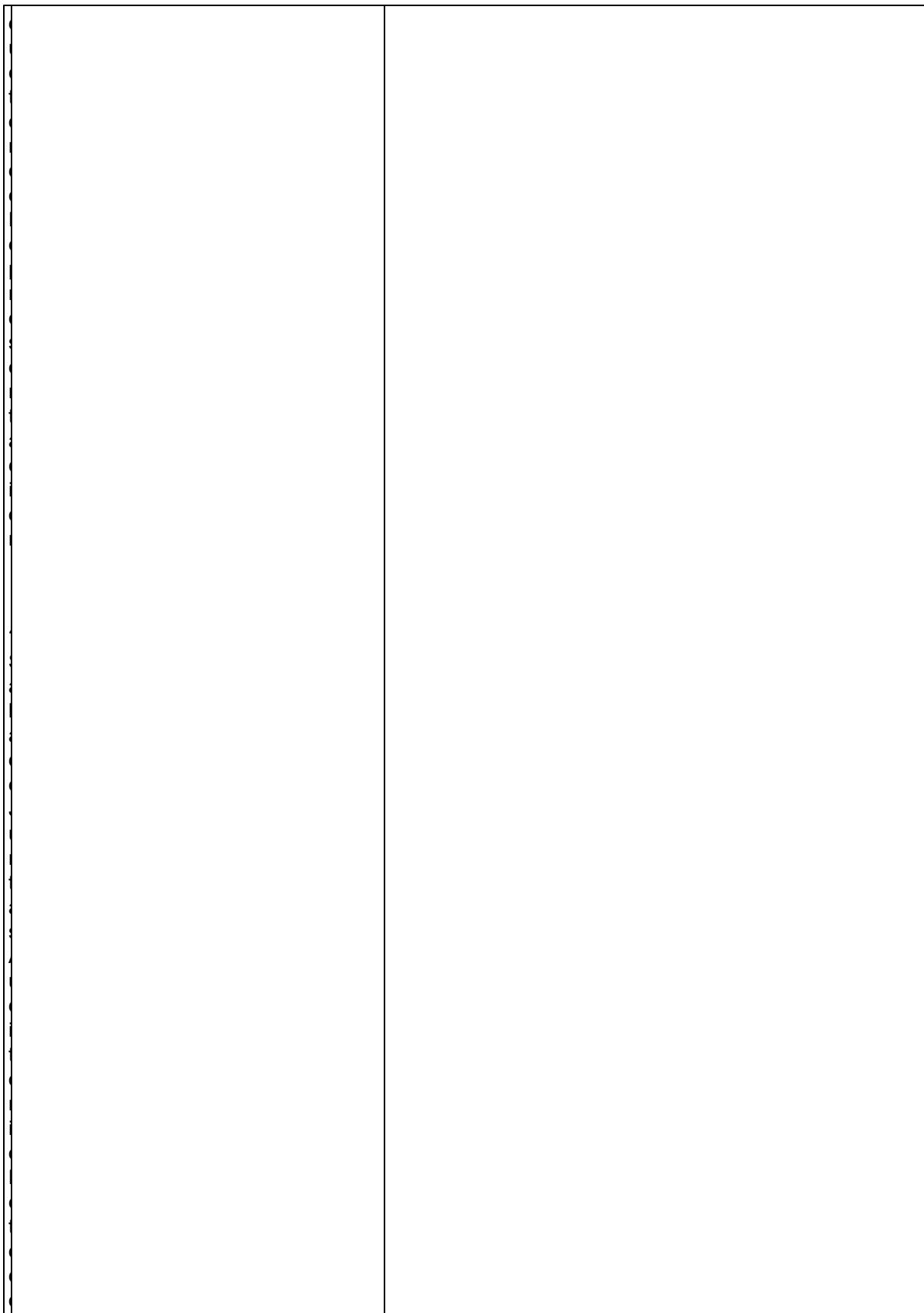
<p>Internet      QLIK VIEW: Sw inteligente de negocios      QF DOCUMENT: Sistema gestión documental      Photoshop, ilustrador: Sw de diseño      Autocad: Sw para la admón. Diseño de planos      Print manager plus: Sw para la admón.      De impresoras e impresiones  <u><a href="#">Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeación y Desarrollo</a></u>  <u><a href="#">Serie: F02 - Solicitudes Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</a></u>  <u><a href="#">Serie: F03 - Solicitudes a Comunicaciones</a></u>  <u><a href="#">13.11.4 - PQRS</a></u>  <b>SW</b> para registrar los Planes de Mejoramiento  <b>SAT</b>: Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para todos los servidores están prohibidos los informes o los medios de comunicación en relación con la Entidad. Sólo previa autorización verbal o escrita de la Gerencia.</li> <li>• Para cada cuatrienio se define un plan estratégico; sus ejecuciones deberán ser revisadas y ajustadas al menos una vez al año.</li> <li>• Los líderes de proyecto, deben realizar seguimiento y documentación de los avances de los programas, planes y proyectos asignados tecnológicamente destinada para tal fin.</li> <li>• Trimestralmente la Subgerente Planeación y Desarrollo controla los proyectos, medición y análisis de los indicadores de gestión y elabora informe respectivo para conocimiento de la alta dirección y los interesados.</li> <li>• Las Subgerencias, Áreas y Unidades Administrativas forman parte de las compras y se almacena en la carpeta electrónica correspondiente a la unidad antes del 31 de diciembre de cada vigencia.</li> <li>• El envío y reenvío de información que se origine o pase por la Oficina de Comunicaciones y que este dirigido a la dirección de correo TODOS, deberá ser hecho directamente a la Oficina de Comunicaciones, cuando un funcionario estime que deba difundir la información en la Oficina de Comunicaciones.</li> <li>• El uso del carné es de obligatorio cumplimiento en las instalaciones de la Entidad y por fuera de la Entidad, con ocasión de las funciones que desempeñe el personal.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b>	<p>?</p> <p><u><a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></u>  <u><a href="#">Resolución No. 195 de 2009 - Política de Transparencia</a></u>  <p>?</p> <p><u><a href="#">Administrativa y Probidad</a></u>  <p>?</p> <p><u><a href="#">Resolución 217 de 2011 Políticas Institucionales</a></u>  <u><a href="#">Resolución 019 DE 2010-Por medio de la cual se integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad y se crea el Sistema Integrado de Gestión</a></u>  <u><a href="#">Resolución 2013050190 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la ley 1437 y 1474 de 2011 y se dictan otras disposiciones</a></u></p> </p></p>

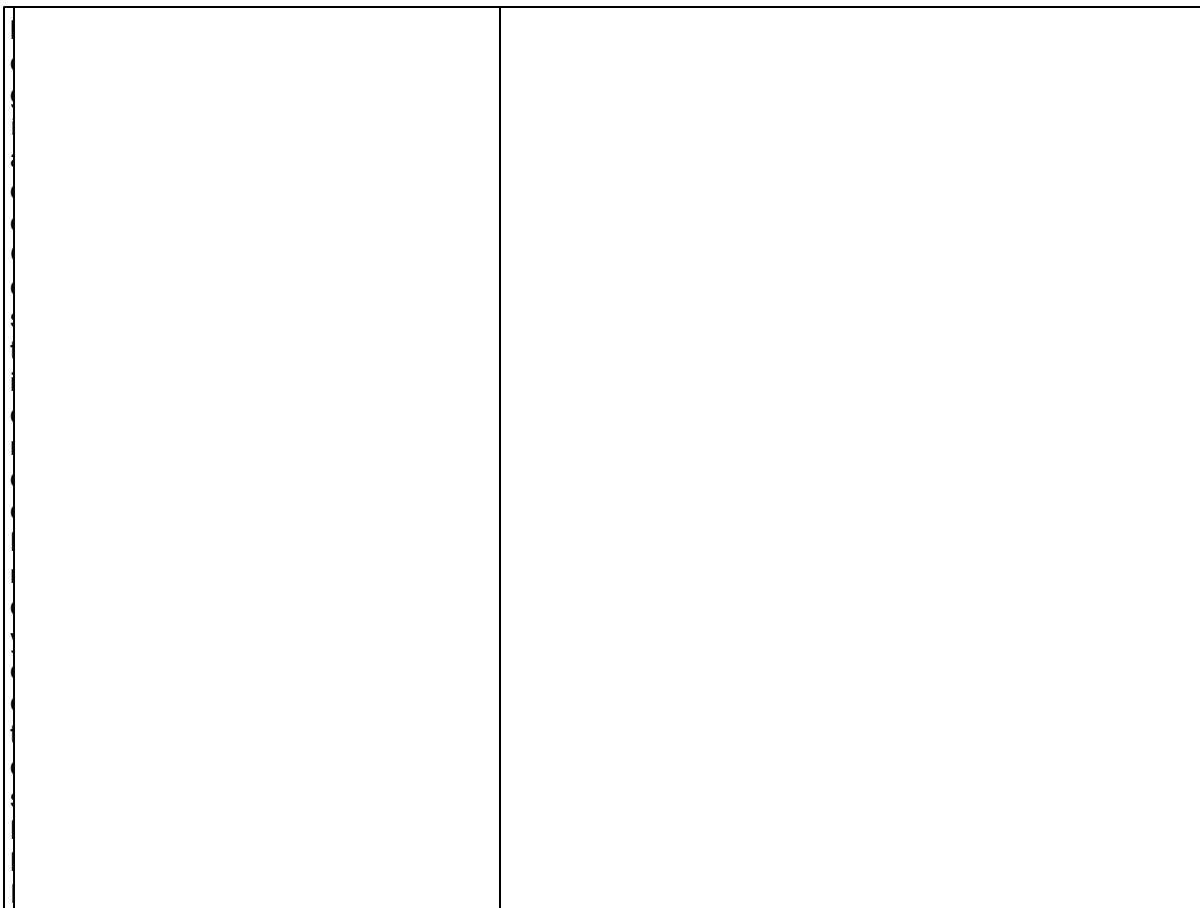










**Control de Cambios Caracterización**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se actualiza el procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones, se genera versión 1.0.7 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se actualiza el procedimiento Revisión por la Dirección", versión 1.0.4 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se adiciona como producto de salida en la caracterización del proceso el "<a href="#">Manual de Indicadores</a>"</p> <p>Se adiciona nueva salida Plan</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo  Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor de Control Interno  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeacion	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo.	2014/05/16

			de Desarrollo Organizacional.  Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comite de Planeación	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos		
1.0.4	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se realiza cambios en redaccion y ortografia en toda la documentaciòn del Proceso.</p> <p>Se realizan cambios de cargos.</p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#"><u>Procedimiento Direccionamiento Estrategico</u></a>, se genera versiòn 1.0.4</li> <li>2. <a href="#"><u>Procedimiento Revisiòn por la Direcciòn</u></a>, se genera versiòn 1.0.3</li> <li>3. <a href="#"><u>Procedimiento Gestión de Proyectos</u></a>, se genera versiòn 1.0.2</li> <li>4. <a href="#"><u>Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas</u></a>, se genera versiòn 1.0.2</li> <li>5. <a href="#"><u>Recibir y Responder Comunicaciones</u></a> se genera versiòn 1.0.6</li> </ol> <p>Se adiciona la nueva <a href="#"><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></a></p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de informaciòn, se eliminan, los siguientes:</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 Planeacion</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo.	2013/05/09

			<p><a href="#"><u>Solicitud de Servicio a UDO</u></a>  <a href="#"><u>Solicitud de Servicio a UFC</u></a>  <a href="#"><u>Sistema de Gestión</u></a>  <a href="#"><u>Comunicaciones de los Clientes TTM</u></a>  <a href="#"><u>Solicitud de Servicio</u></a>  <a href="#"><u>Comunicaciones y Publicidad</u></a>  <a href="#"><u>Reporte de Novedades Unidad Operativa</u></a></p> <p>Se actualizan los recursos fisicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolucion 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>			
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se traslada la siguiente politica para el proceso "Gestión Juridica" :Las quejas de los clientes relacionadas con mal servicio, trato, negligencia de un servidor de la entidad, deberán ser analizadas por el jefe directo para determinar si son causales de inicio de proceso disciplinario.</p> <p>Se adiciona nueva politica, 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 politica, de acuerdo con la circular 000035</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>del 10 de mayo de 2012 : El uso del carné es de obligatorio cumplimiento en las instalaciones de la Entidad y por fuera de la Entidad, con ocasión de las funciones que desempeñe el personal.</p> <p>Se modifica el <a href="#">Procedimiento Direccionamiento Estratégico</a>, se genera versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Recibir y Responder Comunicaciones</a>, se genera versión 1.0.5 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p>			
1.0.2	2011/11/15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se modifica el procedimiento: <a href="#">Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones</a>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Maria Paulina Mora Analista de Mercadeo y Comunicaciones	Alexandra Gaviria J 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 Sepulveda Técnico de Control Interno  Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana	Nuevo	Alexandra Gaviria J	Alexandra Gaviria J	2009/09/24

		Ramirez Aguadelo Auxiliar de Procesos		Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
--	--	--	--	--	--	--

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.1.1 Procedimiento Direccionamiento Estratégico

**PROPOSITO:** 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			<a href="#">Plan Estratégico</a>	
2 Revisar y ajustar la Visión	Gerente General		<a href="#">Actas e Informes Revisión por la Dirección</a>	
3 Revisar y ajustar valores corporativos	Secretario General		<a href="#">Actas Comité Coordinador SIG</a>	
4 Revisar y ajustar objetivos estratégicos	Subgerente Planeación y Desarrollo	<a href="#">Acta de revisión por la Dirección</a>		Se revisa y ajusta periódicamente en la revisión por la dirección, en comités directivos según las tendencias y cambios del entorno interno y externo
5 Revisar y ajustar estrategias	Subgerente Financiera y Comercial			
6 Revisar y ajustar políticas Institucionales	Subgerente Técnico y Operativo		<a href="#">Resolución 217 de 2011 Políticas Institucionales</a>	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.
	Profesional Universitario o Planeacion			Se revisa, ajusta o formula de acuerdo a los cambios de la Entidad
7 Revisar y ajustar y		<a href="#">Indicadores de</a>	<a href="#">Indicadores de Gestión Plan</a>	Definir tablero de indicadores que permita analizar el avance y

	formular indicadores del gestión		<a href="#">Gestion Plan Estrategico</a> <a href="#">Formato para consignar Estado de indicador</a>	<a href="#">Estratégico</a>	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		<a href="#">Formato Plan de Inversiones del Cuatrienio</a>	<a href="#">Plan de Inversión del Cuatrienio</a>	Proyección financiera según los ingresos, egresos y el plan estratégico definido.
9	Elaborar Presupuesto	Gerente General  Subgerente Planeación y Desarrollo  Subgerente Financiera y Comercial  Subgerente Técnico y Operativo  Secretario General  Técnico Administrativo Presupuest o		SAFIX	Se define el presupuesto anual de ingresos y egresos para inversión y funcionamiento, teniendo como referencia IPC proyectado y datos históricos .
10	Aprobar Presupuesto	Junta Directiva		Archivo de Gestión Actas de Junta	Se registra en acta de Junta Directiva la aprobación del presupuesto anual.
11	Elaborar Plan de Acción	Gerente General  Subgerent	<a href="#">Formulaci ón Plan de acción</a>	<a href="#">Plan de acción</a>	Plan de alto nivel que incluye actividades, presupuesto y cronograma General. Especifica el Flujo de Caja del

	e Planeación y Desarrollo  Subgerent e Financiera y Comercial  Subgerente Técnico y Operativo  Secretario General  Profesional Universitari o  Planeacion			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.
1 2	Aprobar Plan de Acción	Junta Directiva	Archivo de Gestión Actas de Junta	Se registra en acta de Junta Directiva la aprobación
1 3	Elaborar plan de Compras	Gerente General  Subgerent e Planeación y Desarrollo  Subgerente Financiera y Comercial  Subgerente Técnico y Operativo  Secretario General	<a href="#">Formato Plan de Compras</a>  <a href="#">Planes de Compras</a>	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

1 4	Realizar seguimiento al Plan Estratégico	Subgerente de Planeación y Desarrollo Profesional Universitario Planeacion	<a href="#">Avance PE y Proyectos</a> <a href="#">Formato Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a> <a href="#">Formato para consignar Estado de indicador</a>	<a href="#">Avance Plan Estratégico</a>	<p>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</p> <p>Se envía el informe trimestral en medio electrónico a todos los líderes de los proyectos.</p>
--------	--	---	--	---	---

**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

**CUBS:** Catálogo Único de Bienes y Servicios, CUBS, se constituye en uno de los elementos más importantes del Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal -SICE-, porque al permitir identificar, clasificar y codificar los bienes y servicios que usualmente adquiere el

Estado Colombiano, se constituye en el elemento transversal que articula los diferentes Subsistemas del SICE: Demanda, Oferta, control básico y control inteligente.

**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.

**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)

**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
1.0.4	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativo Procesos	Se actualiza ortografía, denominación de cargos y se modifica la redaccion.	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo Carlos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo Carlos	2013/05/09

				Arturo Paternina Asesor de Control Interno  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeacion  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativ o Procesos	Desarroll o	
1.0.3	2012/05/2 8	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 gestión 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</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal  Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno  Walter Moncada Moncada Profesional en Planeaci ón  Leidy	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarroll o Organiza cional	2012/0 5/28

			<p>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 antitramites.</p>	Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos		
1.0.2	2011/04/11	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía y redacción</p> <p><b>En la actividad 13 :</b> Se adiciona la actividad aprobación del plan de compras En la parte de observación se elimina que el plan de compras ya no se entrega en Secretaría General actualmente cada unidad ingresa su plan de compras en las carpetas corporativas</p> <p><b>En la actividad 14</b> Se ingresa en la observación: el envío del informe del plan estratégico a los líderes de proyecto.</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.1	2010/09/21	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía y redacción</p> <p>En las observaciones de las actividades 1-6 se detallaban definiciones las cuales se trasladaron para el campo de definiciones del procedimiento</p>	Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	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 Organizacional	2009/09/24

#### 4.1.2 Procedimiento Revisión por la Dirección

**PROPÓSITO:** Revisar y ajustar la planeación estratégica y el sistema de gestión mínimo una vez al año, para asegurar que sea eficaz, adecuado y conveniente e identificar cambios y oportunidades de mejora.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO / DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Planear reunión	Representante de la Dirección Subgerente Planeación y Desarrollo  Técnico Administrativo Procesos  Profesional Universitario Planeacion	<a href="#">Acta de Revisión por la Dirección</a>	<a href="#">Actas Revisión por la Dirección</a>	<p>Se programa la reunión (es) anual(es) con la alta dirección_ con la siguiente agenda básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conveniencia, permanencia y ajustes del plan estratégico</li> <li>▪ Política y objetivos de Calidad</li> <li>▪ Avance del Plan Estratégico y Proyectos</li> <li>▪ Indicadores de Gestión</li> <li>▪ Revisión del Sistema de Gestión</li> <li>▪ Compromisos anteriores</li> <li>▪ Auditorías anteriores</li> <li>▪ Planes de Mejoramiento</li> <li>▪ Estructura Organizacional</li> <li>▪ Gestión Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>▪ Programación de Auditorías/ Certificación/Revisión</li> </ul> <p>La revisión por la Dirección puede efectuarse dentro del Comité Cordinador del Sistema Integrado de Gestión.</p>
2	Recolectar y analizar información para la reunión	Representante de la Dirección Subgerente Planeación y Desarrollo  Técnico Administrativo Procesos  Profesional Universitario Planeacion			Recolección y análisis de la información relacionada con el alcance definido en la agenda y propuestas de Mejora

3	Realizar Reunión	Gerente General		Identificar los procesos que deben mejorar eficacia
		Representante de la Dirección		Identificar mejoras de los procesos y servicios necesarios para cumplir con los requerimientos de los clientes, normatividad establecida y objetivos.
		Subgerente Planeación y Desarrollo		Se realiza un seguimiento de los compromisos de las revisiones anteriores.
		Secretario General		Se generan nuevos compromisos y se establecen acciones correctivas para minimizar la no conformidad o hallazgos.
		Subgerente Técnico y Operativo		El Gerente General o Representante de la Alta Dirección designará los responsables para asistir a la reunión
4	Definir mejoras y cambios al sistema	Subgerente Financiera y Comercial		Se cumple la agenda establecida y se proponen cambios según las necesidades del momento
		Asesor Control Interno		Definir acciones, responsables y cronograma para su ejecución
5	Generar acta de reunión	Invitados		Se consigna asistentes, desarrollo de la reunión y compromisos.

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

**DEFINICIONES:**

- **Conveniencia:** Se refiere al estado del Sistema de Gestión para cumplir las necesidades y requisitos de los clientes.

- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **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.

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se adiciona la observación "La revisión por la Dirección puede efectuarse dentro del Comité Cordinador del Sistema Integrado de Gestión"	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeacion  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

1.0.3	2013/05 /09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifican las denominaciones de los cargos.	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo  Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeacion  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09
1.0.2	2011/04 /05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía y redacción  <b>En la actividad 1:</b> se elimina que la revisión por la dirección se realiza en dos sesiones y se unifican las agendas  <b>En la actividad 3:</b> 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	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.1	2010/09 /15	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se modificaron los responsables de "Realizar la Reunión"	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/16
1.0.0	2009/09 /16	Leidy Ramírez Auxiliar de	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo	2009/09/24

		Procesos		Organizacional	Organizacional	
--	--	----------	--	----------------	----------------	--

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.1.3 Procedimiento Recibir y Responder Comunicaciones

**PROPOSITO:** Recibir y responder comunicaciones de los clientes (quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) e identificar las necesidades y expectativas para mejorar el servicio.

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Recibir comunicación	Funcionarios Terminales de Transporte de Medellín (TTM)	Formulario de Comunicación (Sugerencias y Quejas).  Formulario especial para buzón de sugerencias		<p>Es responsabilidad de todos los empleados de la Entidad recibir las comunicaciones de los clientes. Estas pueden llegar en el formato físico de comunicación, por medio telefónico, verbal o por buzón de sugerencias.</p> <p><b>Condiciones de recibo de la comunicación:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando la comunicación es física y por buzón: se debe diligenciar Formulario de Comunicación (Sugerencias y Quejas) y/o el formulario especial para buzón de sugerencias.</li> <li>2. Cuando la comunicación es verbal: el funcionario que la recibe debe diligenciar Formulario de Comunicación (Sugerencias y Quejas), y se lleva al archivo para su radicación</li> <li>4. Cuando la comunicación llega por medio de correo electrónico: el funcionario que la recibe debe diligenciar el Formulario de Comunicación (Sugerencias y Quejas), y se lleva al archivo para su radicación</li> </ol> <p>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, Teleférico San Sebastián de Palmitas; esta se debe diligenciar en el formato diseñado para el buzón.</p> <p>Se reciben las comunicaciones relacionadas con los servicios y negocios que presta la Entidad. Aquellas que no sean de su competencia, serán enviadas a quien corresponda (copropiedad, Policía, tránsito, Empresas Transportadoras), de lo cual se le informará al interesado.</p> <p>No se entregaran videos a terceros o personas relacionadas con los hechos ya que esta facultad la tienen las autoridades de</p>

					policía judicial. Solo se entregan los videos cuando la autoridad competente lo solicite y exista una orden. La proyección de la respuesta la generan los abogados de TTM y la entrega del video la genera el área de Sistemas.
2	Radicar y Direccionalizar la comunicación	Técnico Administrativo Documentos  Personal Parqueadero Patio los colores  Asesora de Gerencia  Personal Subgerencia Operativa	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 QfDocument. En el sistema la Técnico Administrativo Documentos matricula datos generales registrados en la primera parte del formulario de comunicación: (anexo1*)</p> <p><b>Formulario</b></p> <p>Serie: 13.11.4 - PQRS</p> <p>La Técnico Administrativo Documentos remite las comunicaciones por QfDocument a la Asesora de Gerencia, para que registre la segunda parte del formulario (*) y direccione al responsable competente en generar la respuesta.</p> <p><b>Segunda parte del formulario (*):</b></p>	

				<p><b>SEGUNDA PARTE DEL FORMULARIO</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Lugar Ocurrencia</td><td>Empresa TTE</td></tr> <tr> <td>INMOVILIZADOS</td><td></td></tr> <tr> <td>Lugar Comunicación</td><td>Naturaleza Q/S</td></tr> <tr> <td>MANUAL</td><td>DAÑOS VEHICUL</td></tr> <tr> <td>Responsable</td><td>Rta Radicado</td></tr> <tr> <td>ZER</td><td></td></tr> <tr> <td>Estado</td><td></td></tr> <tr> <td>CERRADO</td><td></td></tr> <tr> <td>Respuesta</td><td></td></tr> </table>	Lugar Ocurrencia	Empresa TTE	INMOVILIZADOS		Lugar Comunicación	Naturaleza Q/S	MANUAL	DAÑOS VEHICUL	Responsable	Rta Radicado	ZER		Estado		CERRADO		Respuesta	
Lugar Ocurrencia	Empresa TTE																					
INMOVILIZADOS																						
Lugar Comunicación	Naturaleza Q/S																					
MANUAL	DAÑOS VEHICUL																					
Responsable	Rta Radicado																					
ZER																						
Estado																						
CERRADO																						
Respuesta																						
				<p>Las comunicaciones se recogen diariamente y se envían el mismo día a las oficinas administrativas de TTM por el personal de la Subgerencia Técnica y Operativa.</p> <p>Al radicar la queja se matricula con un número identificador por medio del cual se realiza el seguimiento a través del Sistema Documental.</p> <p>Las comunicaciones que se reciben en el "parqueadero ubicado en el patio los colores" son radicadas y registradas en el sistema QfDocument por el personal que allí labora, quien realiza el proceso de radicación diligencia la primera parte del formulario registrado en el sistema QfDocument (anexo1*). Posteriormente se remite por el sistema a la Asesora de Gerencia para su posterior reparto.</p> <p>El direccionamiento de la comunicación que realiza la Asesora de Gerencia, lo efectúa teniendo cuenta el tipo de solicitud y el responsable definido 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</p>																		
3	Asignar y Analizar la comunicación	Asesora de Gerencia	Resolución 2013050190 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el	<p>Según el tipo de comunicación se asigna de acuerdo a lo contemplado 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</p> <p>El Asesor de convenios y proyectos al interior de cada uno de los convenios designará la persona que debe proyectar la respuesta de las comunicaciones.</p> <p>Cada uno de los responsables analiza la comunicación y proyecta justificadamente la respuesta al cliente que la genera.</p>																		

				procedimiento de derechos de petición , quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la ley 1437 y 1474 de 2011 y se dictan otras	
4	Elaborar respuesta a la comunicación	Gerente General Asesor de Convenios y Proyectos Subgerente Financiero y Comercial Subgerente Técnico y Operativo Subgerente de	Comunicación con la respuesta proyectada	<p>Las respuestas a las comunicaciones deberán ser proyectadas por los responsables asignados en el sistema.</p> <p>Las comunicaciones son firmadas por los subgerentes o administradores de convenio.</p> <p>En su ausencia del subgerente, jefe de área o administrador del convenio firma el par o el Gerente General.</p> <p>Cuando el usuario especifica correo electrónico se le envía la respuesta por este medio de lo contrario, se genera carta formal, donde aparece el número de la queja y el número del radicado de comunicación. 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 tiempo para generar la respuesta es de 15 días hábiles , tiempo establecido por la ley.</p> <p>El responsable de proyectar la respuesta realiza la verificación de los datos de correspondencia del cliente que interpone la comunicación, para su posterior envío oportuno.</p>	

		Planeación y Desarrollo Subgerente Financiero y Comercial Asesor Control Interno Secretaria General Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones			
5	Radicar respuesta a la comunicación en el archivo de gestión	Técnico Admón. Documental		Archivo de Gestión TTM	Se genera consecutivo de la respuesta a la comunicación
6	Enviar respuesta a la comunicación	Gerente General Asesor de Convenios y Proyectos	Formato notificación por aviso		Se envía por correo certificado y/o correo electrónico la respuesta a la comunicación al usuario remitente. En caso que el destinatario no se encuentre en la dirección de correspondencia que reporta y 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 Admón. Documental para que este lo adjunte a la

		Subgerente Financiero y Comercial Subgerente Técnico y Operativo Subgerente de Planeación y Desarrollo Subgerente Financiero y Comercial Asesor Control Interno Secretaria General Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		comunicación y se actualice el documento en el flujo de QfDocument y se archive en la carpeta física.
7	Cerrar la queja en el sistema	Asesor de Gerencia	Sistema QfDocument.	La Técnico Administrativo Documentos anexa la respuesta a la comunicación. La Asesor de Gerencia cierra la comunicación, verificando si se

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

**ALCANCE:** Aplica para todas las comunicaciones que llegan a la entidad a través del formato físico de comunicación, buzón de sugerencias, la página Web y/o telefónicamente

#### DEFINICIONES

- **Archivo de Gestión:** Archivo físico donde se realiza la gestión documental de la entidad
- **Comunicación:** Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que llegan a la entidad a través del formato físico, la página WEB o telefónicamente
- **MANTIS:** Sistema para el registro, asignación y seguimiento a las comunicaciones
- **TTM:** Terminales de Transporte de Medellín

#### Control de Cambios Procedimiento

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

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

1.0.6	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	<p>Se acondicina el Proceso a la realidad, se actualizan los responsables y denominaciones de 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 las comunicaciones, ya se realizará de manera semestral.</p> <p>Se elimina la resolución <a href="#">Resolución N°367 2011 (Se reglamenta el Procedimiento de Quejas, sugerencias y reclamos ) y se modifica por la Resolución</a></p> <p>Los responsables de realizar las actividades se modifican teniendo en cuenta lo establecido en la <a href="#">Resolución 2013050190 por medio de la cual se reglamenta al interior de la Entidad el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos dando cumplimiento a la ley 1437 y 1474 de 2011 y se dictan otras disposiciones</a></p>	<p>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>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09
-------	------------	--	---	--	--	------------

1.0.5	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>Se amplia el alcance del procedimiento, porque la comunicaciones tambien se reciben por medio del buzon de sugerencias.</p> <p>En la actividad "Recibir comunicación", se adicion todas las explicaciones necesarias para el recibo de las comunicaciones por medio del buzon de sugerencias.Tambien 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 explicaciòn "Las comunicaciones del buzón de sugerencias serán recogidas cada ocho días iniciando semana por la Oficina de Control Interno, luego se remiten al archivo para su radicación por medio del formato control entrega de documento"; <b>se elimina</b> como responsable a la Secretaria Asignada a la Recepción y <b>se adiciona</b> nuevo responsable Técnico Control Interno.</p> <p>En la actividad "Registrar la comunicación en el sistema" , se adiciona la siguiente explicaciòn "Cuando la comunicación se recibe por medio del buzón, la Oficina de Control Interno, la clasifica, la escanea y la registra en</p>	Esther Elena Osorio Florez Secretario General  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Carlos Arturo Paternina Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28
-------	------------	---	--	---	---	------------

			<p>"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>			
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. Ademas 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</p>	<p>Jose de Jesus Florez Hernandez Jefe Unidad Operativa</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Profesional Especializado Abogado</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2011/ 08/31

			Nº 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			
1.0.3	2011/ 06/23	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>Se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>Se cambia redacción y ortografía</p> <p>En la Actividad 3: "Escanear la comunicación y registrarla en el sistema", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador, porque la Aprendiz Unidad Operativa no es un funcionario vinculado en la Entidad</p> <p>Se cambia el nombre de la actividad antes "Escanear la comunicación y registrarla en el sistema" ahora " Registrar la comunicación en el sistema"</p> <p>En la Actividad 4 "Analizar queja y definir el trámite", se adiciona el Profesional del Servicio al Transportador y se 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</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p> <p>Jose de Jesus Florez Hernandez Jefe Unidad Operativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2011/ 06/23

		<p>resuestas y apoyar en la toma de acciones de acuerdo a la criticidad de la queja</p> <p>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</p> <p>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</p>		
--	--	--	--	--

			<p>Operativa no es un funcionario vinculado en la Entidad y el profesional es quien recibe, analiza y genera respuesta a las comunicaciones relacionadas con las Empresas Transportadoras</p> <p>Se elimina la Aprendiz Unidad Operativa ya que es un apoyo al procedimiento no es la directa responsable del mismo</p>			
1.0.2	2011/ 05/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos	<p>En la Actividad 1 "Recibir Comunicación" se elimina que Cuando la comunicación se recibe por teléfono o por la página Web, (se debe diligenciar el formato físico porque ya se ingresan directamente al sistema de comunicaciones.</p> <p>Se adiciona párrafo que especifica las clases de comunicaciones se reciben en la Entidad y las personas que apoyan la ejecución de la actividad</p> <p>En la Actividad 2 "Radicar 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</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo; Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Venegas; Técnico Control Interno Esther Elena Osorio Florez Profesional Especializado Abogado</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Profesional Especializado Abogado</p> <p>María Paulina Mora Velasquez Analista en Mercadeo y Comunicaciones</p> <p>Ana Milena Lasso Huertas Profesional de Servicio al Transportador</p> <p>Jose Luis Zapata Gómez; Técnico Administración de Bienes</p> <p>Sara Elena Patiño; Secretaria Unidad Operativa</p> <p>Octavio Jose Ramirez</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2011/ 05/23

			<p>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, ademas 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>Carvajal Controlador</p> <p>Sindy Zapata Aprendiz Unidad Operativa</p> <p>Laura Cardona Contratista Servicio al Transportador</p>		
1.0.1	2010/09/21	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>En la Actividad 2 "Radicar en el archivo de gestión la comunicación" se adiciona un responsable</p> <p>En la actividad 3 se elimina "Remitir comunicación para ingreso al sistema"</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p> <p>Profesional de Servicio al Transportador</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2010/09/22
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional</p>	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.1.4 Procedimiento Gestión de Proyectos

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Revisar, ajustar o definir proyectos	Gerente General  Líder de Proyectos  Profesional Universitario Planeación		<a href="#">Plan de acción</a>  Project Server 2003  <a href="#">Proyectos Prospecto</a>	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	<a href="#">Acta de Constitución del Proyecto</a>	Proyectos  Project Server 2003	El acta de constitución del proyecto, permite generar una idea global del objetivo, finalidad, recursos necesarios y origen del proyecto
3	Formular el Enunciado de Alcance del Proyecto	Líder de Proyectos  Profesional Universitario Planeación	<a href="#">Enunciado del Alcance del Proyecto</a>		El enunciado de alcance del proyecto aborda y documenta los requisitos del proyecto y de los productos entregables, los requisitos de los productos, los límites del proyecto, los métodos de aceptación y el control del alcance de alto nivel.
4	Establecer la programación del proyecto	Líder de Proyectos  Profesional Universitario Planeación	<a href="#">Instructivo general para la creación y seguimiento de los proyectos dentro de la herramienta de Project 2003.</a>	Project Server 2003	Registro en la herramienta de Project. 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
5	Formular	Líder de	<a href="#">Solicitud Cambios</a>	Proyectos	Pueden existir cambios en el

	cambios en la Planeación	Proyecto s Profesional Universitario Planeación  Tecnico Administrativo Presupuestoso	<a href="#"><u>de Proyectos Instructivo general para la creación y seguimiento de los proyectos dentro de la herramienta de Project 2003.</u></a>	Project Server 2003	presupuesto (traslados presupuestales) que se justifican en el formato establecido y se evidencian en la programación y seguimiento del proyecto en Project.  Cuando se presenta traslados presupuestales, el técnico administrativo presupuesto es quien diligencia el formato y se adjunto la solicitud de cambios de proyectos
6	Realizar seguimiento a los proyectos	Líder de Proyecto s  Profesional Universitario Planeación	<a href="#"><u>Formato Informe de Avance del Plan Estratégico y Proyectos</u></a>	<a href="#"><u>Avance Plan Estratégico</u></a>  Formato seguimiento a los proyectos	Se realiza seguimiento periódico a los avances de cada proyecto con el fin de construir paulatinamente un informe trimestral de avance de los mismos, como información requerida para la organización y entes de control  Cada líder de proyecto debe consolidar toda la información y/o seguimiento del proyecto en el formato seguimiento a los proyectos para facilitar el ingreso actualizado del seguimiento de cada proyecto en el Project por medio del Profesional Universitario Planeación
7	Realizar cierre del proyecto	Gerente General  Líder de Proyecto s  Profesional Universitario Planeación	<a href="#"><u>Acta de Cierre del Proyecto</u></a>	Proyectos Project Server 2003	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
- **Enunciado del alcance del proyecto:** Aborda y documenta los requisitos del proyecto y de los productos entregables, los requisitos de los productos, los límites del proyecto, los métodos de aceptación y el control del alcance de alto nivel.
- **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
- **PMI:** El Project Management Institute (PMI®) es la principal Organización Mundial dedicada a la Dirección de Proyectos.
- **Project Server 2003:** Herramienta informática que permite definir y hacer seguimiento a planes. Incluye definición de actividades, cronograma y responsables.
- **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
1.0.2	2013/07 /09	Leidy Ramírez Tecnico Administrativo Procesos	Se modifica la denominación de los cargos Se adiciona nuevo formato "Formato seguimiento a los proyectos". Se adiciona nuevo parrafo "Cuando se presenta traslados presupuestales, el técnico administrativo presupuesto es quien diligencia el formato y se adjunto la solicitud de cambios de proyectos".	Carlos Arturo Paternina Asesor de Control Interno  Juan Felipe Puerta Muñoz Profesional Universitario Planeacion  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/07/09
1.0.1	2011/04	Leidy Ramírez	Se corrige ortografía y	Leidy Viviana	Alexandra Gaviria	2011/0

	/11	Auxiliar de Procesos	redacción	Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Viviana Zuluaga Profesional en Planeación	J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	5/23
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. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.1.5 Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar la información a divulgar y los públicos objetivo	Gerente General  Secretario General  Subgerente Financiera y Comercial  Subgerente Planeación y Desarrollo  Subgerente Técnico y Operativo  Jefe Oficina Asesora de Comunicación		<a href="#">Plan de Comunicaciones</a>	<p>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</p> <p>El Plan de Comunicaciones se realiza anualmente enfocado a posicionar y proyectar la imagen de la Entidad frente a públicos interno y externos.</p> <p>Se determinan los enfoques comunicacionales. las</p>

		nes ETSIG			variables contempladas, los públicos de la Entidad y se plantean estrategias y actividades para darle cumplimiento al propósito del Plan.  Generalmente se divulga la siguiente información:  <b>Público Interno</b> Actualidad Proyectos Gestión Normatividad Resultados de encuestas Manual de Gestión  <b>Público Externo</b> Plan Estratégico Gestión empresarial Temas de Transporte Temas de ciudad Medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros
2	Comunicar la información a través de los medios disponibles	Profesional Universitario Mercadeo y Comunicaciones  Profesional Universitario Redes Sociales y Web  Técnico Administrativo Publicidad		<a href="#"><u>Plan de Comunicacion es</u></a>	Se diseñan según las diferentes actividades que se realizan en la entidad. Los medios de comunicación implementados por la entidad son los siguientes:  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	Gerente General  Secretario General  Subgerente Financiera y Comercial			Se promueve el conocimiento , la participación y la Integración de los funcionarios entorno a los objetivos y posicionamiento de imagen TTM

		<p>Subgerente Planeación y Desarrollo Subgerente Técnico y Operativo Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones ETSIG</p>		<p>Para la Comunicaciones Internas se realizan actividades como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización Intranet en cuanto a noticias, banner y el tiempos establecidos para realizar las actualizaciones</li> <li>2. Boletín impreso con noticias de avance de TTM</li> <li>3. E-boletín recomendando la lectura de la biblioteca TTM</li> <li>4. Screensaver.</li> <li>5. Elementos promocionales</li> </ol> <p>Para las Comunicaciones Externas se realizan actividades como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vallas Exteriores sitios estratégicos</li> <li>2. Actualización Página Web</li> <li>3. Plegables informativos</li> <li>4. Boletines impresos</li> <li>5. Boletines de prensa</li> <li>6. Patrocinios de ciudad para eventos del sector transporte</li> <li>7. Realizar pautas para medios masivos de ciudad</li> </ol> <p>Las actividades que se realizan pueden variar anualmente de acuerdo al plan de comunicaciones establecido y aprobado.</p>
4	Diseñar y ejecutar campañas de sensibilización	<p>Profesional Universitario Mercadeo y Comunicaciones Profesional Universitario Redes Sociales y</p>		<p><b>Para el Público Interno-Campañas internas:</b></p> <p>Se realizan enfocadas con la temática de Plan Estratégico, valores institucionales, Autolectura y Autoestudio, Manejo de la información, Buena comunicación,</p>

		Web Técnico Administrativ o Publicidad			temas de interés general, depende de las necesidades de comunicación que tenga cada Unidad Administrativa  <b>Para Públicos Externos- Campañas externas:</b>  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.
5	Evaluar satisfacción de clientes	Jefe Oficina Asesora de Comunicacio nes  Profesional Universitario Mercadeo y Comunicacio nes  Profesional Universitario Coordinación Operativa		<a href="#"><u>Indicadores de Gestión Plan Estratégico</u></a>	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.

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

**DEFINICIONES:**

- **Plan de Comunicaciones:** Documento que contiene las pautas de la estrategia de comunicación de la Entidad, teniendo en cuenta las relaciones internas y externas de la entidad.

- **Público Interno:** Son los Empleados (directivos, servidores, contratistas y aprendices) y Junta Directiva - Accionistas
- **Público Externo:** Empresas transportadoras (Gerentes, conductores, taquilleros), Usuarios pasajeros, Comerciantes, Clientes parqueadero Zona Rosa , Clientes de Parquímetros, Clientes Parqueaderos de Vehículos Inmovilizados, Gabinete Municipal y Entidades Descentralizadas, Terminales de Transporte del País (CONALTER), Medios de comunicación, Comunidad aledaña a Terminales (zona de influencia).
- **Campañas internas:** Se realizan para los públicos internos, con el fin de sensibilizar en temas que afecten el logro del Plan estratégico y de los objetivos de cada proceso
- **Campañas externas:** Se realiza para los públicos externos, con el 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 exprés. Además de estar actualizados en gestión e información empresarial.
- **Medios Impresos:** Plegables, volantes, cartilla, pendones, vallas, balance social, boletín interno y portafolio de servicios. Este tipo de impreso esta diseñado para el público interno y externo, permite fortalecer la imagen institucional además de divulgar temas y campañas de interés,además de divulgar temas y campañas de interés.
- **Cartas:** Utilizadas para comunicaciones con destinatario individual. Van en papelería oficial, con el logotipo de la entidad. Están firmadas por quien o quiénes las generan, guardan el consecutivo y una copia física y/o electrónica en el archivo de la unidad que la envía
- **Internet y Correo Electrónico:** Este medio de comunicación formal permite enviar y recibir información oportuna y ágil al público externo e interno. Cada una de las áreas tiene cuenta de correo, clave y equipo disponible para estar en comunicación directa al interior y exterior de la entidad.
- **Página Web:** En esta se encuentra consignada la información general y la gestión de la entidad puede ser consultada por el público interno y externo, en la página tiene un formulario de contacto que permite la comunicación y retroalimentación con los clientes, proveedores y la comunidad en general.
- **Carteleras Institucionales:** 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

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
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 Analista en Mercadeo y Comunicaciones	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23
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 J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2010/04/26

Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26

## 4.2 Gestión Control y Evaluación

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Procurar que las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la entidad y en atención al 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](#)

ENTRADA S	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Hallazgos Fiscales	? Revisoría Fiscal ? Entes Certificadores	PLANEAR ? Elaborar Plan Anual de Trabajo Control Interno	ACTUAR ? Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión <a href="#">Evaluar Planes de Mejoramiento</a> ? <a href="#">Evaluar. Gestión de Riesgos</a>	Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación ? <a href="#">Plan anual de trabajo</a> ? <a href="#">Informe s Rendición de la Cuenta - Contraloría</a>	Junta Directiva ? Alta Dirección ? Revisoría Fiscal Entes de control (Contraloría, procuraduría, contaduría personería, fiscalía) ? Departamento Administrativo de la Función Pública ? <a href="#">Informe s Rendición de la Cuenta - Contraloría</a> ? Comité de enlace
Hallazgos administrativo	Entes de control (Contraloría, procuraduría, contaduría personería, fiscalía)				
Hallazgos disciplinarios	? ? Departamento Administrativo de la Función Pública				
Deficiencias Administrativas	? Todos los procesos				
Deficiencias Fiscales					
Recomendaciones (contable, manejo)					Todos los procesos

de recurs os y control es)	HACER	Ejecutar el plan anual de actividades (Evaluación y seguimiento plan de acción, inversiones, contratación, arqueos, circularizaciones, procesos y procedimientos)	<a href="#">Evalu aciones al Estado del MECI</a>
Requer imientos entes de control y otras Entida des.	?	Realizar Auditorias Extraordinarias de Control ? Interno	<a href="#">Encue stas Central oría Genera l de la Repúbl ica</a>
No confor midade s Auditor ias Interna s y Extern as	?	Seguimiento a controles/ acciones y valoración de riesgos	Rendic ión cuenta a la Contad uría Genera l de la Nación (CHIP)
Plan Estraté gico	?	Participar de las auditorias del Sistema de Gestión	Informe s de control interno contabl e.
Docum entació n del Sistem a de Gestió n	?	Rendir informes ? Entes de Control	
<a href="#">Docum entació n de Cargos</a>	?	Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento	
Estado de Indicad ores, Polític as, control es y riesgos	?	Generar recomendacione s en procura de la mejora	
	?	Realizar informes semestrales sobre el comportamiento de las comunicaciones recibidas por la Entidad.	

<p>? Estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011</p> <p>? Resolución 357 de 2008 Por la cual se adopta el procedimiento de control interno contable</p> <p>? <a href="#">Estatutos de TTM</a></p> <p>? <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></p> <p>? Ley 87 Del 29 de Noviembre de 1993</p> <p>? Decreto 1537 de 2001</p>		<p>Realizar informes periódicos de Austeridad en la utilización de los recursos en la Entidad.</p> <p>? Realizar campañas de autocontrol.</p>	<p><b>VERIFICAR</b></p> <p>Uso eficiente y económico de los recursos</p> <p>Evidencias para cerrar los hallazgos y/o no conformidades.</p> <p>El nivel de ejecución de los planes y programas.</p> <p>Cumplimiento del Sistema de Gestión</p> <p>? Cumplimiento de</p>		
---	--	---	--	--	--

		la normatividad y políticas institucionales  ? Seguimiento al plan de Gestión de Riesgos		
--	--	--	--	--

RECURSOS	INDICADORES
<p>? <b>Humanos</b> Oficina Asesora Control Interno: Asesor Control Interno Profesional Universitario Control Interno</p> <p>? <b>Físicos</b> Salón de Capacitaciones Auditorio Sala de Juntas Oficinas Administrativas Áreas operativas de TTM y convenios con TTM</p>	<p>? <b>Hardware</b> Computadores Impresora departamental</p> <p>? <b>Software</b> Correo Electrónico ERP SAFIX MS Office Primo PDF SQL Server Acrobat Reader <a href="#">Página Web TTM</a> Internet QF DOCUMENT: Sistema gestión docuemental <a href="#">Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</a> <a href="#">Serie: F02 - Solicitudes Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</a> <a href="#">Serie: F03 - Solicitudes a Comunicaciones</a></p> <p>la normatividad y políticas institucionales  ? Seguimiento al plan de Gestión de Riesgos</p>

	<u>13.11.4 - PQRS</u> QlikView <u>Intranet</u>	?	<u>Marco Normativo por proceso TTM</u> <u>Código Buen Gobierno</u> <u>Reglamento Interno de Trabajo</u> <u>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</u> ?
--	--	---	--

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos.	<p><b>Se modifican las políticas:</b></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><b>Por las siguientes:</b></p> <p>El plan anual de trabajo se elabora los primeros días del año y se da a conocer en el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión (SIG)</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe estar justificado dentro del mismo y socializado al comité coordinador del SIG.</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comité de Planeación</p> ?	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos. Eneyda Elena Vellojin Diaz Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16
1.0.4	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez	Las siguientes políticas:	Leidy Viviana Ramirez	Raul Gilberto Salazar	2013/05/09

		<p>Agudelo Técnico Administrativo Procesos.</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado en el comité y debidamente justificado. El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año en el Comité coordinador del SIG.</p> <p>Se modifican por:</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año por el Gerente General y darlo a conocer en el Comité Coordinador del SIG.</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</p>	<p>Agudelo Técnico Administrativo Procesos.</p> <p>Carlos Arturo Paternina Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p>	<p>Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	
--	--	--	--	---	--

		<p>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 auditorias, para la correcta construcción del informe final se interactúa con los responsables del proceso auditado antes de ponerlo en firme, el informe final se genera con las observaciones de mejora y recomendaciones el cual es enviado y socializado al Gerente General y a los responsables del proceso auditado.</p> <p>Se elimina la politica: 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 politica: Los líderes y responsables de los planes de mejoramiento emitidos para los diferentes entes de control, deben realizar y registrar el seguimiento respectivo periodicamente.</p> <p>Se elimina politica: Antes de consolidar los hallazgos detectados en las auditorias 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:</p> <p><a href="#"><u>Solicitud de Servicio a UDO</u></a></p> <p><a href="#"><u>Solicitud de Servicio a UFC</u></a></p>		
--	--	--	--	--

			<p><a href="#"><u>Sistema de Gestión</u></a>  <a href="#"><u>Comunicaciones de los Clientes</u></a>  <a href="#"><u>TTM</u></a>  <a href="#"><u>Solicitud de Servicio</u></a>  <a href="#"><u>Comunicaciones y Publicidad</u></a>  <a href="#"><u>Reporte de Novedades Unidad</u></a>  <a href="#"><u>Operativa</u></a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>		
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se adicionan tres políticas nuevas:</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año en el Comité coordinador del SIG.</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado en el comité y debidamente justificado.</p> <p>Las actividades planeadas que no se ejecuten en el tiempo programado se reprogramaran para el año siguiente</p> <p>Se elimina del campo de indicadores el Total anual de hallazgos</p> <p><b>Se adiciona tres actividades en el HACER:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar informes semestrales sobre el comportamiento de la comunicaciones recibidas por la Entidad.</li> <li>2. Realizar informes mensuales sobre el comportamiento de las quejas recolectadas por el buzon de sugerencias</li> <li>3. Realizar campañas de autocontrol.</li> </ol>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Carlos Arturo Paternina Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional  2012/05/28

1.0.2	2011/10/20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se incluye una política "Antes de consolidar los hallazgos detectados en las auditorias realizadas por Control Interno, se realizará mesa de trabajo con el fin que los mismos sean descartados o queden en firme  Se cambia la redacción	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Carlos Arturo Paternina Asesor Control Interno	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"	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 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. 8.0.6 de 2014/05/26**

### 4.3 Gestión Operación Terminales

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Garantizar la operación de los terminales de transporte Norte y Sur conforme a los requisitos normativos, alcance y controles del proceso, que permitan lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes.

**LÍDER DEL PROCESO:** Jefe Unidad Operativa

**CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN:**
[Documentos](#)
[Formatos](#)
[Métricas](#)
[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decreto 2762 DE 2001 del Ministerio del Transporte (creación, habilitación, homologación y operación de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera)</li> <li>▪ Norma NTC 5454 (Infraestructura de las Terminales de Transporte)</li> <li>▪ Resoluciones Ministerio de transporte</li> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso ITM</a></li> <li>▪ Vehículos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de transporte</li> <li>▪ Empresas transportadoras</li> <li>▪ Clientes directos e indirectos</li> <li>▪ Gestión humana</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ CONALTER</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Planear la Operación</a></li> <li>▪ <a href="#">Asignar celdas de parqueo a las Empresas de Transporte</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Acción</a></li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Operar, ingresos, llegadas y salidas de vehículos</a></li> <li>▪ Garantizar cumplimiento del manual operativo</li> <li>▪ <a href="#">Efectuar recaudo de tasa de uso e infracciones</a></li> <li>▪ <a href="#">Ofrecer Servicio al transportador</a></li> <li>▪ Informar y orientar al usuario</li> <li>▪ <a href="#">Atender comunicaciones de los clientes</a></li> <li>▪ Garantizar la seguridad y comodidad de las salas de espera y taquillas</li> <li>▪ Registro de</li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades de Análisis, Retroalimentación y mejoramiento continuo de la operación</li> <li>▪ Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG)</li> <li>▪ <a href="#">Control del Servicio no Conforme</a></li> <li>▪ <a href="#">Planes de Mejoramiento</a></li> <li>▪ <a href="#">Gestión de Riesgos</a></li> <li>▪ Comité de Planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programación de Turnos</li> <li>▪ Registro en el sistema de ingreso, llegadas y salidas</li> <li>▪ Facturación tasa de uso e infracciones</li> <li>▪ Salas de Espera Cómodas y Seguras</li> <li>▪ Actividades Empresas Transportadoras</li> <li>▪ Atención a Empresas Transportadoras</li> <li>▪ Novedades de la operación</li> <li>▪ Encuestas de Satisfacción</li> <li>▪ Respuesta a las comunicaciones</li> <li>▪ Generación y</li> </ul>

<p>de transporte Intermuni- cial e interdepart- amental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funcionari- os operativos</li> <li>▪ Comunicac- iones de los clientes.</li> <li>▪ <a href="#"><u>Manual Operativo</u></a></li> </ul>	<p>novedades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar Interventoría de la contratación con terceros aseo y vigilancia</li> <li>▪ Actualizar resoluciones para venta de tasa de uso</li> </ul>		<p>conciliación de infracciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datos para generación de indicadores</li> <li>▪ Acciones para gestión de riesgos</li> <li>▪ Estadísticas de llegadas, ingresos y salidas</li> <li>▪ Información y orientación</li> <li>▪ Actas Reuniones Gestión de la Operación</li> </ul>	
	<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento a la operación</li> <li>▪ Evaluar Satisfacción de Clientes Medición y análisis de los indicadores del proceso.</li> <li>▪ Comunicación con los proveedores de aseo, vigilancia.</li> </ul>			

**RECURSOS****INDICADORES**

<p><b>▪ Humanos</b></p> <p>Subgerente Técnico y Operativo Profesional Especializado Ambiental Profesional Universitario Coordinación Técnica. Inspector de Mantenimiento Operario Calificado Mantenimiento Auxiliar de Servicios Generales de mantenimiento Profesional Universitario Coordinación Operativa. Técnicos Operativos Auxiliares Administrativos Operativos Auxiliar Administrativa Conductor Contratista Personal Seguridad Contratista Personal de Aseo</p>	<p><b>▪ Hardware</b></p> <p>Barreras de acceso y salida (3) Terminal Norte Barreras de acceso y salida (4) Terminal Sur  Computadores (16) 7 en la Terminal del Sur y 9 en la Terminal del Norte  Cámaras de Seguridad CCTV Terminal del Norte 7 Domos 17 Cámaras  Terminal del Sur 2 Domos 16 Cámaras  6 Cámaras de reconocimiento de placas  Lector de código de barras Impresoras Zebra  Verificador de Billetes, Contador de Billetes, Caja Fuerte  Inversores para respaldo de energía  Computadores (2) Jefe Unidad Operativa y secretaria Impresora departamental(1)</p>	<p><a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a> <a href="#">Métricas del Proceso</a></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infracciones cometidas por conductores</li> <li>2. Quejas y reclamos</li> <li>3. Satisfacción eventos servicio al transportador</li> <li>4. Satisfacción clientes directos e indirectos</li> <li>5. Operativos de Control a la ilegalidad</li> </ol>
<p><b>▪ Físicos</b></p> <p><b>Terminal Norte</b> 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)</p>	<p><b>▪ Software</b></p> <p>Sistema para la operación de terminales Norte y Sur HERMES Sistema de reconocimiento de placas SECUROS VNC (Control caseta remoto) MS Office Primo PDF SQL Server 2005 Acrobat Reader Sistema de Información de Empresas Transportadoras Project Server 2003 Correo Electrónico <a href="#">Página Web TTM</a> Internet <a href="#">Intranet</a> QF DOCUMENT: Sistema gestión documental</p>	<p><b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los servidores solo deben ingresar a las áreas operativas y administrativas en las cuales tiene autorizado el acceso a través de su huella digital.</li> <li>▪ El Jefe operativo revisa y actualiza periódicamente el manual operativo con base en los condicionantes del momento.</li> <li>▪ La solicitud de cambio de turno se debe realizarse de forma escrita (formato de cambio de turno) y es aprobada por el Jefe de la Unidad Operativa. Estos cambios sólo se reciben hasta después de 3 días hábiles de publicada la programación de turnos, excepto que se tenga una justificación de fuerza mayor debidamente soportada.</li> <li>▪ La asignación de turno respeta el horario de aquellas personas que estudian y han aportado certificado de matrícula y horario del semestre respectivo.</li> <li>▪ Los controladores manejan un cuaderno, en el cual deben anotar el día a día de la operación y deben entregarlo a primera hora en la administración, para que sea revisado por el Jefe de la Unidad Operativa. Adicionalmente deben reportar las novedades más relevantes en la herramienta</li> </ul>

<p>(capacidad 530 personas sentadas)</p> <p>Auditorio (capacidad 200 personas)</p> <p>Edificio del conductor (220m<sup>2</sup>) cuenta con áreas de descanso , servicios sanitarios, enfermería, estación de policía.</p> <p>Centro de Operaciones: 8 puestos de trabajo para la operación remota.</p> <p>Centro de Monitoreo CCTV</p> <p><b>Terminal Sur</b></p> <p>Patio Operativo Principal (130 buses)</p> <p>Patio Operativo Taxis (30 taxis)</p> <p>Casetas (2)</p> <p>Taquilla Recaudos (1)</p> <p>Puesto de Información (1)</p> <p>Taquillas de Tiquetes para Empresas</p> <p>Transportadoras (55)</p> <p>Sala de Espera Terminal Sur Llegadas y Salidas (Capacidad Sentados 800)</p> <p>Baterías Sanitarias (4)</p>	<p><a href="#">Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</a></p> <p><a href="#">Serie: F02 - Solicitudes Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</a></p> <p><a href="#">Serie: F03 - Solicitudes a Comunicaciones</a></p> <p><a href="#">13.11.4 - PQRS</a></p> <p>QlikView</p> <p>SW para registrar los Planes de Mejoramiento</p>	<p>tecnología destinada para tal fin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El personal operativo debe realizar rotación de turnos en las dos terminales.</li> <li>▪ En el transcurso del turno los funcionarios operativos tienen derecho a 30 minutos de relevo para tomarse un descanso o espacio para alimentación.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Manual Operativo</a></li> </ul>		

Ver sió n	Fech a	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fech a
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>	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa  Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/ 05/16

			<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 Planeaciòn</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>		
1.0. 3	2013/ 07/05	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	<p>Se modificación de los siguientes procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Procedimiento Programación de Turnos</a>, pasa a versión 1.0.3.</li> <li>2. <a href="#">Procedimiento Ingresos Llegadas Salidas</a>, pasa a versión 1.0.4</li> <li>3. <a href="#">Procedimiento Recaudos</a>, pasa a versión 1.0.3</li> <li>4. <a href="#">Procedimiento Servicio al Transportador</a>, pasa a versión 1.0.6</li> <li>5. <a href="#">Procedimiento Control del Servicio No conforme</a> pasa a versión 1.0.1</li> </ol> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes:</p> <p><a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a>  <a href="#">Sistema de Gestión</a>  <a href="#">Comunicaciones de los Clientes</a>  <a href="#">TTM</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio</a>  <a href="#">Comunicaciones y Publicidad</a>  <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por</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>	<p>Raul Gilberto Salazar Subgerente</p> <p>Planeación y Desarrollo</p>	2013/ 07/05

			medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones".			
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:  <a href="#">Procedimiento Servicio al Transportador</a></p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Jose de Jesus Florez Hernandez Jefe Unidad Operativa	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	2011/ 11/15

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

1.0. 0	2009/ 09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	2009/ 09/24
-----------	----------------	--	-------	--	---	----------------

-----  
**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.3.1 Procedimiento Programación de Turnos

**PROPOSITO:** Establecer los parámetros y actividades para realizar la programación de los turnos mensualmente de los Auxiliares Operativos, Informadoras y Controladores al servicio de las Terminales Medellín, en cumplimiento de la distribución y asignación de la áreas operativas.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Estudiar programación	Profesional Universitario Coordinación Operativa			<p>Se realiza el estudio del mes anterior según los últimos turnos asignados y la programación de las vacaciones.</p> <p>En la programación de turnos se tiene en cuenta la rotación de los empleados en las dos sedes Terminal Norte y Terminal Sur. La rotación entre terminales se está haciendo en el mismo mes</p>

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 ERP 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 la rotación de turnos y el número de descansos del mes. Por cada día festivo laborado se asigna un día compensatorio adicional.</p> <p><b>Existen tres turnos:</b></p> <p>Turno 1: de 5:30 AM a 1:30 PM,</p> <p>Turno 2: de 1:30 PM a 9:30 PM</p> <p>Turno 3: de 9:30 PM a 5:30 AM.</p> <p>Para la programación de turnos se tienen en cuenta las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Usuario de TTM que estudia.</li> <li>2. Fechas especiales (día de la madre, cumpleaños, entre otros)</li> <li>3. La cantidad de servidores por Sucursal (Terminal Norte y Sur)</li> <li>4. Actividades de la Empresa y capacitaciones</li> </ul> <p><b>TERMINAL NORTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a .Auxiliares Administrativos Operativos: en caja: 5 (turno 1:2 , en turno 2:2 y en turno 3:1)</li> <li>b. Auxiliares Administrativos Operativos: en información 2 (en turno 1:1 y en turno 2:1)</li> <li>c. Auxiliares Administrativos Operativos: en parqueadero P2: en total 3 uno por cada turno, en temporada alta y horas pico se envía un refuerzo en cada uno de los turnos.</li> <li>d. Auxiliares Administrativos Operativos en casetas y patios en total 4 por cada turno, tres en casetas y uno de refuerzo en patios.</li> <li>e. Técnicos Operativos: 1 por cada turno, se pueden asignar más de uno en temporadas altas o en operaciones retorno.</li> <li>f. Auxiliar Administrativos Operativos: 1 funcionario cumpliendo con el horario administrativo.</li> </ul> <p><b>TERMINAL SUR:</b></p>
---	-----------------------	---	--	--------------------------------	---

				<p><b>a</b> .Auxiliares Administrativos Operativos: en caja: 2 (turno 1:1 , en turno 2:1 y en turno 3:1Tecnico Operativo).</p> <p><b>b</b>. Auxiliares Administrativos Operativos: en informaciòn 2 (en turno 1:1 y en turno 2:1)</p> <p><b>c</b>. Auxiliares Administrativos Operativos en cassetas y patios en total 2 en turno 1 y2 y en turno 3: 1</p> <p><b>d</b>. Tecnicos Operativos: 1 por cada turno, se pueden asignar mas de uno en temporadas altas o en operaciones retorno.</p> <p><b>e</b>. Auxiliar Administrativo Operativo: en monitoreo: en turno 2: 1</p> <p>Los códigos para identificar turnos en la programación:</p> <p><b>CÓDIGOS TURNOS EN LA TERMINAL DEL NORTE:</b></p> <p>Código: <b>1N</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM</p> <p>Código: <b>2N</b> de 1:30 P.M. a 9:30PM</p> <p>Código: <b>3N</b> de 9:30 P.M. a 5:30AM</p> <p>Código: <b>1ncj</b> Auxiliar administrativo que realiza funciones en caja Terminal Norte en turno 1.</p> <p>Código: <b>2ncj</b> Auxiliar administrativo que realiza funciones en caja Terminal Norte en turno 2.</p> <p>Código: <b>3ncj</b> Auxiliar administrativo que realiza funciones en caja Terminal Norte en turno 3.</p> <p>Código: <b>if1n</b>: Auxiliar administrativo turno 1 en informacion Terminal Norte.</p> <p>Código: <b>if2n</b>: Auxiliar administrativo turno 2 en informacion Terminal Norte.</p> <p>Código: <b>1np</b>: Auxiliar administrativo turno 1 en parqueadero P2 Terminal Norte.</p> <p>Código: <b>2np</b>: Auxiliar administrativo turno 2 en parqueadero P2 Terminal Norte.</p> <p>Código: <b>3np</b>: Auxiliar administrativo turno 3 en parqueadero P2 Terminal Norte.</p> <p><b>CÓDIGOS TURNOS EN LA TERMINAL DEL SUR.</b></p> <p>Código: <b>1S</b> de 5:30 A.M. a 1:30PM</p>
--	--	--	--	---

				<p>Código: <b>2S</b> de 1:30 P.M. a 9:30PM</p> <p>Código: <b>3S</b> de 9:30 P.M. a 5:30AM</p> <p>Código: <b>1scj</b> Auxiliar administrativo que realiza funciones en caja Terminal Sur en turno 1</p> <p>Código: <b>2scj</b> Auxiliar administrativo que realiza funciones en caja Terminal Sur en turno 2</p> <p>Código: <b>if1s</b>: Auxiliar administrativo turno 1 en informacion Terminal Sur.</p> <p>Código: <b>if2s</b>: Auxiliar administrativo turno 2 en informacion Terminal Sur.</p> <p>Código: <b>2Ms</b>:Auxiliar administrativo turno 2 en monitoreo Terminal Sur.</p> <p> <b>CÓDIGOS GENERALES:</b></p> <p>Código: <b>V</b> Empleado de TTM vacaciones</p> <p>Código: <b>D</b> Empleado TTM en descanso</p> <p>Código: <b>AD</b> Asignación de un operativo para Administración</p> <p>Código: <b>I</b> Servidor de TTM en Incapacidad.</p> <p>Código: <b>CaI</b> Calamidad</p> <p>Código: <b>ADR</b> Recepción Administración.</p> <p>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.</p>
--	--	--	--	--

3	Verificar, modificar y aprobar programación	Profesional Universitario Coordinación Operativa Subgerente Técnico Operativo			<p>Los funcionarios operativos cuentan con los primeros quince días para solicitar dos días de descanso mensual para el mes siguiente.</p> <p>Los cinco primeros días después de publicada la programación se reciben las solicitudes de cambio de la programación de turnos, estos cambios se deben justificar.</p> <p>El Servidor de TTM, puede solicitar cambios en la programación por medio electrónico. La aprobación está a cargo del Profesional Universitario Coordinación Operativa antes de realizar el registro en la página web de la Entidad.</p> <p>Se revisa la programación de turnos y de ser necesario se realizan los ajustes a que haya lugar.</p>
4	Publicar programación	Profesional Universitario Coordinación Operativa		<a href="#">Programación de Turnos</a>	<p>Se publica en la página web de la Entidad la última semana antes de finalizar el mes en curso, para conocimiento del personal operativo.</p>

**ALCANCE:** Aplica a todos las actividades realizadas para la programación de los turnos de los Auxiliares Operativos, Informadoras y Controladores. 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 períodos mensuales.
- **Turno:** Horario de trabajo para auxiliares, informadoras 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

1.0.4	2014/05/16	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	<p>Se eliminan observaciones que ya no aplican</p> <p>Se redefinen y adicionan códigos de programación de turnos</p> <p>El Servidor de TTM, puede solicitar cambios en la programación por medio electrónico ya no se realiza con el formato manual.</p> <p>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.</p> <p>La programación ya no se está publicando en la intranet, se publica en la página web.</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benítez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p> <p>Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.0.3	2013/07/05	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	<p>Se eliminan observaciones que ya no aplican</p> <p>Se adicionan nuevas metodologías y formas de realización de la programación de turnos.</p> <p>Se cambian los nombres de los cargos y se define los nuevos responsables.</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benítez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p>	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/07/05

				León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento		
1.0.2	2011/04/ 04	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se eliminan observaciones que ya no aplican</p> <p><b>ACTIVIDAD 1:</b> Se adiciona el párrafo relacionado con la rotación de los empleados en las dos sedes Terminal Norte y Terminal Sur. Se adicionan nuevos códigos</p> <p><b>ACTIVIDAD 2:</b> Se ajustan las observaciones según lo que funciona actualmente.</p> <p><b>ACTIVIDAD 3</b> "Verificar, modificar y aprobar programación" Se adiciona el párrafo "Los tres primeros días del mes se reciben las solicitudes de cambio"</p>	Leidy Viviana Ramirez 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	2011/0 5/23
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	2010/0 9/15

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 J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/05/31
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Carlos I. Uribe Jefe Unidad Operativa Controladores Auxiliares Operativos Informadoras	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.3.2 Procedimiento Ingresos Llegadas Salidas

**PROPOSITO:** Establecer relación entre las áreas operativas disponibles y los requisitos de las Empresas Transportadoras con base en el comportamiento del flujo vehicular, aplicando mecanismos de control que faciliten el normal desempeño de la operación y la satisfacción del cliente directo e indirecto.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO /GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Registrar Ingreso de Vehículos	Auxiliar Administrativo Operativo	<a href="#">Registro de Ingresos Manual</a>	Sistema HERMES	<p><b>Registro Automático:</b> El sistema de reconocimiento identifica el vehículo, se ingresa al sistema y se abre la barrera</p>
2	Autorizar ingreso vehículos.	Auxiliar Administrativo Operativo			<p><b>Registro Manual:</b> Cuando el sistema de reconocimiento no identifica el vehículo, el auxiliar digita la placa y verifica que esté matriculada en el sistema, luego activa la barrera para el ingreso del vehículo</p> <p>Los ingresos de vehículos se realizan por: Casetas 1 (Terminal Norte), caseta 4 (Terminal Sur)</p> <p><b>Contingencia:</b> En caso de no estar en</p>

					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
3	Registrar Salida Viaje/Reporte de Vehículos	Auxiliar Administrativo Operativo	<a href="#">Registro de Salidas Manual</a>	Sistema HERMES	<p>Las salidas de los vehículos se realizan por: Caseta 2 Terminal Norte y casetas 4 Terminal Sur</p> <p><b>Registro Automático:</b> El sistema de reconocimiento identifica el vehículo y se ingresa al sistema.</p> <p><b>Registro Manual:</b> Cuando el sistema de reconocimiento no identifica el vehículo, el auxiliar digita la placa y verifica que esté matriculada en el sistema, luego activa la barrera para la salida del vehículo</p> <p><b>Salida de viaje:</b> El sistema valida y controla el tiempo definido de permanencia en el Manual Operativo. El sistema se parametriza para que automáticamente genere la novedad.</p> <p>Validar que porte la tasa de uso correspondiente al destino autorizado por el Ministerio.</p> <p>Aleatoriamente se confronta el destino registrado en la tasa de uso con la planilla de viaje. Cuando hay un auxiliar operativo o el controlador están disponibles. Cuando la planilla no es clara, se piden los tiquetes de los pasajeros.</p> <p>La tasa de uso debe tener el sello que demuestra la realización de la prueba de alcoholimetría</p> <p>Aleatoriamente se puede solicitar el recibo de alcoholimetría</p>
4	Verificar prueba de alcoholimetría.	Auxiliar Administrativo Operativo			

				<p><b>Salida de Reporte:</b> El sistema valida y controla el tiempo definido de permanencia en el Manual Operativo. El sistema se parametriza para que automáticamente genere la novedad.</p> <p><b>Contingencia:</b> En caso de no estar en funcionamiento del sistema se utiliza el formato Registro de Salidas Manual. Al momento de restablecerse el sistema se ingresa la información registrada en el formato</p>
5	Registrar llegada de Vehículos	Auxiliar Administrativo Operativo	<a href="#"><u>Registro de Llegadas Manual</u></a>	<p><b>Registro Automático:</b> El sistema de reconocimiento identifica el vehículo y se ingresa al sistema.</p> <p><b>Registro Manual:</b> Cuando el sistema de reconocimiento no identifica el vehículo, el auxiliar digita la placa, ruta de origen y hora de salida origen a y verifica que esté matriculada en el sistema, luego activa la barrera para el ingreso del vehículo</p> <p>Solicitar al conductor la información :origen, hora de salida.</p> <p>Los ingresos de vehículos se realizan por: Casetas 3 (Terminal Norte), Casetas 4 Terminal Sur.</p> <p><b>Contingencia:</b> En caso de no estar en funcionamiento del sistema se utiliza el formato Control de Llegada Manual. Al momento de restablecerse el sistema se ingresa la información registrada en el formato</p>
6	Garantizar la seguridad	Empresa Vigilancia		La seguridad se garantiza a través de la contratación e del personal para servicio de

					vigilancia y el monitoreo de cámaras CCTV. En cada turno se generan las novedades de vigilancia y monitoreo respectivo.
7	Realizar Control Operativo	Técnico Operativo	<a href="#"><u>Instructivo Rutina de Controlador</u></a>	Sistema Hermes Cuaderno Novedades de Turno	En la Terminal Sur el control de la seguridad se realiza por medio de un auxiliar administrativo operativo en el centro de monitoreo.
8	Registrar Novedades de turno	Técnico Operativo  Auxiliar Administrativo Operativo  Subgerente Técnico Operativo	<a href="#"><u>Operativo de Control a la ilegalidad</u></a>		<p>Velar el cumplimiento del Manual Operativo, verificar el cumplimiento de los derechos, deberes y prohibiciones de las empresas transportadoras, conductores, ayudantes y usuarios de las Terminales.</p> <p>Dependiendo de la criticidad de la novedad, se generan las comunicaciones correspondientes</p> <p>Los Técnicos Operativos registran las novedades de turno.</p> <p>El Subgerente Técnico Operativo realiza el seguimiento</p> <p>El Técnico Operativo podrá apoyar al Auxiliar Administrativo Operativo en la toma de decisiones operativas.</p> <p>En coordinación entidades de Tránsito se podrán realizar operativos de control en las salidas de la ciudad o en sitios acordados con dicha entidad</p> <p>Se realizan controles de Tiquetería en los accesos de las salas de abordaje de la Terminal con el fin de garantizar que únicamente accedan a las salas de abordaje y patio operativo las personas que están próximas a salir de viaje y tienen tiquete.</p>

9	Informar Operación	Técnico Administrativo Operativo	<a href="#">Formulario de Comunicación (Sugerencias y Quejas)</a> <a href="#">Destinos</a>	Sistema Operativo HERMES	Informar llegadas, destinos y empresas transportadoras  Recepción del formularios de comunicaciones
---	--------------------	----------------------------------	---	--------------------------	---

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

#### DEFINICIONES

- **Cajas Excretoras:** Elementos fabricados en concreto reforzado y con una reja en su parte superior tipo sumidero, en donde los vehículos pueden descargar las aguas negras de sus servicios sanitarios.
- **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.
- **Demandas de estacionamiento:** Necesidad de espacios para estacionar que existe en cierta área durante un intervalo de tiempo dado.
- **Demandas 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
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativa	En la actividad "Garantizar la seguridad", se adiciona la observación: En la Terminal Sur el control de la seguridad	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2014/05/16

		tivo Procesos	se realiza por medio de un auxiliar administrativo operativo en el centro de monitro.  La caseta 5 en la terminal del sur "ingresos de taxis intermunicipales", ya no esta en funcionamiento, es por esto que se elimina del procedimiento.	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		
1.0. 4	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se realiza modificación sobre las denominaciones de los cargos	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa  Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica  Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental  León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2013/0 7/05

1.0. 3	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Por el cambio del sistema de la operación SEVEN por HERMES, se modifican los registros de ingresos, llegadas y salidas de los vehículos.	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Liliana Maria Sucerquia Auxiliar Operativo  Ever Maya Guerra Controlador  Lucero Socorro Maya Auxiliar Operativo  luz Adriana Rios D Auxiliar Operativo  Luz Estella Gutierrez Auxiliar Operativo  Erica Milena Torres Informadora	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/0 2/23
1.0. 2	2010/09/14	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	En la actividad "realizan control operativo", se especifica cual es la función de los auxiliares operativos, controladores y entidades de tránsito  Se eliminar registros que ya no se llevan a cabo o pueden estar registrados en un Software o programa especializado	María Fernanda Galeano Rojo Unidad Operativa	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/0 9/15

			<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 tiquetería y documentación exigida al momento de abordar el vehículo</p>			
1.0.1	2010/04/30	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica la actividad "Monitoreo de Cámaras" por "Garantizar la seguridad".</p> <p>En la actividad "registrar 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 Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Carlos I. Uribe Jefe Unidad Operativa Controladores Auxiliares Operativos Informadoras	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.3.3 Procedimiento Recaudos

**PROPOSITO:** Establecer las directrices para el recaudo de las tasas de uso según las autorizaciones de viaje del Ministerio de Transporte y el recaudo de las sanciones por incumplimiento del Manual Operativo.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Recibir turno	Auxiliar Administrativo Operativo			<p>Se verifica la base.</p> <p>Se firma la planilla al que entrega el turno</p> <p>Se ingresa al sistema con el usuario correspondiente</p> <p>Se registra en el cuaderno de recaudos el número de tasa inicial.</p>
2	Solicitar y Verificar documentación	Auxiliar Administrativo Operativo			<p>Se verifica que la tarjeta de operación sea la original y esté vigente.</p> <p>Para Convenios de colaboración empresarial que se realizan entre empresas transportadoras, revisar radicado vigente (para altas temporadas) o resolución vigente del Ministerio de Transporte (Por alta demanda).</p>
3	Generar facturas	Auxiliar Administrativo Operativo		Sistema HERMES	<p>En recaudos se genera la factura de tasa de uso y se cobra la prueba de alcoholimetría, la cual el conductor debe realizarse en la oficina respectiva.</p> <p><b>Contingencia:</b></p> <p>En caso de no funcionar el respaldo del sistema se utilizan talonarios manuales</p>
4	Efectuar cuadre de turno	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo Operativo		Sistema HERMES	El Técnico Operativo hace cierre de turno y verificación manual del dinero del turno.
5	Cerrar turno	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo Operativo		Cuaderno de caja.	<p>Se hace conteo manual del dinero a consignar a Terminales y Asotrans. En el cuaderno del Técnico Operativo se debe especificar _movimiento de los dineros el recaudo del turno</p> <p>Se generan planillas de cierre de turno (turno, el técnico operativo, el número de sanciones, valor a consignar a Asotrans, Valor a Consignar a TTM, Valor a</p>

					Consignar Infracciones y las novedades del turno, consecutivos de las tasas de uso). Se elabora consignación y se prepara la tula.
6	Consignar Dinero	Auxiliar Administrativo Operativo			<p>Se deposita la tula en el consignatario del Banco, acompañado por un guarda de seguridad y seguimiento de CCTV.</p> <p>Luego el mensajero retira las tulas del consignatario al dia siguiente y efectúa la respectiva consignación.</p>

**ALCANCE:** Se inicia con la verificación de la documentación, finaliza con la elaboración del informe de recaudo generando por el cuadre de turno y la consignación del dinero.

#### DEFINICIONES

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

#### Control de Cambios Procedimiento

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

1.0.4	2014/05/16	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <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 el sistema, la información se sincroniza manual o automáticamente dependiendo de la falla".</p> <p>En la actividad "efectuar cuadre 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</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p> <p>Laura Perdomo Profesional Universitario Coordinación Operativa</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo</p>	2014/05/16
-------	------------	--	--	---	------------

			<p>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>			
1.0.3	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se realiza modificación sobre las denominaciones de los cargos</p>	<p>Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo</p>	2013/07/05

				Inspector de Mantenimiento		
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 Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Monica Alexandra Echavarria 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

#### 4.3.4 Procedimiento Servicio al Transportador

**PROPÓSITO:** Mantener una relación directa con los clientes, gestionar la información de la operación y ofrecer servicios de valor agregado.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Atender Clientes directos e indirectos	Profesional Universitario Coordinación Operativa	<a href="#">Formulario de Comunicación (Sugerencias y Quejas)</a>	<a href="#">Formulario de Comunicación (Sugerencias y Quejas)</a>	Atención a inquietudes o aclaraciones del manual operativo y los servicios que presta TTM.
2	Administrar información de empresas transportadoras	Profesional Universitario Coordinación Operativa	Formato actualización datos Empresas Transportadoras	Formato actualización datos Empresas Transportadoras  Información Empresas Transportadoras	Se actualiza la información de las empresas transportadoras
3	Generar estadísticas e información de la operación	Profesional Universitario Coordinación Operativa		QlikView	Las estadísticas con la información actualizada de ingresos, llegadas y salidas de las Terminales se generan por el nuevo sistema QlikView atienden las sugerencias en línea.
4	Coordinar actividades de valor agregado	Profesional Universitario Coordinación Operativa	<a href="#">Asistencia Capacitación Servicio al Transportador</a>	Project Server 2003	Proporcionar valor agregado a los clientes directos por medio de eventos.  Existen puestos de primeros auxilios con atención prehospitalaria APH en la TN de 12 horas y en la TS 8 horas.  Actividades de apoyo para los clientes indirectos logística relacionada con información al usuario.

				Coordinar actividades de divulgación y socialización de información relacionada con la operación.
--	--	--	--	---

**ALCANCE:** Aplica desde la atención de comunicaciones de los clientes directos e indirectos hasta el valor agregado que Terminales Medellín proporciona a las Empresas Transportadoras que funcionan en las Terminales Norte y Sur.

#### DEFINICIONES

- **Queja o Reclamo:** Inconformidad manifestada por los usuarios de la Terminal con respecto a los servicios ofrecidos por la Terminales de Transporte de Medellín y la normatividad aplicada. Servicios Ofrecidos y/o los agentes relacionados con TTM.
- **Sugerencias:** Indicaciones y/o recomendaciones por el cliente con respecto a los servicios ofrecidos por las Terminales de Transporte de Medellín y la normatividad aplicada..
- **Infracción:** Incumplimiento a la normatividad establecida en el Manual Operativo de Terminales de Transporte de Medellín que requiere ser sancionado.
- **Apelación:** Recurso que interpone la persona infraccionada, con el fin de que se evalúe la decisión de exonerarlo de la infracción que se le interpuso.
- **Resolución:** Documento escrito, por medio del cual se da respuesta a la apelación interpuesta por el conductor, exonerándolo o no de la infracción que se le interpuso.
- **Exoneración:** Cuando se considera que las causales de la infracción no son justas, se notifica al infraccionado que no se le interpondrá una sanción
- **Policía de Carreteras:** Entidad estatal que se encarga de mantener el orden y de hacer cumplir las normas establecidas por las entidades de tránsito en las carreteras del país.
- **Tránsito Municipal:** Entidad Estatal encargada de planificar, regular y controlar los aspectos relacionados con la actividad transportadora terrestre, la circulación peatonal y vehicular, de acuerdo con el modelo de desarrollo social y económico de la ciudad, brindando servicios que cubran las necesidades del usuario y fomentar la cultura de la seguridad vial y un medio ambiente sano.
- **Superintendencia de Puertos y Transporte:** Está comprometida con la inspección, vigilancia y control del sector transporte y su infraestructura. Por tanto, debe satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de los usuarios contribuyendo así con el bienestar ciudadano, haciendo cumplir los principios básicos y normas que regulan el servicio.
- **Transporte Ilegal:** Vehículos de transporte Intermunicipal e Interdepartamental que no ingresan a las terminales para iniciar su viaje.

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.7	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo Técnico Administrativo Procesos	Se eliminan las actividades: <b>1.</b> Tramitar infracciones y apelaciones al Manual Operativo <b>2.</b> Apoyar el control a la ilegalidad  Se adiciona el nuevo sistema el cual genera la información de la operación QlikView	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 Planeacion y Desarrollo	2014/05/16
1.0.6	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo Técnico Administrativo Procesos	Se elimina la observación de la actividad 2 "Administrar información de empresas transportadoras", donde se defique que cada vez que se realizan	Edier de Jesus Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa  Felipe Gonzales Bedoya Profesional Universitario	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2013/07/05

			<p>eventos se actualiza la información de las empresas.</p> <p>Se elimina de la actividad 3 "Generar estadísticas e información de la operación" la observación Diariamente se actualizan las estadísticas con la información actualizada de ingresos, llegadas y salidas de las terminales. Así como también que periódicamente se genera el indicador de comunicaciones</p> <p>En la actividad 5 "Apoyar el control a la ilegalidad" se eliminan los registros Consolidado de Operativos, Actas Control Ilegalidad, actas reunión con la policía de</p>	<p>Coordinación Operativa Juan Carlos Moreno Benítez Profesional Universitario Coordinación Técnica</p> <p>Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p>	
--	--	--	---	---	--

			<p>carreteras y transito. Se adiciona el registro "Planillas Operativos"</p> <p>En la actividad Coordinar actividades de valor agregado se elimina el registro Consolidado Calificación Campañas Se elimina la observacion "Convenio para Atención de primeros auxilios en temporada alta o de alta demanda", esto porque ya existen puestos de primeros auxilios con atención prehospitalaria APH</p>			
1.0.5	2011/07/25	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad "Tramitar infracciones y apelaciones al Manual Operativo" la siguiente observación: " También se envía a cada conductor a la taquilla de la Empresa</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Laura Cardona Contratista Servicio al Transportador</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/07/25

			Transportadora correspondiente la respuesta de la apelación"			
1.0.4	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se modifican los registros de ingresos, llegadas y salidas de los vehículos porque los registros ya no se realizan por medio del sistema Operativo SEVEN actualmente se realiza por HERMES	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno María Fernanda Galeano Jefe Unidad Operativa Laura Cardona Contratista Servicio al Transportador	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23
1.0.3	2010/10/22	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se elimina la actividad " Coordinar reuniones con empresas transportadoras" ya que no se generan compromisos de dichas reuniones y por lo tanto no se toman decisiones para el mejoramiento continuo. Pero si se c	Profesional de Servicio al Transportador	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/10/22

			Coordinan actividades de divulgación y socialización de información relacionada con la operación.			
1.0.2	2010/09/14	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se corrige ortografía, redacción y adicionan aclaraciones de las actividades	Profesional de Servicio al Transportador	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/15
1.0.1	2010/03/24	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se suprime la actividad de "Aceptar o Negar Apelaciones" y se adiciona mayor explicación en la actividad "Tramitar infracciones y apelaciones al Manual Operativo"	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/03/25
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Profesional de Servicio al Transportador	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.3.5 Procedimiento Control del Servicio No conforme

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENT	REGISTROS	OBSERVACIONES
--	-----------	-------------	-------------------	-----------	---------------

			O/GUIA		
1	Identificar y definición el servicio no conforme	Profesional Universitario Coordinación Técnica  Interventor contratos de aseo y vigilancia.  Inspector de Mantenimiento	<a href="#">Listas verificación servicio NO conforme</a>	<a href="#">Listas verificación servicio NO conforme</a>	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.
2	Clasificar servicio No conforme	Profesional Universitario Coordinación Técnica  Interventor contratos de aseo y vigilancia.  Inspector de Mantenimiento	<a href="#">Listas verificación servicio NO conforme</a>	<a href="#">Listas verificación servicio NO conforme</a>  Reporte de Novedades Unidad Operativa	Se elaboran listas de verificación y se clasifican según las diferentes áreas operativas  Para clasificar y definir el servicio no conforme se tiene en cuenta: <ul style="list-style-type: none"><li>• Informes auditorias internas y externas</li><li>• Reuniones de revisión por la Dirección</li><li>• Observaciones de los funcionarios y del ETSIG</li><li>• Reporte de novedades de turno</li></ul>
3	Registrar inspección del servicio no conforme y definir acciones	Profesional Universitario Coordinación Técnica  Supervisor contratos de aseo y vigilancia.  Inspector de Mantenimiento	<a href="#">Listas verificación servicio NO conforme</a>	<a href="#">Listas verificación servicio NO conforme</a>  Reporte de Novedades Unidad Operativa  Plan de Mantenimiento de Infraestructura Física	Semestralmente y sin notificación se realiza la inspección sorpresivamente y se diligencia las listas de verificación  La autoridad para definir el tratamiento del servicio esta a cargo del Subgerente Técnico Operativo y el Profesional Universitario Coordinación Técnica quienes a su vez designa los responsables de realizar las acciones.  Se definen las acciones a implementar para evitar o corregir las deficiencias del servicio  Dependiendo de las acciones definidas, se registran en el sistema de Novedades de la Unidad operativa como parte del mantenimiento correctivo.

					También se tienen en cuenta para la programación de los mantenimientos preventivos.
4	Realizar Seguimiento a las acciones	Subgerente Técnico y Operativo  Interventor contratos de aseo y vigilancia.  Profesional Universitario Coordinación Técnica  Inspector de Mantenimiento	<a href="#">Listas verificación servicio NO conforme</a>	<a href="#">Listas verificación servicio NO conforme</a>  Reporte de Novedades Unidad Operativa  Plan de Mantenimiento de Infraestructura Física	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.  Se realiza seguimiento a la realización y cumplimiento de las acciones definidas para verificar la conformidad.  Los criterios a tener en cuenta para tomar una acción correctiva es que el servicio no conforme se presente con mucha frecuencia, la gravedad o el impacto del mismo.

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

#### DEFINICIONES

**PRODUCTO O SERVICIO:** Resultado de un proceso o conjunto de procesos

**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
1.0.2	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>En la actividad "Clasificar servicio No conforme", se elimina en el campo de observaciones las siguientes formas detectar el servicio no conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los requisitos de infraestructura de la NTC5454 y las áreas operativas que ofrece actualmente la entidad.</li> <li>• Comunicaciones de los clientes</li> </ul> <p>Se establece que las inspección de servicio No conforme se realizará dos veces al año, 1 cada semestre.</p> <p>Los supervisores del contrato de aseo y vigilancia realizan inspecciones referentes al cumplimiento del</p>	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 Planeacion y Desarrollo	2014/05/16

			del contrato.			
1.0.1	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo 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 Velasquez Lopez Subgerencia Técnica y Operativa  Felipe Gonzales Bedoya Profesional Universitario Coordinación Operativa  Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica  Wilmar Mosquera Castaño Profesional Especializado Ambiental  León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeacion y Desarrollo	2013/07/05
1.0.0	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos  Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

## 4.4 Gestión Jurídica

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Asegurar el orden jurídico, brindar asesoría y defender los intereses de TTM a partir de la normatividad vigente.

**LÍDER DEL PROCESO:** Secretario General

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

[Documentos](#)

[Formatos](#)

[Métricas](#)

[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
? <a href="#">Estatutos de TTM</a>	? Asamblea de accionistas	<b>PLANEAR</b> ? Agendar las diligencias prácticas de pruebas disciplinarios	ACTUAR Equipo Técnico Sistema Integrado de Gestión	Sw Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación
? <a href="#">Legislación Colombiana</a>	? Junta Directiva <a href="http://www.presidencia.gov.co">www.presidencia.gov.co</a>	? Agendar y preparar las diferentes actuaciones	? <a href="#">HACER</a> Gestionar procesos judiciales	? Funcionario s de TTM
? <a href="#">Políticas Institucionales</a>	? <a href="http://www.notinet.com">www.notinet.com</a>	? <a href="#">Proyectar y asesorar en la elaboración de actos administrativos</a>	? <a href="#">Planes de Mejoramiento</a>	? Clientes indirectos y directos.
? <a href="#">Plan Estratégico</a>	? <a href="http://www.secretariaseñado.gov.co">www.secretariaseñado.gov.co</a>	? <a href="#">Comité de Cartera, Adquisiciones, Sostenibilidad Contable, Conciliación, Archivo</a>	? Actos Administrativos e informes	? Proveedores
? <a href="#">Manual de Contratación</a>	? Compañía de seguros	? <a href="#">Elaborar Contratos</a>	? Marco Normativo actualizado	? Organos de control
? <a href="#">Manual Operativo</a>	? Todos los procesos	? <a href="#">Gestión de Riesgos</a>	? Contratos de bienes, servicios, personal, comodatos y convenios	? Ramas del país
? <a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a>	? <a href="http://www.litigiovirtual.com">www.litigiovirtual.com</a> ? <a href="http://www.ramajudicial.gov.co">www.ramajudicial.gov.co</a>	? <a href="#">Reclamaciones y Apelaciones al Manual Operativo</a>	? <a href="#">Actuaciones Judiciales</a>	
	? Ministerio de Transporte	? <a href="#">Gestionar Procesos Disciplinarios</a>	? <a href="#">Actuaciones Disciplinarios</a>	
	? Superintendencia de Puertos y Transporte	? <a href="#">Actualizar marco normativo según la normatividad</a>	? <a href="#">Respuesta a derechos de petición y quejas</a>	
	? Conalter (Corporación)			

	Nacional de Terminales)	<p>aplicable a TTM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>? Administrar programa de seguros</li> <li>? Participar en Comités</li> <li>? Brindar asesoría Jurídica</li> <li>? <a href="#"><u>Realizar el Cobro Prejurídico y Jurídico</u></a></li> <li>? Apoyar el impulso de la etapa</li> <li>? precontractual</li> <li>? Proyectar respuesta a quejas y derechos de petición</li> <li>? Revision jurídica de solicitud de contracciones, condiciones, contrato de pago, actas de liquidación</li> <li>? Efectuar evaluación de propuestas</li> <li>? Revisión y aprobación de pólizas</li> </ul>	<p>? Programa de amparo (Póliza cumplimiento y manejo de daños materiales como de transporte de responsabilidad directores, colección automóviles, de cumplimiento y</p> <p>Resolución es al manual operativo</p> <p>? Emisión de conceptos jurídicos y asesorías</p> <p>Demandas, cartas de cobro y acuerdos de pago</p>	
<b>VERIFICAR</b>				
		<p>Comunicación de incumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>? de normatividad</li> <li>? Seguimiento a los procesos judiciales por página Web y en juzgados</li> <li>? Quejas y reclamos</li> <li>? Derechos de petición</li> </ul>		

		Hallazgos entidades de controll ?			
--	--	--	--	--	--

RECURSOS	INDICADORES
<p><b>Humanos</b></p> <p>? <b>Software</b></p> <p>Computadores</p> <p>Impresora departamental</p> <p>? <b>Software</b></p> <p>Correo Electrónico</p> <p>MS Office</p> <p>Primo PDF</p> <p>Acrobat Reader</p> <p>? <b>Físicos</b></p> <p>Página Web TTM</p> <p>Internet Intranet</p> <p>Notinet</p> <p>SW para registrar los Planes de Mejoramiento Litigio Virtual</p> <p>Página Rama Judicial</p> <p>Presidencia de la República</p> <p>Notinet</p> <p>Página del senado de la República</p> <p>Página Corte Constitucional</p> <p>Página del Consejo de Estado</p> <p>Serie: F01 - Solicitud a</p>	<p><a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a></p> <p><a href="#">Métricas del Proceso</a></p> <p><b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p> <p>Todas las respuestas a comunicaciones recibidas, se envían en los términos legales respectivos.</p> <p>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>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 Secretaría General.</p> <p>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 Secretaría General el informe relacionado con el transporte de valores y estos a su vez envían este reporte a la compañía aseguradora.</p> <p>Todo bien adquirido cuyo valor supere 1 SMLV debe asegurarse</p> <p><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b></p> <p><a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></p> <p><a href="#">Código Buen Gobierno</a></p> <p><a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a></p> <p><a href="#">Estatutos de TTM</a></p>

<a href="#">Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</a> <a href="#">Serie: F02 - Solicitudes</a> <a href="#">Mantenimiento de Bienes</a> <a href="#">Muebles e Inmuebles</a> <a href="#">Serie: F03 - Solicitudes a Comunicaciones</a> <a href="#">13.11.4 - PQRS</a>	
---	--

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha			
1.0.4	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p><b>Se adicionan lo siguiente:</b></p> <p><b>En Entradas:</b> Legislación Colombiana.</p> <p><b>En Proveedor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>? <a href="http://www.litigiovirtual.com">www.litigiovirtual.com</a></li> <li>? <a href="http://www.ramajudicial.gov.co">www.ramajudicial.gov.co</a></li> <li>? Conalter (Corporación Nacional de Terminales)</li> <li>? Asamblea de accionistas</li> </ul> <p><b>En Actividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>? Agendar y preparar las diligencias de las diferentes actuaciones judiciales</li> <li>? Revision juridica de Estudios p solicitud de contratacion, , pliego condiciones,contratos certificaci pago, actas de liquidación.</li> <li>? Efectuar evaluación jurídica de las propuestas</li> <li>? Revisión y aprobación de pólizas</li> </ul> <p><b>En Salida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>? Actuaciones Judiciales</li> <li>? Actuaciones Disciplinarios</li> </ul>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeacion y Desarrollo	Esther Elena Osorio Florez Secretario General	Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado	Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional	2013/07/05

			<p>? Pòlizas de cumplimiento y seriedad</p> <p><b>En Clientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>? Organos de control</li> <li>? Ramas del poder público</li> </ul> <p>En general se modifica la redacciòn y modifica la ortografia.</p> <p>Modificaciòn del <a href="#">Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo</a>, pasò a versiòn 1.0.2</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de informaciòn, se eliminan, los siguientes: <a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a>  <a href="#">Sistema de Gestión</a>  <a href="#">Comunicaciones de los Clientes</a>  <a href="#">TTM</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio</a>  <a href="#">Comunicaciones y Publicidad</a>  <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos fisicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resoluciòn 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>	<p>Especializado Recursos Humanos</p> <p>Lina Marcela Oquendo Garcia Profesional Universitario Nomina</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado</p> <p>Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p>		
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez	Se modifica la politica:" El cajero general de la entidad y los cajeros de los convenios, deben	Leidy Viviana Ramirez	Raul Gilberto Salazar	2012/05/28

		Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>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 Organizacional, que propone el traslado de la Política del Proceso Gestión Estratégica a 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>Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretario General</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p>	Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
1.0.2	2011/12/ 16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se adicionan nuevos proveedores: Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Puertos y Transportes. Nuevas salidas: Respuesta a derechos de petición.</p> <p>Se adicionan dos nuevas actividades del hacer: Apoyar el impulso de la etapa precontractual y Proyectar respuesta a quejas.</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/1 2/16

			Se actualiza el procedimiento: <a href="#"><u>Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo</u></a>	Control Interno Ana Beatriz Hoyos Gomez Profesional Especializada Abogado		
1.0.1	2011/04/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se adicionan nuevos cómites: 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 Especializada 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. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.4.1 Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo

**PROPOSITO:** Realizar el estudio y tomar la decisión de aceptar o negar los motivos de apelación de una infracción por incumplimiento del Manual Operativo, a través de la expedición de Resoluciones de Gerencia.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES

1	Elaborar informe infraccion	Técnico Operativo Auxiliares Administrativos Operativos	<a href="#"><u>Recursos contra las Infracciones</u></a>	Informe de presunta violación a las normas del manual operativo	<p>Se genera informe de presunta violación a las normas del manual operativo, este informe se envía al Subgerente Técnico Operativo.</p> <p>Luego el Subgerente Técnico Operativo envía copia del informe a la Empresa Transportadora mediante una comunicación formal.</p> <p>Se envía a la Secretaría General el informe con constancia de recibido por la Empresa Transportadora.</p>
2	Realizar apertura procedimiento por presunta violación de las normas al Manual Operativo	Subgerente Técnico y Operativo			<p>De ser procedente la secretaría general profiere una resolución de apertura de procedimiento por presunta violación a las normas del manual operativo Luego se le da traslado al acto de apertura.</p> <p>La empresa transportadora debe presentar por escrito sus descargos</p> <p>Se realiza práctica de pruebas para luego generar una decisión de fondo</p>
3	Emitir Resolución	Profesional Especializado Abogado			Se realiza resolución motivada de la decisión

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

**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:** Trasgresión 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 arroboamiento o desaprobamiento de una situación

presentada
------------

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.2	2013/07/05	Leidy Ramírez A Técnico Administrativo Procesos	Se genera una estructura diferente al procedimiento se eliminan las actividades anteriores las cuales eran: Recibir Infracción, Verificar Apelación, Decidir estado Apelación, Expedir Resolución, Comunicar Resolución  Se modifican los responsables y la denominación de los cargos	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	Raul Gilberto Salazar Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/07/05

				Especializado Abogado  Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno		
1.0.1	2010/0 9/16	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Se modifica la actividad 5 "Comunicar Resolución" porque ya no se comunica ni publica en las carteleras de recaudos ni de la administració n, simplemente la resolución se envía al la oficina de recaudos. Se ingresa como documento soporte el Procedimient o del Servicio al Transportador	Ester Elena Osorio Profesional Especializado Abogado  Ana Beatriz Hoyos Gomez Profesional Especializado Abogado	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/ 17
1.0.0	2010/0 2/16	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Nuevo	Ester Elena Osorio Profesional Especializado Abogado  Ana Beatriz Hoyos Gomez Profesional Especializado	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/05/ 10

			Abogado	
--	--	--	---------	--

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

## 4.5 Gestión Bienes y Servicios

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

**LÍDER DEL PROCESO:** Secretario General

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

[Documentos](#)

[Formatos](#)

[Métricas](#)

[Registros](#)

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades de Bienes y Servicios</li> <li>▪ Necesidades de Mantenimiento</li> <li>▪ Plan Estratégico</li> <li>▪ Políticas Institucionales</li> <li>▪ <a href="#">Reglamento de Contratación</a></li> <li>▪ Oferentes de Bienes y Servicios</li> <li>▪ Solicitudes de Servicios de Mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión Estratégica</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ Empresas Proveedoras de Bienes y Servicios</li> </ul>	<b>PLANEAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Plan de Acción</a></li> <li>▪ <a href="#">Planes de Compras</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Mantenimiento</a></li> </ul>	<b>ACTUAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Adquisiciones y Venta de Bienes y Servicios</li> <li>▪ Comité de Baja de Bienes Muebles</li> <li>▪ Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>▪ <a href="#">Planes de Mejoramiento</a></li> <li>▪ <a href="#">Gestión de Riesgos</a></li> <li>▪ Comité de Planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contratos Legalizados</li> <li>▪ Bienes y servicios adquiridos</li> <li>▪ Solicitudes de Servicio de Mantenimiento Atendidas</li> <li>▪ Estadísticas de Solicitudes de Mantenimiento</li> <li>▪ Mantenimientos Ejecutados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos</li> <li>▪ Empresas Proveedoras de Bienes y Servicios</li> <li>▪ Funcionarios de TTM</li> </ul>

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

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

RECURSOS		INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Humanos</b> <p>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> <p>▪ <b>Físicos</b> Oficinas Administrativas Áreas Operativas</p> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Hardware</b> Computadores Impresora departamental</li> <li>▪ <b>Software</b> Project Server 2003 MS Office Primo PDF SQL Server ERP SAFIX Acrobat Reader Correo Electrónico <a href="#">Página Web TTM</a> Internet <a href="#">Intranet</a> Correo Electrónico</li> </ul> <p><a href="#">Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeación y Desarrollo</a>  <a href="#">Serie: F02 - Solicitudes Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</a>  <a href="#">Serie: F03 - Solicitudes a Comunicaciones</a></p> <p>SW para registrar</p>	<a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a> <a href="#">Métricas del Proceso</a>

	los Planes de Mejoramiento	
		<b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para contratos de suministro que requieran entregas parciales durante todo el año (papelería, elementos de aseo y cafetería, entre otros). Las unidades solicitan a la Administradora de Adquisiciones a través de correo electrónico, la correspondiente solicitud de pedido dentro de los cinco (5) últimos días hábiles de cada mes; pasado este término las solicitudes quedarán para el mes siguiente.</li> <li>▪ Al inicio, liquidación, suspensión y reinicio de un contrato, debe informarse la fecha respectiva al auxiliar de adquisiciones, a través de correo electrónico de manera inmediata, para registrar dicha información en el sistema y se realicen los trámites respectivos. El interventor deberá solicitar los ajustes presupuestales que se requieran.</li> <li>▪ Todo traslado de un bien mueble debe ser informado al Técnico Administrador de Bienes a través del formato respectivo.</li> <li>▪ Los bienes que utilizan los contratistas se asignan bajo la responsabilidad del Interventor.</li> <li>▪ Habrá devolución del formato "Definición de Necesidad" cuando se encuentre mal diligenciado, le haga falta información, tenga errores o inconsistencias, no haga claridad en las condiciones contractuales, entre otros.</li> <li>▪ El solicitante de contratación debe ser muy claro en la definición de la necesidad sobre las especificaciones técnicas de los bienes o servicios que se deban adquirir.</li> <li>▪ El solicitante de contratación debe ser muy claros con los proveedores sobre las condiciones contractuales que los regirán en caso de ser escogidos como contratistas de la Entidad, tales como formas de pago, documentos que se les exigirá para legalizar el contrato, posibles pólizas que deban adquirir, pago de impuestos, etc.</li> <li>▪ Al proveedor escogido en una contratación se le deberá informar claramente los documentos que debe aportar para legalizar el contrato.</li> </ul>
		<b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Reglamento de Contratación</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución No. 195 de 2009 - Política de Transparencia Administrativa y Probidad</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución No. 181 de 2008 Baja de bienes</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera</a></li> </ul>

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se realiza modificaciones al Procedimiento de Mantenimiento de Bienes, queda registrado en version 1.0.4, 2014/05/16</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del actuar el Comite de Planeacion</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Profesional Universitario TIC</p> <p>Claudia Marcela Palacio Naranjo, Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Jaime Alberto Vergara Jaller</p> <p>Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica,</p> <p>León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.0.4	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se realiza modificaciones al <a href="#"><u>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios.</u></a></p> <p>Se actualiza las denominaciones de los cargos en el <a href="#"><u>Procedimiento Mantenimiento de Bienes</u></a></p> <p>Se realizan modificaciones en las actividades del <a href="#"><u>Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</u></a></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:</p> <p><a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a>  <a href="#">Sistema de Gestión</a>  <a href="#">Comunicaciones de los Clientes</a>  <a href="#">TTM</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio</a>  <a href="#">Comunicaciones y Publicidad</a>  <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>	<p>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 <a href="#">Realizar Contratación de Bienes y Servicios</a>, se genera versión 1.0.7 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el procedimiento <a href="#">Efectuar contratación de arrendamiento de inmuebles nuevos y seguimiento a contratos de arrendamientos vigentes</a>, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el procedimiento <a href="#">Ejecutar plan de mantenimiento</a></p>	<p>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</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/28

		<p><a href="#">de Infraestructura Física</a>, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>.</p>	<p>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>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>		
--	--	--	---	--	--

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

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

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.5.1 Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios

**PROPÓSITO:** Estandarizar las actividades necesarias para solicitar, celebrar, realizar interventoría y seguimiento a los contratos, ya sea para gastos de funcionamiento o inversión.

TIPO DE CONTRATACIÓN (TC)	REFERENCIA MANUAL	PRESUPUESTO	COMUNICACIÓN	MEDIO RECIBO OFERTA	AUTORIZACIÓN PROCESO CONTRACTUAL
1. Contratación con una Oferta	Articulo 16, numeral 16.3	< 50 SMLMV	Previo estudio de mercado realizar Invitación a ofertantes por medio escrito o electrónico.  Publicación Estudios previos	1 Cotización medio escrito o electrónico	Gerente General

			Pagina Web.		
2. Solicitud Privada de Oferta	Articulo 16, numeral 16.2	>50 <250 SMLMV	Previo estudio de mercado realizar Invitación a mínimo de 3 ofertantes por medio escrito o electrónico.  Publicación Estudios previos Página Web.	Presentación de propuestas en el centro documental.	Comité de Adquisición de Bienes y Servicios.
3. Solicitud Pública de Oferta	Articulo 16 , numeral 16.1	>250 SMLMV	Previo estudio de mercado, realizar los Pliegos condiciones mediante página Web.  Publicación Estudios previos Página Web.	Presentación de propuestas en el centro documental.	Junta Directiva TTM

	TC	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	OBSERVACIONES
<b>ETAPA PRECONTRACTUAL</b>					
1	1,2,3	Realizar estudios de mercado, disponibilidad, presupuestal	Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado	Estudios de mercado	Los estudios de mercado se realizan de conformidad con lo registrado en el plan de compras o previa aprobación del Gerente General de la adquisición del bien o servicio a contratar. No se requiere anexar cotizaciones. El estudio de Mercado hace parte de los Estudios Previos. Los estudios de mercado se anexan al sistema QfDocument firmado antes de solicitar la disponibilidad presupuestal.
2	1,2,3	Solicitar Disponibilidad, Presupuestal	Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado		El valor de la disponibilidad debe ser consecuente con los estudios de mercado.  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.
3	1,2,3	Elaborar Disponibilidad, Presupuesto	Técnico Administrativo	ERP SAFIX Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Los líderes de proyecto solicitan la disponibilidad a través de QfDocument y se adjunta al estudio de mercado.  La disponibilidad se genera en Safix y se anexa en QfDocument.  El presupuesto debe estar ajustado al estudio de mercado realizado y debe considerar los costos adicionales en los que pueda incurrir el contratista

				Cabe anotar que no coincidirán el valor del compromiso y la disponibilidad presupuestal, por esto el supervisor y/o interventor una vez tenga conocimiento del compromiso deberá solicitarle al Técnico Administrativo Presupuesto que revierta el presupuesto sobrante de la disponibilidad realizada.
4	1,2,3	Realizar Estudios Previos	Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado	<p><a href="#"><u>Definición Estudios Previos</u></a></p> <p>Se definirá la oportunidad, necesidad y conveniencia para la adquisición de bienes y Servicios.</p> <p>El Responsable del proceso precontractual da el visto bueno de los estudios previos, luego los enruta para el visto bueno del Responsable Financiero y una vez aprobado se remite para generar visto bueno por el responsable jurídico.</p> <p>El tiempo para realizar los estudios previos por los responsables es hasta 20 días hábiles, exceptuando contratos que por su especialidad requieran un tiempo mayor.</p> <p>Término para la revisión Financiera: Hasta 1 día hábil. Término para la revisión jurídica: Hasta 3 días hábiles.</p> <p>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>
5	1,2	Publicar Estudios previos en la Página Web	Técnico Administrativo Adquisiciones	<p><a href="#"><u>Definición Estudios Previos</u></a></p> <p>Cada Responsable elabora los estudios previos y los anexa a QfDocument debidamente firmados con los vistos buenos respectivos y en el formato PDF.</p> <p>Término para remitir los estudios previos y ser publicados en la Web: mínimo un día antes de la fecha “<u>hasta</u>” de publicación definida dentro de los estudios previos.</p> <p>Término de publicación estudios en la Web: mínimo 1 día hábil.</p>
6	1,2	Solicitar Cotización(es) Oficial(es)	Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado	<p>Formato Solicitud Cotización</p> <p>contratación con una sola oferta</p> <p>La fecha de la solicitud (Correo electrónico/Oficio) debe ser posterior o igual a la de la disponibilidad y estudios previos.</p> <p>Se puede solicitar por diferentes medios (telefónicamente, por escrito, visitas, entre otros), en cualquier caso deben imprimirse tanto el envío de la solicitud como la recepción de la misma y debe tener firma del proponente.</p> <p>En el correo de la solicitud de cotización, se deben incluir todos los participantes. Si la solicitud se realiza por correo físico, la remisión del oficio deberá efectuarse el mismo día para todos los participantes.</p> <p>La solicitud de cotización y la cotización deben coincidir con lo plasmado en los estudios previos.</p> <p>Para la solicitud privada de ofertas, las invitaciones serán elaboradas en conjunto con el supervisor y la Secretaría General, dependiendo del bien o servicio a contratar.</p> <p>El funcionario solicitante enviará las solicitudes, teniendo en cuenta que de conformidad con el manual de contratación en la solicitud con</p>

				<p>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>Para la Solicitud privada de ofertas: Si en el mercado nacional no se cuenta con las tres ofertas que exige el manual de contratación, para la adquisición de la totalidad de los bienes y/o servicios requeridos, el responsable del proceso contractual lo debe justificar en el estudio de mercado o en el estudio previo, antes de realizar la solicitud de contratación.</p> <p>En la solicitud privada y pública de ofertas se requiere revisión financiera y jurídica, se exceptúa la contratación con una oferta.</p>
7	1,2,3	Realizar solicitud de Contratación	Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado	<p><a href="#"><u>Solicitud de Contratación</u></a></p> <p>La fecha del formato debe ser posterior o igual a la de la cotización.</p> <p>Consignar datos consecuentes con los estudios previos, realizo análisis económico y justificación del proveedor sugerido, entre otros.</p> <p>Término para vistos buenos financieros: hasta 1 día hábil.</p> <p>Término para vistos buenos jurídicos: hasta 4 días hábiles</p> <p>Término para realizar ajustes jurídicos y/o financieros: hasta 2 días hábiles</p> <p>Término para revisión de observaciones financieras o jurídicas: hasta 1 día hábil.</p>
8	1,2,3	Aprobar Solicitud de Contratación	Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado	<p><a href="#"><u>Solicitud de Contratación</u></a></p> <p>El Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado, verifica el cumplimiento de los requisitos generales antes de enviar la solicitud de contratación a Subgerencia Financiera y Comercial para posteriormente enviar a la Secretaría General. Luego se remite a El Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado para que este a su vez lo envíe a la Gerencia General para su aprobación final.</p> <p>Se aplicarán las causales de devolución de la solicitud de contratación de acuerdo a lo exigido en el Manual de Contratación, el Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios y lo exigido por la Ley.</p> <p>Algunas causales de devolución son:</p> <p>a. El formato se encuentre mal diligenciado, le falte información, este incompleto, tenga errores de digitación, inconsistencias. entre otros</p> <p>b. Cuando no se adjunte información completa del contratista (Rut, cámara de comercio, certificado del Das, paz y salvo de seguridad y parafiscales, cédula representante legal y los demás que exija la secretaría).</p> <p>c. Aquellas que determine la Secretaría General.</p> <p>En el contenido de la solicitud de contratación se sugiere al proveedor con la justificación respectiva, esta justificación esta asociada con la Evaluación criterios de selección de proveedores antes definidos en los estudios previos.</p> <p>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>

9	3	Elaborar Pliegos	Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado	<p>Se define de acuerdo con las especificaciones de la necesidad y la naturaleza del contrato.</p> <p>La Subgerencia Financiera y Comercial es la encargada de los aspectos financieros del pliego.</p> <p>El Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado es el encargado de los aspectos técnicos del Pliego.</p> <p>El profesional Especializado Abogado y/o Abogado del respectivo proyecto, es el encargado de los aspectos jurídicos del pliego.</p> <p>La Secretaría General consolida toda la información técnica, financiera y jurídica en el documento final denominado pliego y se lleva para aprobación en el Comité de Adquisiciones bienes.</p>
10	3	Publicar Pliegos en la WEB	Técnico Administrativo Adquisiciones	<p>Se publica según cronograma definido en los pliegos en la pagina Web de la entidad</p>
11	3	Elaborar Adendas(s) o responder aclaraciones	<p><b>Adendas Jurídicas :</b> Secretario General Profesional Especializado Abogado</p> <p><b>Adendas Financieras:</b> Subgerente Financiera y Comercial Profesional Especializado</p>	<p>Las adendas se realizan cuando se requiere un cambio a los pliegos.</p> <p>Dependiendo de la naturaleza, aclaración y/u observación se determina el responsable para la misma.</p>

			cializado Contador <b>Adendas Técnicas:</b> Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado	
12	3	Publicar Adendas en la WEB	Técnico Administrativo Adquisiciones	<p>Se publica según cronograma definido en los pliegos en la pagina Web de la Entidad.</p> <p>Dentro del cronograma de los pliegos se establecen visitas a los proveedores interesados</p>
13	3	Recibir Propuestas	Técnico Administrativo Documentos	<p>Según cronograma definido en los pliegos se realiza una <u>Constancia de Recepción y apertura de Propuestas</u> luego de haber ingresado las mismas por el centro documental.</p>
14	1, 2, 3	Analizar y Evaluar Propuestas	<b>Evaluación Técnicas:</b> Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado <b>Evaluación Jurídica:</b> Profesional Especializado Abogado y/o Abogado del respectivo proyecto, es el encargado de los aspectos jurídicos de la propuesta. El Comité de Adquisiciones analiza y adjudica de acuerdo con las evaluaciones técnicas, financieras y jurídicas.	<p>Para solicitud de contratación con una oferta se justifica la elección del proveedor dentro del formato Solicitud de contratación.</p> <p>Para la solicitud privada de ofertas se evalúa las propuestas en aspectos técnicos, jurídicos y financieros dentro del comité de adquisiciones.</p> <p>Para la solicitud pública de ofertas se debe realizar y anexar el informe de evaluación.</p> <p>La Subgerencia Financiera y Comercial son los encargados de los aspectos financieros de la propuesta.</p> <p>El Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado son los encargados de los aspectos técnicos de la propuesta.</p> <p>El profesional Especializado Abogado y/o Abogado del respectivo proyecto, es el encargado de los aspectos jurídicos de la propuesta.</p> <p>El Comité de Adquisiciones analiza y adjudica de acuerdo con las evaluaciones técnicas, financieras y jurídicas.</p>

			al Especializado Abogado Secretario General Evaluación Financiera: Subgerente Financiera y Comercial Profesional Especializado Contador		
15	3	Publicar evaluación de propuestas en la WEB	Técnico administrativo Adquisiciones		<p>Se publica en la página WEB de la Entidad el acta de comité de adquisiciones, según cronograma definido en los pliegos.</p>
<b>ETAPA CONTRACTUAL</b>					
18	1,2,3	Elaborar y revisar Contrato y/o Orden de Compra	Técnico Administrativo Adquisiciones Subgerente de Unid	Formato Contratación Simplificada	<p>Debe contener lo solicitado en los estudios previos y en la solicitud de contratación. Se hace referencia al acta de Junta Directiva o al acta del comité de adquisiciones o si fuera el caso, se definen las pólizas requeridas según los riesgos especificados en los estudios previos y en la solicitud de contratación.</p> <p>El borrador del contrato es enviado a cada responsable para su revisión y aprobación final. Posteriormente es enviado al contratista.</p> <p>El contrato debe tener los vistos buenos de los que participaron en todo su trámite.</p>

			ad, Supervisor o delegado Profesional Especializado Abogado Secretario General		
19	1,2,3	Firmar Contrato	Gerente General Contratista	Acta de Inicio de Contratos	<p>No se puede iniciar la ejecución de un contrato antes de la Legalización del mismo.</p> <p>Una vez inicie el contrato debe registrarse la fecha en el acta de inicio, el interventor debe informar al Técnico Administrador Adquisiciones para el registro de la fecha en el sistema y debe entregar el acta para archivarla.</p> <p>Para órdenes de compra solo firma el Gerente General.</p> <p>El contrato es enviado en PDF al Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado.</p> <p><b>La Secretaría General publica los contratos en el SECOP.</b></p>
20	1,2,3	Generar Compromiso presupuestal	Técnico Administrativo Presupuestal  Técnico Administrativo Presupuestal	ERP SAFIX Certificado de Registro de Compromiso Presupuestal	Se imprime. Firma el Técnico Administrativo Presupuestal y Subgerente financiero.
21	1,2,3	Verificar y Aprobar pólizas	Técnico Administrativo	<a href="#">Formulario Aprobación de Pólizas</a>	<p>Verificar pólizas y vigencias según contrato.</p> <p>El Técnico Administrativo Adquisiciones diligencia el formato y lo aprueba el Profesional Especializado abogado</p>

		as	Adquisiciones Profesional Especializado Abogado		
22	1,2, 3	Preparar Carpeta Contrato y/o Orden de Compra	Técnico Administrativo Adquisiciones Técnico Administrativo Documentos		Generar índice, organizar expediente, foliar proceso y entregar el expediente al archivo para digitalización.
<b>ETAPA DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA</b>					
23	1,2, 3	Realizar Interventoría y Seguimiento	Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado	<a href="#">Acta de Suspensión de Contrato</a> <a href="#">Acta de Reinicio de Contrato</a> <a href="#">Seguimiento Financiero a Contratos</a> <a href="#">Solicitud Modificación Contratación</a> <a href="#">Acta de Recibo de Bienes</a> <a href="#">Informe de Supervisión</a> <a href="#">Manual de Interventoría Terminales</a>	<p>Indexar los documentos que se van generando en la intervención y/o supervisión por cada Contrato.</p> <p>Se envía el acta de inicio con el contrato para la firma por parte del proveedor. La fecha de inicio del acta va sin diligenciar.</p> <p>El acta de inicio es obligatoria para contratos de trámite sucesivo. La diligencia el interventor y/o supervisor, la firman el gerente, el interventor y/o supervisor y el contratista.</p> <p><b>Fecha Acta de inicio:</b></p> <p>Se diligencia la fecha del acta de inicio firmada previamente al momento de la firma del contrato. Esta fecha está sujeta a la aprobación de pólizas, pago del anticipo si se requieren.</p> <p>Debe ser igual o posterior a la fecha de estos documentos, se debe tener en cuenta:</p> <p>En aquellos contratos que requieran pólizas y acta de inicio, el plazo se deberá estipular que empieza a correr a partir de la suscripción del acta de inicio correspondiente, previa aprobación de las pólizas?</p>

			<p>En aquellos contratos que requieran acta de inicio, pero no se solicite póliza, el plazo se deberá estipular que empieza a correr a partir de la suscripción del acta de inicio correspondiente</p> <p>En aquellos contratos que requieran pólizas, pero no requieren acta de inicio por ser de ejecución instantánea, el plazo se deberá estipular que empieza a correr a partir de la aprobación de las pólizas por la secretaria general</p> <p>En aquellos contratos que no requieran pólizas ni acta de inicio, el plazo se deberá estipular que empieza a correr a partir del perfeccionamiento del respectivo contrato y/o la generación del compromiso presupuestal</p> <p>Certificar pago de anticipo si se requiere.</p> <p><b>Cambios:</b> El Interventor y/o supervisor podrá realizar actas de cambios y actividades externas que no interfieran con el Objeto, Plazo y valor del contrato sin necesidad de solicitar otrosí al contrato.</p> <p><b>Modificaciones al contrato:</b> Según necesidad del contrato se podrá generar, suspensión, Reinicio, adición, modificación o prórrogas a solicitud del interventor y/o supervisor.</p> <p>Los contratos podrán ser modificados en sus cláusulas de común acuerdo por las partes, lo cual se hará constar en documentos escritos.</p> <p>El interventor y/o supervisor debe informar la suspensión y reinicio del contrato a secretaria general, para actualizar el sistema y las pólizas.</p> <p>Los contratos podrán adicionarse hasta en un cincuenta por ciento 50% de su valor inicial previa autorización del comité de Adquisiciones y venta de bienes y servicios. Por autorización de la Junta Directiva el contrato podrá adicionarse más del 50%.</p> <p><b>Actas de seguimiento:</b> El interventor y/o supervisor debe exigir Informes de Seguimiento parcial y/o evidencias para el cumplimiento de Productos/Servicios contratados. Realizando de esta manera los controles y evaluaciones del cumplimiento de las especificaciones contratadas, según sea el caso.</p> <p><b>Recibir el bien o servicio contratado:</b> El Técnico Administrador de bienes recibe los bienes propios de la Entidad en coordinación con el interventor y/o supervisor. "esta actividad se realiza con el fin ingresar al sistema los bienes al módulo de (Activo Fijo o elementos que hacen parte de la cartera de funcionarios).</p> <p>Los bienes pertenecientes a convenios y/o proyectos serán recibidos por el supervisor, interventor y/o responsable del convenio.</p> <p><b>Supervisión:</b> Cada uno de los supervisores antes de proceder con el pago de las facturas debe anexar Informe de Supervisión y el seguimiento Financiero.</p> <p><b>SOLO PARA CONTRATOS DE OBRA:</b></p> <p>La Interventoría de este tipo de contrato puede ser externa, por lo tanto los formatos que soportan la gestión son de manejo libre.</p> <p><b>Documentos Obligatorios:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de Inicio de Obra.</li> <li>2. Convenio de Precios.</li> </ol>
--	--	--	--

				<p><b>3.</b> Acta de Pagos.  <b>4.</b> Acta de liquidación.</p> <p><b>Documentos Opcionales:</b></p> <p><b>1.</b> Acta de cambio de obra y justificación.  <b>2.</b> Suspensión Obra.  <b>3.</b> Reinicio Obra.</p> <p>Pago Impuesto de Guerra: (Se descontará el 5% en cada pago que se le realice por la ejecución del contrato celebrado). Esto queda especificado en el contrato.</p> <p><b>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.</b></p>
24	1,2,3	Solicitar y Elaborar modificaciones a contratos.	Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado.	<p><a href="#"><u>Solicitud Modificación Contratación</u></a></p> <p>La solicitud de modificación la realiza el Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado.</p> <p>El Secretario General, Profesional Especializado Abogado o Abogados del Proyecto es quien revisa las modificaciones y las aprueba el Gerente General.</p> <p>El Técnico Administrativo Adquisiciones elabora la modificación.</p>
25	1,2,3	Certificar Pagos	Subgerente de Unidad, Supervisor	<p><a href="#"><u>Certificación de Pago</u></a></p> <p>A los contratistas se solicita original y copia de la factura.</p> <p>Factura Original radicada se remite a la Tesorería y la copia para la carpeta del contrato.</p> <p>La seguridad social se solicita teniendo en cuenta lo siguiente:  Para contratistas que sea persona jurídica y que por ley estén obligados</p>

		r o delegado		a tener revisor fiscal, debe adjuntar esta certificación firmada por el revisor que registra en la cámara de comercio. Para los demás eventos anexar la certificación del Representante Legal. Para contratistas que sea persona natural se debe adjuntar la planilla de pago, donde se evidencie el ingreso base de cotización y el monto de aportes pagados.  Toda Factura va acompañada de paz y salvo de seguridad social, Parafiscales, la certificación del pago, informe de supervisión y seguimiento financiero al contrato.  Si la factura no cumple con los requisitos el interventor y/o supervisor la devuelve al contratista con oficio.  En contabilidad se reciben facturas debidamente certificadas, cuya fecha de elaboración, radicación y causación debe estar dentro del mes que está en curso, hasta el último día hábil de cada mes. Ejemplo: Si es el mes de Abril la fecha de elaboración de la factura debe tener fecha de Abril.  El recibo de certificaciones en contabilidad es hasta el último día hábil de cada mes.  El recibo de facturas en recepción es hasta el 20 de cada mes o día hábil anterior  Para Contratistas de prestación de servicios y aprendices se efectúa el pago dentro de los quince días después de entregada y radicada la factura
<b>ETAPA DE CIERRE</b>				
26	1,2	Liberar Presupuesto	Técnico Administrativo  Presupuestista  Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado	ERP SAFIX Liberar Presupuesto
27	1,2,3	Liquidar Contrato	Subgerente de Unidad,	ERP SAFIX Liberar Presupuesto  <a href="#">Acta de</a>

		Supervisor o delegado	<u>Liquidación de Contrato</u>	Proyecto y posteriormente la aprobación de Gerente General. En esta acta se especifica la liberación del Presupuesto.  El acta de liquidación debe ser enviada a la Secretaría General en el formato PDF para su posterior publicación en el SECOP.
28	1,2,3	Registrar cambio de estado del Contrato en el ERP SAFIX	Técnico Administrativo Adquisiciones	ERP SAFIX Liquidar Presupuesto  Todos los contratos sin excepción deben liquidarse en la ERP SAFIX antes de llegar al archivo.
29	1,2,3	Archivar Contrato	Técnico Administrativo documentos  Técnico Administrativo Archivo	Contrato Físico  Antes de archivar el expediente, la Técnico Administrativo documentos o el Técnico Administrativo Archivo lo debe digitalizar para facilitar la consulta del mismo en la red.  Subgerente de Unidad, Supervisor o delegado a medida que se generan documentos en todo el proceso contractual es el encargado de anexar a la carpeta que está ubicada en archivo de gestión.

#### CONTROL DE CAMBIOS PROCEDIMIENTO

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.8	2013/07/05	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se actualiza la documentación de cargos</p> <p>Se elimina la actividad 22 donde se realizaba la entrega del contrato copia al interventor</p> <p>Se adiciona que para todo tipo de contratación se debe realizar la Publicación Estudios previos Pagina Web.</p> <p>Se adiciona nueva columna "REFERENCIA MANUAL" por cada tipo de contratación</p> <p>En la columna llamada COMUNICACION Se adiciona que para cualquier tipo de contratación debe haber un Previo estudio de mercado.</p> <p>Se adiciona en el tipo de contratación privada y</p>	Esther Elena Osorio Florez Secretaria General Luis Felipe Villanueva Patiño; Profesional Especializado Abogado Deisy Marloy	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/07/05

		<p>pública, el medio de recibo de ofertas es por medio de la presentación de propuestas en el centro documental</p> <p>La Contratación con una Oferta solo aprueba el Gerente General, ya no lo realiza la Secretaria General.</p> <p>Todas las actividades registradas en el Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios se alinean con los flujos del nuevo sistema QfDocument.</p> <p>En la primera actividad "Realizar Estudios de Mercado" se adiciona la observación "Los estudios de mercado se anexan al sistema QfDocument firmado antes de solicitar la disponibilidad presupuestal".</p> <p>En la segunda actividad "Solicitar Disponibilidad Presupuestal"</p> <p>Se adicionan las siguientes condiciones:</p> <p>Para generar la disponibilidad no se requiere anexar acta de comité de adquisiciones o Junta Directiva, simplemente se referencia el número y fecha de dicha acta.</p> <p>Al momento de solicitar la disponibilidad se debe referenciar el número del rubro, centro de costo y objeto a contratar.</p> <p>En la actividad 3 "Elaborar Disponibilidad", se alinea al Sw QfDocument y al Sw Safix, así como también se especifica lo siguiente:</p> <p>El presupuesto debe estar ajustado al estudio de mercado realizado y debe considerar los costos adicionales en los que pueda incurrir el contratista. Cabe anotar que no coincidirán el valor del compromiso y la disponibilidad presupuestal, por esto el supervisor y/o interventor una vez tenga conocimiento del compromiso deberá solicitarle al Técnico Administrativo Presupuesto que reivierta 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 Página 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 <u>"hasta"</u> de publicación definida dentro de los estudios previos".</p>	<p>Espinosa Vera Profesional Especializado Abogado</p> <p>Luisa Fernanda Marquez Ruiz</p> <p>Profesional Especializado Abogado</p> <p>Beatrix Elena Lobo Técnico Administrativo Adquisiciones</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga</p> <p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Dora Astrid Restrepo Osorio Profesional Universitario TIC (Dora)</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p>	
--	--	--	---	--

		<p>"Término de publicación estudios en la Web: mínimo 1 día hábil".</p> <p>En la Actividad 6 "Solicitar Cotización(es) Oficial(es)", se hacen aclaración por cada tipo de contratación, en especial se adiciona la siguiente observación "El funcionario solicitante enviará las solicitudes, teniendo en cuenta que de conformidad con el manual de contratación en la solicitud con una sola oferta mínimo debe hacerse una solicitud de oferta, en la solicitud privada de 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 Secretaría General".</p> <p>En la actividad 11 se adicionan responsables para realizar las Adendas Jurídicas, adendas Financieras y las Adendas Técnicas:</p> <p>En la Actividad 13 "apertura de propuestas", se modifica el nombre del formato Constancia de Recepción de Propuestas por Constancia de Recepción y apertura de Propuestas Se eliminan las actividades 15 y 16, "Realizar Comité de Adquisiciones" y "Elaborar Acta de Comité de Adquisiciones"</p> <p>La Etapa de interventoría se modifica pro ETAPA DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORIA</p> <p>En la actividad 23 "Realizar Interventoría y Seguimiento " se adiciona nuevo formato "Informe de Supervisión". Así como también se adiciona nueva observación "Es obligación del interventor o supervisor reportar las respectivas actas e informes de supervisión en formato PDF a la Secretaría General, inmediatamente se suscriba por las partes, facilitando la publicación en el SECOP".</p>		
--	--	---	--	--

			Se cambia de orden la actividad Liberar Presupuesto (actividad 26 antes actividad 27) y liquidar contrato (actividad 27 antes actividad 26)			
1.0.7	2012/05/24	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>En la actividad "Elaborar Pliegos" no aplica para las tres modalidades de contratación, solamente aplica para la contratación 3</p> <p>La actividad "Aprobar Solicitud de Contratación" ya no la realiza el Administrador de Adquisiciones sino el Gerente General.</p> <p>Se elimina el párrafo "El código SICE se debe verificar y consultar hasta el quinto nivel de ítem, si no se encuentra hasta el nivel requerido debe dejarse nota aclaratoria de la consulta, como ejemplo: "se consultó y no se encontró hasta el nivel requerido"</p> <p>de la actividad "Aprobar Solicitud de Contratación".</p> <p>En la actividad "Publicar Adendo en la WEB", Se adiciona el párrafo "Dentro del cronograma de los pliegos se establecen visitas a los proveedores interesados.</p> <p>En la actividad "Recibir Propuestas", se adiciona otra alternativa de recibo por medio de abrir la urna.</p> <p>En la actividad "Realizar Comité de Adquisiciones" se elimina el párrafo donde se establece que la junta directiva es quien aprueba adición más de un 50%.</p> <p>En la actividad 18 "Firmar Contrato", se modifica la redacción de los textos y se adiciona el siguiente párrafo: "el acta de inicio la debe diligenciar el interventor".</p> <p>En la actividad 22 se corrige la palabra licitación publica por solicitud publica. En el párrafo donde relacionan los datos que se entregan con la copia del contrato se adicionan los siguientes: Fecha del compromiso presupuestal y si el contrato tiene acta de inicio se adiciona en el cuadro Nombre del Representante Legal; y se eliminan número del producto.</p> <p>En la actividad de "Realizar interventoría y seguimiento, se adiciona la aclaración "y/o la generación del compromiso presupuestal" en el párrafo "En aquellos contratos que no requieran pólizas ni acta de inicio, el plazo se deberá estipular que empieza a correr a partir del</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Esther Elena Osorio Florez Profesional Especializado Abogado Wilson Hernandez Auxiliar de Adquisiciones Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Abogado Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/24

			perfeccionamiento del respectivo contrato y/o la generación del compromiso presupuestal"			
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> <p>El formato llamado "Definición de Necesidad" ya es un formato obsoleto. Se diseña un formato llamado "Estudios Previos Contratación de Bienes y Servicios",</p> <p>Al momento de tomar la decisión con que proveedor voy a contratar, envió la "Solicitud de Cotización"</p> <p>Se diligencia el formato "Solicitud de Contratación de Bienes y Servicios"</p> <p>El Formato "Definición Adición" ya es un formato obsoleto. Se diseña un formato llamado "Solicitud Modificación Contratación de Bienes y Servicios",</p> <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 respectivos contratos, sean estos contratistas, trabajadores en misión o servidores</p> <p>En la etapa de Interventoría se define que para proceder con el pago de las facturas de todas las certificaciones de pago deberán ir acompañadas de un informe de supervisión</p> <p>Se actualizan las definiciones de acuerdo con los cambios del procedimiento</p> <p>Se adiciona como documento de apoyo el "Manual de Interventoría "Resolución N° 419 del 4 de Octubre de 2011</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos ETSIG	Alexandra Gaviria Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/09/28
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</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda	Alexandra Gaviria Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23

		<p>estaba clasificado en la actividad 16 pasa a ser la actividad 19 ya que se genera después de Firmar Contrato, se asigna el responsable respectivo</p> <p>En la actividad "Firmar Contrato" se actualiza responsable</p> <p>En la actividad "Entregar contrato al interventor se deja al Auxiliar Adquisiciones y se elimina Secretario General y Administrador de Adquisiciones</p> <p>En la actividad "Realizar Interventoría y Seguimiento" se modifica el cargo "Administrador de Bienes y Servicios" por "Técnico administrador de bienes" y se cambia la redacción del párrafo "Recibir el bien o servicio contratado"</p> <p>En la actividad "Realizar Interventoría y Seguimiento" El interventor debe informar la suspensión y reinicio del contrato a secretaría 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>	Técnico de Control Interno  Beatriz Elena Lobo Administradora de Adquisiciones  Wilson Hernandez Auxiliar de Adquisiciones			
1.0.4	2010/10/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se modifican las actividades "Verificar Necesidad","Elaborar Disponibilidad","Solicitar Cotizaciones", según el memorando del 25 de octubre de 2010".</p> <p>En las etapas precontractual, contractual, interventoría y cierre se modifican el responsable "jefes de Unidad" por "Interventor"</p> <p>Se especifica en la actividad N° 3 "Solicitar Cotizaciones", que Cuando la solicitud se realice telefónicamente se debe dejar constancia física de lo establecido entre ambas partes</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional  Esther Elena Osorio Florez Profesional Especializado Abogado	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional  Profesional Especializado Abogado	2010/10/28
1.0.3	2010/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía, redacción y adicionan aclaraciones de las actividades</p> <p>La actividad 6 y 7 cambian de orden porque primero se verifica la necesidad y luego s aprueba</p> <p>Se elimina la actividad 17 "Elaborar solicitud de compromiso presupuestal"</p> <p>En la actividad Generar Compromiso presupuestal</p> <p>En la actividad 21 se elimina la Verificación del</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional  Beatriz Elena Lobo Administrador de Adquisiciones	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional  Beatriz Elena Lobo Administrador de Adquisiciones	2010/09/17

			impuesto de timbre porque la ley 1616 del 2006 ya no existe.  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  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	nes Wilson Hernandez G Auxiliar de Adquisiciones		
1.0.2	2010/05/24	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se modifica actividad "Definir la Necesidad" y "Entregar la Necesidad", de acuerdo al Memorando con radicado 000202, realizado por el Secretario General el 20 de mayo de 2010.  Se modifica la actividad "certificar pagos" según circular expedida el 26 de Mayo de 2010  Se elimina la actividad Elaborar la Requisición el nuevo ERP SAFIX no la exige.	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2010/07/02
1.0.1	2010/03/23	Esther Osorio Profesional Especialista Abogado	Se modifica actividad 21 y 25. Cambia el manejo del acta de inicio	Equipo Técnico	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2009/03/23
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Equipo MECI	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.5.2 Procedimiento Mantenimiento de Bienes

**PROPOSITO:** 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	FORMA TO/ DOCUM ENTO/ GUÍA	REGISTRO S	OBS ERVACIONES
1	Definir mantenimiento	Subgerente Técnico y Operativo  Subgerente Planeación y Desarrollo  Inspector de Mantenimiento  Auxiliar de Mantenimiento  Profesional Universitario TIC	<a href="#">Formatos Hojas de Vida</a>	<a href="#">Hojas de Vida Infraestructura Física y Tecnológica</a>  Plan de Desarrollo Mantenimiento preventivo y correctivo (Infraestructura física)	Anualmente identificar la infraestructura física, tecnológica y bienes nuevos que requieren mantenimiento y realizar el cronograma de mantenimiento respectivo  Elaborar hoja de vida de bienes nuevos adquiridos que requieren mantenimiento programado. Debe incluir las mejoras o modificaciones del bien.  La hoja de vida especifica los datos generales y características de los bienes con el fin de facilitar la consulta y en caso de emergencia la información para solicitar soporte técnico.  Para los mantenimientos de la infraestructura tecnológica se programa con los funcionarios las fechas adecuadas para realizar los mantenimientos teniendo en cuenta la última fecha de su realización, la frecuencia, número de personas para realizar los mantenimientos, disponibilidad de los funcionarios y temporadas altas de la operación  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.
2	Ejecutar plan de mantenimiento	Inspector de Mantenimiento  Auxiliar de		Plan de Desarrollo Mantenimiento preventivo y correctivo (Infraestructura)	Cumplir las actividades programadas y realizar seguimientos  Las actividades registradas en el Plan de mantenimiento son

	Mantenimiento Profesional Universitario TIC		física) Carpetas físicas de contratos de mantenimiento	consideradas como mantenimiento preventivo a la infraestructura física y tecnológica  Algunos mantenimientos se contratan externamente de acuerdo al tipo de mantenimiento que se requiere y se realiza seguimiento  Esta actividad esta soportada por contratistas y aprendices
3	Registrar detalle de los mantenimientos realizados	Inspector de Mantenimiento  Auxiliar de Mantenimiento  Profesional Universitario TIC	<a href="#">Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</a>  <a href="#">Serie: F02 - Solicitudes Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</a>  Plan de Desarrollo Mantenimiento preventivo y correctivo (Infraestructura física)  <a href="#">Relaciòn de Contratos Recursos Informaticos</a>  Carpetas físicas de contratos de mantenimiento	Registrar el detalle y novedades de las actividades de mantenimiento  Esta actividad esta soportada por contratistas y aprendices

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

soporte de la gestión del SGC.

### DEFINICIONES

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

### Control de Cambios Procedimiento

Ver	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
121	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga	2014/05/16

correctivo se realiza en Mantis"	Procesos	Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional
Se elimina los dos registros <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a> y <a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a> , ya se realiza por el sistema qfdocument	Profesional Universitario TIC  Claudia Marcela Palacio Naranjo, Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Jaime Alberto Vergara Jaller	
Plan de Desarrollo Mantenimiento preventivo y correctivo (Infraestructura física)	Juan Carlos Moreno Benitez Profesional Universitario Coordinación Técnica,  León Alberto Correa Ruiz Inspector de Mantenimiento	

1	2	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
---	---	---	---	---	------------

S	C	C	S		
1	2	Se ingresa nuevo registro " <a href="#">Relación de Contratos Recursos Informaticos</a> ", en la actividad "Registrar detalle de los mantenimientos realizados"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información  Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional  Carlos Arturo 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
1	2	Se modifica actividad 1 "Definir plan de mantenimiento" por "Definir mantenimiento". Se actualizan responsables  Se elimina "En lo posible imprimir la hoja de vida y tenerlas disponible en un lugar de fácil consulta" ,  Se elimina "Se elaboran 2 cronogramas de mantenimiento uno para los Recursos Físicos y otro para los Recursos Informáticos"  Se elimina "Elaborar cronogramas Plan de mantenimiento según las hojas de vida, plan de mantenimiento y novedades de mantenimiento de la vigencia anterior y nuevos bienes adquiridos"  Se adiciona parrafo de como se programan	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información  Leon Correa Inspector de	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad Desarrollo Organizacional	2011/05/23

	<p>a los mantenimientos para la infraestructura tecnologica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se modifica <b>Actividad 2</b> "Ejecutar plan de mantenimiento" por "Ejecutar mantenimiento"</li> <li>○ Se actualizan responsables</li> <li>○ Se elimina la observación "Registrar el seguimiento y cumplimiento de las actividades programadas".</li> <li>○ Se adicionan observaciones como:"Las actividades registradas en el Plan de mantenimiento son consideradas como mantenimiento preventivo" y se hace la observación que algunos mantenimientos se contratan.</li> </ul> <p>Se modifica <b>Actividad 3</b> : Se actualizan responsables.</p>	Mantenimiento Manuel Alejandro C Contratista M		
1	Nuevo	Equipo Técnico	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/04/15

#### 4.5.3 Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles

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

INMUEBLE NUEVO O DESOCUPADO/CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO NUEVOS					
CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO NUEVOS					
	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Gestionar Arrendatarios	Subgerente Financiero y Comercial		Carta, correo electrónico, contacto del arrendatario solicitando arrendamiento	Se formaliza en medio escrito con carta de solicitud del inmueble.  Se informa a la Profesional Universitario Tesorero que proceda con la consulta en la central de Riesgo
2	Consultar en centrales de Riesgo	Subgerente Financiero y Comercial Profesional Universitario Tesorero			Se consulta en las central de riesgos FENALCO ANTIOQUIA, el posible cliente arrendatario, que esta solicitando arrendamiento.  La Tesorera imprime la consulta en las central de riesgos. Una de las condiciones para continuar con el procedimiento es que el posible cliente arrendatario no esté en mora, y se encuentra en mora se solicita el paz y salvo.
3	Realizar estudio de capacidad de pago	Subgerente Financiero y Comercial Técnico Administrativo Bienes		Carta	Se solicita al cliente por escrito, los documentos necesarios para realizar el estudio de capacidad de pago. Siempre se debe solicitar arrendatario solidario, a quien también se le hace estudio de capacidad de pago
5	Solicitar documentación para elaborar	Subgerente Financiero y		Carta para formalizar arrendamiento	Se hace negociación del canon de arrendamiento.  Si el estudio es favorable, se informa sobre

contrato	Comercial  Tecnico Administra tivo Bienes		<p>el canon de arrendamiento del inmueble y se solicitan los siguientes documentos para elaborar el contrato:</p> <p><b>Persona Jurídica:</b></p> <p>Documentos para arrendatario y Coarrendatario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de Existencia y Representación Legal vigente.</li> <li>• Copia de la Cédula de Representante Legal</li> <li>• Rut.</li> <li>• Poder cuando la suscripción del contrato se realiza con apoderado.</li> <li>• Direcciones físicas, electrónicas y teléfonos del cliente.</li> <li>• Estados Financieros debe ir firmado por el Revisor Fiscal o Contador y Representante Legal.</li> <li>• Declaración de Renta.</li> <li>• Extractos bancarios.</li> <li>• Por los menos dos cuentas corriente.</li> <li>• Dos referencias comerciales por escrito.</li> <li>• Historial de la cartera.</li> <li>• Paz y salvo de parafiscales</li> </ul> <p><b>Persona Natural:</b></p> <p>Documentos para Arrendatario y Coarrendatario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la Cédula</li> <li>• Rut</li> <li>• Poder cuando la suscripción del contrato se realiza con apoderado.</li> <li>• Direcciones físicas, electrónicas y teléfonos del cliente.</li> <li>• Certificado de ingresos y/o certificado laboral</li> <li>• Declaración de renta</li> <li>• Extractos bancarios</li> <li>• Dos referencias comerciales (verificarlas por la Secretaría Unidad Financiera)</li> <li>• Coarrendatario con propiedad Finca raíz</li> <li>• Certificado de libertad del inmueble no superior a 30 días</li> <li>• Último recibo del predial debidamente cancelado</li> <li>• Dos referencias familiares con dirección y teléfono</li> </ul> <p>En el caso de taquillas se solicita Resolución del Ministerio de Transporte</p>
----------	--	--	--

					habilitando a la empresa para el transporte de pasajeros por carretera  Si el estudio NO es favorable en la carta se informa que no es admitido para ser arrendatario de Terminales Medellín.
4	Negociar canon	Subgerente Financiero y Comercial		Carta o correo electrónico para formalizar arrendamiento	Para calcular canon, se cuenta como parámetro los avalúos de la Lonja de Propiedad Raíz que se actualiza cada 3 años. En caso de inmueble nuevo se debe hacer un estudio de mercado para establecer el canon a cobrar.
6	Solicitar elaboración de contrato	Subgerente Financiero y Comercial		Sw Document Memo solicitando elaboración del contrato	<p>Se elabora un requerimiento a la Secretaría General y se entregan los documentos necesarios para elaborar el contrato de Arrendamiento.</p> <p>Adicionalmente se proporciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del inmueble</li> <li>• Área y linderos.</li> <li>• Canon e impuestos aplicables</li> <li>• Otros valores a facturar (tasa de aseo, administración)</li> <li>• Porcentaje de incremento y fecha de incremento</li> <li>• Condiciones especiales de la negociación que deban quedar en el contrato de arrendamiento.</li> </ul>
7	Elaborar Contrato	Profesional Especializado Abogado		Contrato	<p>Debe contar con la revisión de quien realizó la negociación; antes de enviarlo para firma del cliente.</p> <p>Se generan dos copias de esta documentación</p>
8	Enviar Contrato para firma del cliente	Auxiliar Administrativa Financiera		Carta de TTM remitiendo documentos para firma carta de TTM remitiendo contrato para firma	<p>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.</p> <p>Se recuerda al cliente enviar la póliza de cumplimiento a Terminales para aprobación.</p>
9	Legalizar contrato	Profesional Especializado		Documentos firmados y pólizas	Se hace la verificación y aprobación de Pólizas y se entrega el contrato al técnico Administrador de bienes.

		ado Abogado		aprobadas	
1	Entregar Inmueble	Tecnico Administrativo Bienes		Acta Entrega del inmueble incluye inventario	<p>El inmueble se entrega inventariado. El canon de arrendamiento se cobra desde la fecha de entrega del inmueble.</p> <p>Se firma el acta de entrega</p>
1	Ingresar contrato al sistema.	Tecnico Administrativo Bienes		Sistema SAFIX	<p>Ingresar información del contrato y conceptos requeridos para la correcta facturación.</p> <p>Se devuelve el contrato a la Secretaría de la unidad financiera para que elabore carpeta del nuevo contrato.</p>
1	Elaborar carpeta de contrato	Auxiliar Administrativa Financiera		Carpeta con copias de documentación original	<p>Se recopila toda la documentación respectiva del contrato.</p> <p>Se genera carpeta con copia de Documentación Original: Contrato, pagaré, pólizas, carta de instrucciones, modificaciones al contrato, otrosí y la demás documentación que se genere durante la vigencia del contrato.</p> <p>Elaborar el Índice del Contrato</p> <p>Se entrega documentación de contratos al archivo.</p>
1	Administrar carpeta de contrato	Técnico Administrativo Documentos		Documentación original y copia de contratos en archivo central Contrato digitalizados Carpeta de ingresos	<p>La documentación Original: Contrato, pagaré, pólizas, carta de instrucciones y modificaciones al contrato y otrosí, se deben manejar en el archivo con custodia especial.</p> <p>Las facturas originales se almacenan según normas vigentes de archivo</p> <p>Las facturas se adjuntan a cada comprobante de ingreso en la carpeta de Ingresos.</p> <p>Digitalizar documentos originales de custodia especial: contrato, modificaciones, otro si, para consulta en la red.</p>
1	Efectuar Facturación	Tecnico Administrativo Bienes Tecnico Administrati		Oficio Información de las novedades	Se debe informar a Tesorería las novedades de nuevos contratos o cambios para asegurar su registro en el sistema y la generación correcta de la facturación, la facturación se realiza durante los 5 primeros días del mes.

		vo Tesoreria			Se debe informar la dirección física y electrónica del cliente y los cambios respectivos
1 5	Informar actualizaciòn de pòlicas	Tecnico Administrativo Bienes		Oficio o Correo electrónico  Safix y un oficio remisorio para solicitar polizas	El Tècnico Administraciòn de Bienes registra todas las polizas en el Sistema Safix.  El Técnico Administración de Bienes informa a los clientes arrendatarios el vencimiento de las pòlicas para que estas sean actualizadas
<b>INMUEBLE OCUPADO CON CONTRATO DE ARRENDAMIENTO VIGENTE</b>					
<b>SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO</b>					
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES	
1	Inspeccionar físicamente los inmuebles	Tecnico Administrativo Bienes  Inspector de Mantenimiento	Contrato de arrendamiento  Reglamento de Propiedad Horizontal		Se inspeccionan físicamente inmuebles con el fin de verificar que el arrendatario no ha hecho modificaciones al inmueble arrendado.  Esta inspección física de los inmuebles se realiza mínimo dos veces al año.
2	Notificar incumplimientos al contrato	Tecnico Administrativo Bienes		Correo electrónico u Oficio dirigido al Secretario General	Si durante la visita al inmueble o mediante algún otro medio se detecta un incumplimiento al contrato se debe notificar al Secretario General para que tome las acciones pertinentes.  Las notificaciones que se realizan son por destinación, modificaciones de inmueble y servicios públicos
3	Tramitar modificaciones al contrato	Subgerente Financiero y Comercial  Tecnico Administrativo Bienes		Oficio respuesta a la Solicitud	La Jefe de la Unidad Financiera y Comercial Sólicita a la Secretaría General modificaciones al contrato como: cesiones, incrementos, remodelaciones, o cualquier tipo de cambio.  El Técnico Administrador de Bienes solicita las pòlicas y documentación actualizada, la misma que se solicita para elaborar contrato.  Los arrendatarios envían oficio solicitando modificaciones.

4	Elaborar modificaciones al contrato o al inmueble	Gerente General Profesional especializado abogado  Tecnico Administrativo Bienes		Contrato nuevo o otro si	Solicitar documentación adicional a los clientes para realizar las modificaciones requeridas y se gestiona su legalización  Los cambios en el Inmueble los autoriza el Gerente General por escrito  Si se autoriza modificaciones al Inmueble el Gerente General debe notificar al Técnico Administrador de Bienes  Se debe notificar al Técnico Administrador de Bienes cuando se realiza la modificación del contrato o cambios en el inmueble
5	Actualizar contratos en el Sistema	Tecnico Administrativo Bienes		Sistema SAFIX	Se actualiza en el sistema los cambios generados en el contrato
6	Informar Vencimiento de contratos	Tecnico Administrativo Bienes		Correo electrónico y listado físico a la tesorería  Oficio dirigido al arrendatario	Identificación vencimiento de pólizas, plazo incremento del canon mensual Cuando se informe el vencimiento de contratos, se solicita al arrendatario cámara de comercio, Rut y póliza actualizada.
7	Verificar pagos del cliente	Profesional Universitario Tesorero	<a href="#">Manual de Cobros y Pagos</a>  <a href="#">Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera</a>	Sistema SAFIX	Si se realiza el pago por parte del cliente se legaliza la cartera permitiendo su disminución o pago total  Si no se realiza el pago por parte del cliente se aplica el el Manual de cobros y pagos
8	Informar incumplimiento de pagos	Profesional Universitario Tesorero		Informe mensual de clientes que están incumpliendo con el pago	Adicional al informe mensual de cartera, también se realiza un Comité de Cartera, donde se discute la situación de los morosos y se toman decisiones apoyados en el Manual de cobros y pagos
9	Gestionar cobros (prejurídico y jurídico)	Profesional especializado abogado	<a href="#">Manual de Cobros y Pagos</a>		Especificado en el Manual de cobros y pagos Hasta 30 días el cobro es prejurídico y luego de 60 días es jurídico.  En el Comité de Cartera se definirá el procedimiento a seguir con el cliente o en

					su defecto el Secretario General tiene la facultad para la tomar decisiones en cuanto al cobro e inicio de proceso ejecutivo
10	Tramitar mantenimiento de los inmuebles alquilados	Tecnico Administrativo Bienes Inspector de mantenimiento		<a href="#"><u>Reporte de Novedades</u></a> <a href="#"><u>Unidad Operativa</u></a>	TTM debe realizar mantenimiento correctivo según la responsabilidad establecida en el contrato.
11	Tramitar quejas de los arrendatarios	Tecnico Administrativo Bienes		<a href="#"><u>Solicitud de Servicio</u></a> <a href="#"><u>Comunicaciones y Publicidad</u></a>	Se gestionarán las quejas en el sistema de comunicaciones de los clientes de TTM.

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

#### DEFINICIONES

- ? **Arrendatarios:** Es la persona física o jurídica que alquila el bien
- Canon:** Precio del arrendamiento de un inmueble, previamente establecido bajo parámetros específicos por la Ley.
- ? **Cartera:** Conjunto de valores o productos bursátiles que posee un agente económico. La cartera
- ? puede incluir bonos, acciones, certificados de depósitos bancarios, entre otros.
- ? **Inmueble:** Bienes que no pueden ser transportados de una parte a otra sin su destrucción o deterioro.
- ? **Estudio de capacidad de pago:** Se refiere al Estudio de las posibilidades para cumplir la deudas a corto o a largo plazo
- ?

#### Control de Cambios Procedimiento

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

1.0.7	2013/ 05/10	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo 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 parrafo donde se anuncia que el arrendatario <u>por medio de una carta o correo electrónico autoriza la consulta e investigación en las centrales de riesgos.</u></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 actualizaciòn de pòlicas", se elimina nuevo registro "Cuadro consolidado" y se adiciona nuevo registro "Safix y un oficio remisorio para solicitar polizas"</p> <p>En la actividad "Informar Vencimiento de contratos" se elimina el</p>	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Aguadelo 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>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2013/05 /10
-------	----------------	---	---	---	---	----------------

		registro <u>Expediente de contrato</u>			
--	--	--	--	--	--

1.0.6	2012/05/10	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	<p>Se elimina la siguiente descripción de la actividad "Conseguir Arrendatarios": <u>Cuando se hace convocatoria pública queda el proceso como registro.</u> Se adiciona en los registros correo electrónico, contacto pagina 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 por que ya no se realiza"</p> <p>Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente se elimina "Pagaré y Carta de Instrucciones" por que ya no se realiza.</p> <p>la actividad Nº 8 "Suscribir contrato", se elimina ya que esta actividad se realiza al momento de Enviar Contrato para firma del cliente.</p> <p>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</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Auxiliar de Procesos</p> <p>Alid Libeth Gutierrez Durán Secretaria Unidad Financiera</p> <p>Diana Janeth Laverde Tesorera</p> <p>Luis Fernando Cano Contador</p> <p>Esther Elena Osorio Florez Secretaria General</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Jefe Unidad Financiera y Comercial</p> <p>Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> <p>Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Abogado</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2012/05/10
-------	------------	---------------------------------------	--	--	---	------------

		<p>la póliza de cumplimiento a Terminales para aprobación."</p> <p>La actividad 13 Entregar Inmueble pasa a ser la actividad número 10.</p> <p>Se modifica el nombre de la actividad "Informar a Tesorería para que inicie facturación" por "Efectuar Facturación", tambien se modifica el registro ya no se realiza por correo electrónico sino por Oficio.</p> <p>Se adiciona actividad "Informar actualizaciòn de pólizas", tendrà como responsable de ejecutarla el Técnico Administraciòn de Bienes.</p> <p>En la actividad 1 "Inspeccionar físicamente los inmuebles" se adiciona observaciòn "Esta inspecciòn física de los inmuebles se realiza mìnimo 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 Administraciòn de Bienes.</p>	<p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Jose Luis Zapata Gómez Técnico Administraciòn de Bienes</p>		
--	--	---	---	--	--

1.0.5	2011/ 12/12	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	<p><b>Se cambia los responsables de las siguientes actividades:</b></p> <p><b>1.</b> Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente  <b>2.</b> Suscribir el Contrato  <b>3.</b> Elaborar carpeta de contrato            Se asignará las actividades a la Secretaría de Unidad Financiera y Comercial</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesoreria  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	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/12 /12

				Auxiliar Presupuesto		
1.0.4	2011/ 07/18	Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos	<b>Se cambia los responsables de las siguientes actividades:</b>  <b>1.</b> Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente <b>2.</b> Suscribir el Contrato <b>3.</b> Elaborar carpeta de contrato  Se asignará las actividades a la Secretaría de Secretaría General, inicialmente se asignó como responsable a la Secretaría de Secretaría General	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial  Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesoreria  Alid Libeth Gutierrez Duran Secretaria Unidad Financiera	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/07 /018
1.0.3	2011/ 04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<b>SEGUIMIENTO A CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO</b>  <b>ACTIVIDAD 1:</b> Se cambia la redacción. Se adiciona nuevo documento "Contrato de arrendamiento " Se elimina el registro "Acta de visita con firma del cliente"	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Diana Janeth la verde Tesorera	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05 /23

			<p><b>ACTIVIDAD 2:</b> Se cambia la redacción. Se adiciona la observación: "Las notificaciones que se realizan so por destinación, modificaciones de inmueble y servicios públicos"</p> <p><b>ACTIVIDAD 3 se</b> actualizan responsables responsables Se adiciona nuevo registro "Oficio respuesta a la Solicitud"</p> <p><b>ACTIVIDAD 4</b> Se modifica el registro " Documentación Modificaciones al Contrato" por "Contrato nuevo o otro si"</p> <p>Se elimina la actividad Solicitar información actualizada</p>	<p>Jose Luis Zapata Técnico Administración de Bienes</p> <p>Ana Beatriz Hoyos Gomez Profesional Especializado Abogado</p>		
1.0.2	2010/09/17	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se corrige ortografía, redacción y adicionan aclaraciones de las actividades, nuevos formatos y documentos soporte</p> <p>Se excluye de la actividad N° 1"<b>"INMUEBLE OCUPADO"</b> el responsable "Inspector de Mantenimiento"</p> <p>Se modifica el responsable de las siguiente actividades:</p> <p><b>1.</b> Enviar Contrato, Pagaré y Carta de Instrucciones para firma del cliente</p> <p><b>2.</b> Suscribir el Contrato</p> <p><b>3.</b> Elaborar carpeta de contrato</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>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2010/09/18

			<p>Se documentó inicialmente como tarea de la secretaría Secretaría General pero en la realidad lo hace la Secretaría Unidad Financiera</p> <p>Se modifica el responsable de "Informar Vencimiento de contratos" antes lo hacia la "Analista de Gestión Nomina y Contratos" y ahora lo hará "Técnico Administración de Bienes"</p>			
1.0.1	2010/06/06	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se incluye la <a href="#">Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera</a>	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 Elicer Echeverri Secretario General  Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial  Diana Janeth la verde Tesorera  Ana Beatriz Hoyos Profesional Especializado Abogado  Ester Elena Osorio Profesional Especializado Abogado  Jose Luis Zapata	Nuevo	Equipo Técnico	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/03/17

		Técnico Administración de Bienes  Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos				
--	--	--	--	--	--	--

Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de <%FECHAVER%

## 4.6 Gestión Financiera

**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:** Jefe Unidad Financiera y Comercial

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

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

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan estratégico</li> <li>▪ Plan de Acción</li> <li>▪ Balance general, estados financieros y presupuesto vigencias anteriores</li> <li>▪ IPC y % Proyectado de incremento</li> <li>▪ Planta de cargos y salarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión Estratégica</li> <li>▪ Gestión Bienes y Servicios</li> <li>▪ Gestión procesos</li> <li>▪ Gestión humana</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ Indicadores económicos</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proyectar Ingresos y Gastos.</li> <li>▪ Presupuesto de inversión, funcionamiento y operación comercial</li> </ul> <p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>▪ Planes de mejoramiento</li> <li>▪ Gestión de Riesgos</li> <li>▪ Comité de Cartera</li> <li>▪ Comité de sostenibilidad contable</li> <li>▪ Comité Financiero</li> <li>▪ Comité de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presupuesto aprobado</li> <li>▪ Disponibilidad es y compromisos presupuestales</li> <li>▪ Informes</li> <li>▪ Estados financieros aprobados y firmados</li> <li>▪ Comprobantes físicos de egreso e ingreso</li> <li>▪ Libros auxiliares y oficiales y registrados</li> <li>▪ Declaraciones de impuestos presentadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Junta Directiva</li> <li>▪ Alta Dirección</li> <li>▪ Entes de Control (procuraduría, contaduría, personería, revisoría fiscal y partes interesadas)</li> <li>▪ Empresas Transportadoras</li> <li>▪ Clientes Arrendatarios</li> <li>▪ Entidades bancarias</li> <li>▪ Gestión Estratégica</li> <li>▪ Gestión Bienes y Servicios</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ Gestión control y evaluación</li> <li>▪ Gestión humana</li> <li>▪ DIAN</li> <li>▪ Cámara de Comercio</li> <li>▪ Superintendencia de transporte</li> <li>▪ COMFIS</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitudes de disponibilidad y compromisos presupuestales</li> <li>▪ Novedades de Bienes Inmuebles</li> <li>▪ Documentos para pago de obligaciones</li> <li>▪ <a href="#"><u>Manual de Cobros y Pagos</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Marco Normativo por proceso TTM</u></a></li> </ul>	<p>colombianos</p>	<p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#"><u>Administrar Presupuesto</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Administrar Caja</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Atender Solicitudes de Servicio a UFC</u></a></li> <li>▪ Realizar Arqueos de taquillas de recaudo, caja menor y General.</li> <li>▪ Gestionar Movimientos, , traslado de fondos, confirmación de cheques, conciliaciones y trámites bancarios.</li> <li>▪ <a href="#"><u>Generar Facturación de arrendamiento de inmuebles y otros servicios</u></a></li> <li>▪ Administrar inversiones</li> <li>▪ Clasificar y codificar cuentas contables</li> <li>▪ Realizar operaciones contables</li> <li>▪ Recolectar, depurar y clasificar información para la generación de</li> </ul>	<p>conciliación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité de Planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartera Recuperada</li> <li>▪ Conciliaciones bancarias</li> </ul>	
--	--------------------	---	--	--	--

		<p>declaraciones tributarias</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Efectuar pagos de obligaciones</li><li>▪ Realizar cierres contables mensuales y anuales</li><li>• Generar informes y estados financieros</li><li>▪ <a href="#"><u>Gestionar la cartera</u></a></li><li>▪ Realizar informes a los entes control</li><li>▪ Registrar Proveedores</li></ul>		
		<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fechas de vencimiento de las obligaciones por pagar.</li><li>▪ Auditorías de entes de control</li><li>▪ Documentos procesados en el sistema</li></ul>		

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

RECURSOS	INDICADORES
<b>Humanos</b> Subgerente Financiero y Comercial Profesional Especializado Contador Profesional Universitario Tesorero Profesional Universitario Contador Técnico Administrativo Presupuesto Técnico Administrativo	<p><b>Hardware</b></p> 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

Contabilidad Técnico Administrativo Tesorería Técnico Administrativo Cajero Técnico Administrativo de Bienes Auxiliar Administrativa	Impresora láser <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Software</b></li> </ul> Solicitud de Servicio Unidad Financiera Correo Electrónico Sistema Administrativo y financiero SAFIX MS Office Primo PDF SQL Server Acrobat Reader <a href="#">Página Web TTM</a> Internet Intranet	resultados a la alta dirección para la toma de decisiones. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mensualmente realizar las Conciliaciones entre módulos de cartera, tesorería, bienes y nomina con contabilidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Físicos</b></li> </ul> Equipos de oficina Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas Taquillas de recaudos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Software</b></li> </ul> Página Web TTM Serie: F01 - Solicitud a Subgerencia de Planeación y Desarrollo <a href="#">Serie: F02 - Solicitud Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</a> <a href="#">Serie: F03 - Solicitud a Comunicaciones</a> <a href="#">13.11.4 - PQRS</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mensualmente generar listados de consecutivos de documentos para hacer verificaciones de integridad de la información (egresos, ingresos, compromisos, disponibilidades, facturación, entre otros).</li> <li>▪ Mensualmente se realizan las conciliaciones bancarias de todas las cuentas corrientes, de ahorro y fiducias.</li> <li>▪ Registrar (3) firmas para cheques Gerente General, Jefe Unidad Financiera y Tesorero, en las Entidades Bancarias donde está registrada la entidad</li> <li>▪ Todos los cheques deben llevar dos de las tres firmas registradas, un sello húmedo, protectora y cruce restrictivo de "PAQUESE ÚNICAMENTE A PRIMER BENEFICIARIO"</li> <li>▪ Toda cancelación de cuentas o de inversión debe llevar (3) firmas registradas, un sello húmedo y protectora.</li> <li>▪ Toda Factura va acompañada de paz y salvo de seguridad social (firmada por el Revisor Fiscal o el gerente de la Entidad), acompañado de la planilla pila del mes respectivo), Parafiscales, en la certificación de pago debe estar referenciado el banco, el número, la clase de cuenta y el informe de supervisión</li> <li>▪ El recibo de certificaciones con los soportes se reciben en contabilidad dentro del mes vigente.</li> <li>▪ El recibo de facturas en recepción es hasta el 20 de cada mes o día hábil anterior</li> <li>▪ Todos los sobrantes operativos superiores a \$1000 se deben hacer saldo a favor del cliente, cuando son inferiores o iguales a \$999 se registra como un ingreso operativo"</li> <li>▪ Una vez lleguen a Tesorería resoluciones de préstamos, liquidaciones definitivas o parciales, auxilios y reconocimientos ya notificados, se debe tener al menos plazo de un día para programar el pago.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las vacaciones por ley se pueden consignar 5 días antes del disfrute por parte del empleado, es necesario que las resoluciones de vacaciones estén oportunamente para dar cumplimiento a la norma</li> <li>▪ La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador y certificada por la Secretaria General con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo dia hábil anterior a la quincena.</li> <li>▪ Para contratistas se efectúa pago teniendo en cuenta el plazo establecido en el contrato.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a> (materia contable y presupuestal)</li> <li>▪ <a href="#">Código Buen Gobierno</a></li> <li>▪ <a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera</a></li> <li>▪ 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.</li> </ul>		

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>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 facturaciòn", se genera version 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p> <p>El procedimiento Gestionar</p>	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			cartera, no se efectúa modificación  Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comite de Planeación	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 Subgerente Financiera y Comercial  Mauricio Alfredo Palacio Velasquez Profesional Universitario Contador		
1.0.3	2013/05 / 09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	En la caracterización se adicionan dos nuevos comites: Comité Financiero y Comité de conciliación.  Se adiciona nuevas salidas "Conciliaciones bancarias".  Dentro del Hacer se elimina "Consultar Saldos y Firmas".	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero  Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo  2013/05/09	

		<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 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.</p> <p>La política "El recibo de certificaciones en contabilidad es hasta el último día hábil de cada mes." se modifica por "El recibo de certificaciones con los soportes se reciben en contabilidad dentro del mes vigente."</p> <p>La política "Para Contratistas se efectúa el pago quince días después de entregada y radicada la factura" se modifica por "Para contratistas se efectúa pago teniendo en cuenta el plazo establecido en el contrato".</p> <p>La política "La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo dia hábil anterior a la quincena" se modifica por "La nomina debe llegar a la tesorería con el</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>	
--	--	---	---	--

			<p>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."</p> <p>Se eliminan las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>"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"</li> <li>"La nomina debe llegar a la Oficina del contador con un plazo no superior a tres días para el límite de pago, se paga el ultimo dia hábil anterior a la quincena"</li> <li>"Las vacaciones por ley se piden y se cumplen 15 días antes del disfrute por parte de los servidores públicos"</li> </ul> <p>Se actualizan los nuevos sistemas y se eliminan, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a></li> <li><a href="#">Sistema de Gestión Comunitaria</a></li> <li><a href="#">ITM</a></li> <li><a href="#">Solicitud de Servicio Comunitario</a></li> <li><a href="#">Reporte de Novedades Unidad de Desarrollo Organizacional</a></li> </ul> <p>Se actualizan los recursos físicos y financieros en cuenta la nueva estructura organizacional establecida por la Resolución 201305000, se modifica la Estructura Administrativa de la Unidad de Terminales de Transporte de acuerdo a las 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 cumplen la labor</p>	Diana Janeth Laverde Tesorera  Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto  Alid Libeth Gutierrez Secretaria  Leidy Viviana Ramirez Agudelo	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional  2012/05/28

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

			<p>el informe de supervisión".</p> <p>Se modifica la política "Todos los ingresos superiores a \$1000 se deben hacer saldo a favor del cliente, cuando son inferiores o iguales a \$999 se registra como un ingreso operativo" <b>por</b> "Todos los sobrantes operativos superiores a \$1000 se deben hacer saldo a favor del cliente, cuando son inferiores o iguales a \$999 se registra como un ingreso operativo".</p> <p>Se adiciona nueva política: La nómina debe llegar a la tesorería 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 <a href="#"><u>Administrar Caja</u></a>, se genera versión 1.0.1 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Generar Facturación de arrendamiento de inmuebles y otros servicios</u></a>, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Gestionar la cartera</u></a> se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p>			
1.0.1	2011/07	Leidy	Se adicionan 3 políticas:	Leidy Viviana	Alexandra	2011/0

	/11	Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una vez lleguen a Tesorería resoluciones de préstamos, liquidaciones definitivas o parciales, auxilios y reconocimientos ya notificados, se debe tener al menos plazo de un día para programar el pago.</li> <li>▪ La nomina debe llegar a la tesorería con el visto bueno del contador con un plazo no superior a tres días para el límite de pago.</li> <li>▪ Las vacaciones por ley se pueden consignar 5 días antes del disfrute por parte del empleado, es necesario que las resoluciones de vacaciones estén oportunamente para dar cumplimiento a la norma.</li> <li>▪ Se adiciona Resolución 087 de 2009 Por medio de la cual se crea el Comité Técnico de Sostenibilidad Contable para Terminales de Transporte de Medellín S.A.</li> </ul> <p>Se modifican los procedimiento <a href="#">Procedimiento Generar Facturación</a> y <a href="#">Procedimiento Gestionar la cartera</a>,</p>	Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Luis Fernando Cano Contador  Diana Janeth Laverde Tesorera	Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	7/11
1.0.0	2011/04 /20	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo Se cuenta con la documentacion de cuatro procedimientos y la caracterización del Proceso, además se interrelacionan todos los documentos, registros, instructivos y formatos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y Comercial	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/24

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

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.6.1 Procedimiento Administrar Presupuesto

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Elaborar Presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto  Subgerentes y/o Jefes de unidad  Gerente General		Presupuesto Borrador	<p>Se analizan ingresos y gastos de las Subgerencias y/o Unidades Administrativas</p> <p>Se toma como referente el Presupuesto Histórico, el IPC y % de incremento proyectado</p> <p>Las Subgerencias y/o Unidades Administrativas proyectan borrador del presupuesto de inversión, funcionamiento y operación comercial.</p> <p>Se presenta el presupuesto a la alta dirección para análisis y ajustes necesarios.</p>

					Se aprueba presupuesto al interior de TTM
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
3	Aprobar presupuesto	Junta Directiva COMFIS		Resolución de aprobación por la Junta Directiva  Resolución de aprobación por el COMFIS	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 envia a el COMFIS , el cual expide Resolución definitiva de aprobación del presupuesto
4	Registrar presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto	ERP SAFIX		Se recibe la Resolución definitiva de aprobación del presupuesto del COMFIS  Se ingresa el presupuesto al Sistema para iniciar su ejecución
5	Afectar presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto Gerente General	<a href="#">Solicitud Cambios de Proyectos</a>  <a href="#">Solicitud de Traslado Presupuestal</a>  Formato de plan de compras  Solicitud para cambios de Plan de Compras  Guía de Presupuesto Público	<a href="#">Solicitud de Servicio por QfDocument</a>  <a href="#">Solicitud Cambios de Proyectos</a>  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 COMFIS.  Para los rubros auxiliares se realizan los traslados y se aprueban por el Gerente.

6	Realizar seguimiento al Presupuesto	Técnico Administrativo Presupuesto		Informes fisico <u>Ejecución Presupuestal</u>	<p>Se generan informes mensuales al COMFIS y a los Subgerentes y/o Jefes de Unidad</p> <p>Se analiza mensualmente el Presupuesto con el fin de analizar el % de ejecución</p> <p>Se realiza comite de planeación permitiendo unificar criterios entre proyectos, presupuesto, modificación de planes de acción y plan de compras.</p>
7	Realizar cierre	Técnico Administrativo Presupuesto	ERP SAFIX		<p>Para el cierre mensual se realiza verificación de la consistencia de la información y la afectación correcta de los documentos</p> <p>Para el cierre anual se verifican las cuentas por pagar y se realiza el movimiento correspondiente para la siguiente vigencia.</p>

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

**DEFINICIONES:**

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

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.2	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se elimina el registro <u>Solicitud de Servicio a UFC</u> y se adiciona el nuevo sistema <u>Solicitud de Servicio por QfDocument</u></p> <p>Se adicionan dos nuevos registros</p>	<p>Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero</p> <p>Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			Formato de plan de compras  Solicitud para cambios de Plan de Compras  En general se ajusta el procedimiento en redaccion y ortografia	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 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	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05 / 09

				<p>Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero</p> <p>Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad</p> <p>Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p>		
1.0.0	2011/04/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Paula Andrea Mira Espinosa Jefe Unidad</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/04 /15

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

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26.**

#### 4.6.2 Procedimiento Administrar Caja

**PROpósito:** Recaudar 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 cuadre de turno	Técnico Administrativo Cajero Auxiliar Administrativo Operativo Técnico Operativo	<a href="#">Entrega de Turno y Base</a>	<a href="#">Entrega de Turno y Base</a>	Se revisa que este anexo el formato de entrega de turno y base con los datos completos (Diligenciada y con firmas)
2	Realizar cuadre de Turno	Técnico Administrativo Cajero	Reporte de cierre de turno recaudos ( Sistema HERMES)	Consolidado de cierre de turno por día recaudos  Sistema HERMES  Sistema	Se anulan las facturas en el sistema HERMES y SYSCON de acuerdo con lo reportado en las planillas "Entrega de turno y base" y cuadernos de recaudos  Se escribe en los cuadernos las observaciones, con el fin de aclarar errores y mejoras para el diligenciamiento de la planilla. Se

			Syscon	<p>reportan los faltantes y sobrantes.</p> <p>Cuando se identifican faltantes, se envía memorando al funcionario responsable con copia al Subgerente Técnico y Operativo y a la profesional coordinación operativa, este memorando se firma por el Subgerente Financiero. Si se hace caso omiso a esta comunicación se envía nuevamente el memorando con copia al gerente y a control interno y se llevará al comité de cartera.</p>
<b>3</b>	Consignar Recaudo	Mensajero Técnico Administrativo Cajero Técnico Operativo	Cuaderno de recaudos  Consignación Bancaria	<p>Se realiza consignación a la cuenta de ASOTRANS de acuerdo con la sumatoria arrojada en el consolidado de turno.</p> <p>Se verifican consignaciones que entregan los auxiliares administrativos operativos.</p> <p>Si se presentan novedades en el diligenciamiento de la consignación se registran en el cuaderno de recaudos</p> <p>Se relacionan los valores que deben tener las consignaciones en el Banco se genera tirilla con totales por turno</p> <p>Se envía mensajero a la terminal norte y al Técnico Operativo 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>La consignación Bancaria va anexa al comprobante de ingreso</p> <p>.</p>

4	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.
5	Suministrar dinero en efectivo y papelería	Técnico Administrativo Cajero Técnico Operativo	<a href="#">Entrega de Turno y Base</a>	<a href="#">Entrega de Turno y Base</a>	Se realiza el cambio de billetes y monedas necesarios para la operación de las taquillas de recaudos con las denominaciones solicitadas por el Técnico Operativo  Se efectúa el suministro de papelería para facturación  De acuerdo con las necesidades de la operación se definen las bases de dinero, por medio de resolución que expide la secretaría.
6	Realizar cierre de caja	Técnico Administrativo Cajero Profesional Universitario Tesorero Técnico Administrativo Contabilidad	Recaudo por documento SAFIX  Relacion de pagos SAFIX	Recaudo por documento ERP SAFIX  Relacion de pagos ERP SAFIX	Se verifican y firman todos los movimientos de ingresos que se efectuaron durante el día
7	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 y se encarpelan para ser archivados
8	Entregar Incremento de base	Técnico Administrativo Cajero		Memorando	El Técnico Administrativo Cajero entrega el incremento de base a la Subgerencia Técnica y Operativa, en temporadas altas y de alta demanda.

					Esto quedó reglamentado por medio de la resolución 165-2010
--	--	--	--	--	---

**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
1.0.3	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>En la actividad "Realizar cuadre de turno", se adiciona el registro: Sistema Syscon</p> <p>de la actividad "consignar recaudo", se elimina la observación ".Cuando el ingreso es en efectivo o en cheque se realiza consignación en el Banco que la tesorera asigne"</p> <p>En la actividad "Registrar ingresos", Se reciben pagos por conceptos de arrendamiento y otros servicios y se registran en el sistema SAFIX Y se adiciona lo siguiente: Diariamente se verifica y legaliza los pagos efectuados en el banco por arrendamiento y otros conceptos.</p> <p>En la actividad "escanear documentos", se</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</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2014/05/16

			<p>adiciona la observacion 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 y se encarpelan para ser archivados</p> <p>Se adiciona nueva actividad " Entregar Incremento de base "</p>	<p>Técnico Administrativo Tesorería</p> <p>Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial</p> <p>Mauricio Alfredo Palacio Velasquez Profesional Universitario Contador</p>		
1.0.2	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo 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</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2013/05/09

				Rueda Técnico Administrativo Tesorería  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri María Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno  Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial		
1.0.1	2012/05/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	En la actividad "Realizar cuadre de Turno", se borra registro Consolidado de cierre de turno por turno", ya no se considera necesario registrarlo.  En la actividad "Consignar Recaudo", se elimina el responsable "Tesorero"  Se modifica el siguiente párrafo:"Se envia al mensajero al banco para que retire las tulas del consignatario, verifique los valores con la tirilla y corrija si es necesario" <b>por</b> "Se envia 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"	Diana Janeth Laverde Tesorera  Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto  Alid Libeth Gutierrez Secretaria  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Gomez; Cajera  Edison Emilio Castro Tabares Auxiliar Contable  Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar Tesorería  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28

				Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno		
1.0.0	2011/04/ 05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad 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	Alexandr a Gaviria J Jefe Unidad de Desarroll o Organiza cional	2011/04/ 15

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de <%FECHAVER%**

#### 4.6.3 Procedimiento Generar Facturación

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

	ACTIVIDAD	RESPONSAB LE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Generar de 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 envia mensualmente a contabilidad y a la tesorería La cartera se genera el ultimo dia habil del mes.

2	Identificar y registrar cobros de energía	Técnico Administrativo Bienes	<a href="#">Formato lectura medidores</a> <a href="#">Consolidado Energía</a>	<a href="#">Formato lectura medidores</a> <a href="#">Consolidado Energía</a>	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 cánón 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 según 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 3 meses se actualiza la tasa máxima de interés
5	Generar y verificar facturación	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.  La profesional Universitaria Tesorería pasa las novedas a la Técnico Administrativo Tesorería para que se efectue la facturación manualmente por cliente.
6	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
1.0.4	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>En la actividad "Generar de cartera " se adiciona la observación que el estado de cartera se envia mensualmente a contabilidad y a la tesorería.</p> <p>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 novedas 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>	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 Subgerente Financiera y Comercial Mauricio Alfredo Palacio Velasquez	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

				Profesional Universitario Contador		
1.0.3	2013/05/09	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	En la actividad 5 "Generar y verificar facturación" se elimina la responsable Tesorera". Se actualizan las denominaciones de los cargos	Diana Janeth Laverde Profesional Universitario Tesorero  Victor Hugo Toro Zuluaga Técnico Administrativo Presupuesto  Alid Libeth Gutierrez Auxiliar Administrativa  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Paula Andrea Gomez; Técnico Administrativo Cajero  Edison Emilio Castro Tabares Técnico Administrativo Contabilidad  Maria Claudia Arias Rueda Técnico Administrativo Tesorería  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/09

				Luis Alberto Naranjo Bermudez Subgerente Financiera y Comercial		
1.0.2	2012/05/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	En la actividad número 1 "Generar de cartera" , se elimina el registro "informe de cartera" y se adiciona el registro ERP SAFIX, porque alli es donde se encuentra almacenado los datos historicos.	Diana Janeth Laverde Tesorera  Victor Hugo Toro Zuluaga Auxiliar de Presupuesto  Alid Libeth Gutierrez Secretaria  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Gomez; Cajera  Edison Emilio Castro Tabares Auxiliar Contable  Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar Tesorería  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28
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	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinal Jefe Unidad Financiera y	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/07/18

			<b>3. Enviar facturación</b>  Se modifica la redacción del objetivo y alcance adicionando arrendamientos y otros servicios y eliminando la palabra ingresos	Comercial  Alid Libeth Gutierrez Secretaria  Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesoreria		
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. 8.0.6 de 2014/05/26.**

#### 4.6.4 Procedimiento Gestionar la cartera

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

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar la cartera	Profesional Universitari	ERP SAFIX		Generar Informe de Cartera y determinar la cartera cobrable y no cobrable.

	por cobrar	o Tesorero Técnico Administrati vo Tesorería			
2	Contactar a clientes morosos	Técnico Administrati vo Tesorería	Informe de cartera por edades de ERP SAFIX <a href="#">Manual de Cobros y Pagos</a>	ERP SAFIX	Se llama a los números telefónicos para contactar a la persona encargada de pagos en cada empresa. Se registran las llamadas en el Sistema Administrativo Safix. Si los clientes no se pueden contactar telefónicamente se les envía correos electrónicos y como constancia se verifica el buzón de enviados de correo
3	Verificar pago	Técnico Administrati vo Tesorería  Técnico Administrati vo Cajero	Páginas Web de los bancos en los cuales TTM tiene cuentas	Soporte de pago del banco	Se revisan diariamente los movimientos de los bancos para verificar que los pagos de los clientes tengan su correspondiente recibo de caja o de lo contrario estar informando a la cajera para que legalice los pagos  La cajera imprime el soporte de pago del banco y legaliza los ingresos en el sistema Safix.
4	Generar informe de morosos	Profesional Universitari o Tesorero		<a href="#">Informe de Cartera</a>	Mensualmente se realiza informe con el estado de la cartera, cómo ha sido la gestión, cuales son los clientes morosos, se sugiere cuales van para cobro jurídico, incumplimiento de los acuerdos de pago, entre otros y se envía a la Secretaria General
5	Realizar acuerdos de pago	Profesional Universitari o Tesorero  Comite de cartera		<a href="#">Informe de Cartera</a>	Antes de que la cartera llegue a 60 días de mora, se le comunica al cliente la alternativa de realizar acuerdos de pago. Dependiendo de la naturaleza, conducta y situación del cliente, se define el plazo y cuotas de pago.  El comité de cartera es quien toma la decisión definitiva de acuerdos de pago, esta toma de decisiones se avala en el comité de conciliación.
6	Reportar clientes a central de riesgos	Profesional Universitari o Tesorero			Después de realizar los cobros respectivos a los clientes y no recibir respuesta ni pago oportuno en 60 días calendario, se envía notificación escrita donde se especifica que tiene veinte días para ponerse al día de lo contrario se reporta a las centrales de riesgo.

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

**DEFINICIONES:**

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

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

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

**Control de Cambios Procedimiento**

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.3	2013/05/09	2013/05/09	<p>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.</p> <p>Se actualizan las nuevas denominaciones de 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> <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</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2013/05/09

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

	2	Ramirez Auxiliar de Procesos	responsables:  Actividad "Identificar la cartera por cobrar" se adiciona como responsable la "Auxiliar de Tesorería"  En la actividad "Realizar acuerdos de pago" se adiciona Comite de cartera y se adiciona el párrafo donde se especifica que el comité es quien toma la decisión definitiva en los acuerdos de pago	Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinat Jefe Unidad Financiera y Comercial  Maria Claudia Arias Rueda Auxiliar de Tesorería  Alid Libeth Gutierrez Secretaria	Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
1.0.0	2011/04/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Paula Andrea Mira Espinat 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. 8.0.6 de 2014/05/26.

## 4.7 Gestión Humana

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

**LÍDER DEL PROCESO:** Secretario General

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

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

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan estratégico</li> <li>▪ Documentación de cargos</li> <li>▪ <a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a></li> <li>▪ <a href="#">Código Buen Gobierno</a></li> <li>▪ Organigrama y plazas vacantes</li> <li>▪ Hojas de vida</li> <li>▪ Políticas Institucionales</li> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ Cartera de Bienes</li> <li>▪ <a href="#">Resolución Normas y Políticas-Evaluación de</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión Estratégica</li> <li>▪ Gestión Procesos</li> <li>▪ Gestión Jurídica</li> <li>▪ Gestión de Bienes y Servicios .</li> <li>▪ Entidades educativas</li> <li>▪ Entidades de seguridad social</li> <li>▪ Cajas de Compensación</li> <li>▪ Sena</li> <li>▪ Gestión Tecnología e Información</li> <li>▪ Gestión Financiera</li> <li>▪ Gestión Operación</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Plan de Capacitación</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Bienestar Laboral</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de Acción</a></li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Selección y vinculación</a></li> <li>▪ Afiliaciones, novedades y retiros al sistema de Seguridad Social</li> <li>▪ <a href="#">Capacitación y bienestar</a></li> <li>▪ Registro de empleados en el sistema</li> <li>▪ Salud Ocupacional</li> <li>▪ Generación de Nómina, novedades, deducciones y prestaciones sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persona elegida para ocupar el cargo vacante</li> <li>▪ Inducción de la persona elegida</li> <li>▪ Acto administrativo de vinculación</li> <li>▪ Personal afiliado al sistema de seguridad social y caja de compensación</li> <li>▪ Equipo Técnico Sistema Integrado de Gestión</li> <li>▪ Comité de Convivencia Laboral</li> <li>▪ Comité Asesor para el Fondo de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los procesos</li> <li>▪ Todos los funcionarios</li> <li>▪ Jefes de Unidad</li> <li>▪ Gerencia</li> </ul>

<p><u>Desempeño</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#"><u>Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Resolución 2013050068 "Por medio de la cual se modifica la Resolución N°297 de 2012, mediante la cual se actualizó la conformación del comité de convivencia laboral de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Resolución 2013050127 COPASO</u></a></li> <li>▪ Resolución Préstamo de Vivienda</li> <li>▪ Protección en salud e integridad del empleado por el desempeño de su labor</li> <li>▪ Datos históricos Plan de Capacitación, bienestar y salud</li> </ul>	<p>Gestión Control y Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liquidación de Seguridad Social y Parafiscales</li> <li>▪ Bonos Pensionales</li> <li>▪ Certificaciones laborales</li> <li>▪ Administración de los programas de: Préstamos de solidaridad, calamidad doméstica y urgencia familiar, capacitación y estímulos. Asistencia educativa</li> <li>▪ <a href="#"><u>Creación y/o modificación de permisos de usuarios</u></a></li> </ul> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#"><u>Evaluación del desempeño</u></a></li> <li>▪ Evaluación del clima organizacional</li> <li>▪ Evaluación de la eficacia de la capacitación y bienestar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ calamidad doméstica</li> <li>▪ Comité de Capacitación, Estímulos y Bienestar Social</li> <li>▪ Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>▪ <a href="#"><u>Planes de Mejoramiento</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Gestión de Riesgos</u></a></li> </ul>	<p>Ejecutadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pago de nómina</li> <li>▪ Personal Evaluado</li> <li>▪ Asignación de: Préstamos de solidaridad, calamidad doméstica y urgencia familiar, capacitación y estímulos. Asistencia educativa</li> <li>▪ Certificaciones de ingresos y retenciones</li> <li>▪ <a href="#"><u>Evaluación del desempeño</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Evaluación de la Inducción</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Evaluación de la Reinducción</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Evaluación Clima Organizacional</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Biblioteca de Conocimiento</u></a></li> <li>▪ Actas físicas de reuniones y actividades realizadas por COPASO (Comité Paritario de Salud Ocupacional)</li> </ul>	
--	--	--	--	--

ocupacional.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>▪ <a href="#">Reglamento Higiene y Seguridad Industrial</a></li> </ul>					

RECURSOS	INDICADORES	
<p>▪ <b>Humanos</b>            Profesional Especializado            Recursos Humanos            Profesional Universitario            Nomina            Técnico Administrativo            Salud Ocupacional            Auxiliar Administrativa</p> <p>▪ <b>Físicos</b>            Salón de Capacitaciones            Oficinas Administrativas            Contratacion sitios estratégicos para realizar las capacitaciones o actividades de bienestar fuera de TTM</p>	<p>▪ <b>Hardware</b>            Computadores</p> <p>▪ <b>Software</b>            ERP SAFIX            Project Server 2003            MS Office            Primo PDF            SQL Server            Acrobat Reader            Correo Electrónico  <a href="#">Página Web TTM</a>            Internet  <a href="#">Intranet</a>  <a href="#">Serie: F01 - Solicitud a Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</a>  <a href="#">Serie: F02 - Solicitud</a>  <a href="#">Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</a>  <a href="#">Serie: F03 - Solicitud a Comunicaciones</a>  <a href="#">13.11.4 - PQRS</a>            SW para registrar los Planes de Mejoramiento</p>	<p><a href="#">Indicadores de Gestión Plan Estratégico</a>  <a href="#">Métricas del Proceso</a></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicador clima organizacional</li> <li>2. Indicador de ejecución plan bienestar laboral</li> <li>3. Indicador de ejecución plan gestión del talento humano.</li> <li>4. Indicador Efectividad Capacitaciones y Bienestar</li> </ol>

		<b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b>

		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Los servidores pertenecientes al área administrativa si requieren ausentarse de la entidad dentro de la jornada laboral deben solicitarle a su jefe inmediato por cualquier medio (verbal o escrito) la respectiva autorización.</li><li>▪ 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 Jefe de la Unidad Operativa.</li><li>▪ 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 dara sanciones disciplinarios"</li><li>▪ Toda novedad que implique modificaciones de la nómina debe reportarse tan pronto se produzca, con el fin de que pueda ser incluida en la quincena siguiente.</li><li>▪ Se prohíbe fumar dentro de las oficinas y áreas operativas.</li><li>▪ 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 Especialidad Recursos Humanos, máximo 15 días hábiles después de finalizados los correspondientes cursos.</li><li>▪ Todo diploma que se adquiera en estudios de educación formal, informal, para el trabajo y el desarrollo humano, deben ser entregados a la Profesional Especialidad Recursos Humanos para ser anexados a la hoja de vida del funcionario. (Máximo 15 días hábiles después de la graduación)</li><li>▪ Cada Servidor es responsable de tramitar el paz y salvo y hacer seguimiento a los préstamos realizados con la empresa u otras entidades.</li><li>▪ Sin la autorización escrita del funcionario no se harán deducciones por concepto de préstamos.</li><li>▪ Los certificados laborales se entregan, máximo tres días hábiles después de su solicitud.</li><li>▪ Al momento de la desvinculación de un servidor y como requisito para su liquidación, debe hacer entrega de la cartera de bienes al Técnico Administrativo Bienes y solicitar paz y salvos en el centro documental, biblioteca y bienes.</li><li>▪ La solicitud de certificados laborales, para ex funcionarios de la entidad, se debe hacer de</li></ul>
--	--	--

		<p>forma escrita y se generan a los (2) dos días hábiles siguientes a su solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Realizar a través de la entidad los cambios de fondos de pensiones, cesantías o EPS.</li><li>▪ Los servidores deben diligenciar anualmente el formato de rentas y bienes, formato único de hoja de vida e información personal.</li><li>▪ 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.</li><li>▪ Al momento del retiro el funcionario debe tramitar el "formato de Ingreso y Retiro".</li><li>▪ Es obligación realizar el examen médico al momento de la vinculación y desvinculación del funcionario.</li></ul>
		<p><b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li><li>▪ <a href="#">Código Buen Gobierno</a></li><li>▪ <a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a></li><li>▪ <a href="#">Resolución Normas y Políticas- Evaluación de Desempeño</a></li><li>▪ <a href="#">Programa de Asistencia educativa para los</a></li></ul>

		<p><a href="#">servidores y sus grupos familiares</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Resolucion 217 de 2011 Politicas Institucionales</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 009 -2009 "Por medio de la cual se corrige un yerro en el texto de la resolucion 338 de 2009, por medio de la cual se formalizan las politicas institucionales y en el texto de la resolucion 354 de 2009 por la cual se actualizan los requisitos y la experiencia para el ejercicio de los empleados de TTM.</a></li> <li>▪ <a href="#">Resoluciòn 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones.</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 090 de 2010 "Por el cual se actualiza el Manual de Funciones de los Servidores de TTM"</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de prestamos a traves del fondo de calamidad domestica y de solidaridad de la sociedad TTM".</a></li> </ul>
--	--	---

Versi ón	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/Cargo	Fec ha
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica el Procedimiento Selección y Vinculación, se genera version 1.0.6, con fecha 2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Chiquinquirá de la Cruz Arboleda García Profesional Especializado Recursos Humanos Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014 /05/16
1.0.4	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<b>POLITICAS:</b>  Se elimina la politica Las vacaciones por ley se deben generar 5 días antes del disfrute por parte del empleado.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación	2013 /05/24

		<p><b>En las ENTRADAS:</b></p> <p>1. Se elimina la Resoluciones 129, 130, 131, 132 y 133, porque son modificadas por las resoluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución COPASO.</li> <li>▪ Resolución Préstamo de Vivienda.</li> <li>▪ Resolución Comité Convivencia Laboral.</li> <li>▪ <a href="#"><u>Resolución Normas y Políticas- Evaluación de Desempeño.</u></a></li> <li>▪ <a href="#"><u>Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares.</u></a></li> </ul> <p>2. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p><b>3. Se adiciona en el ACTUAR:</b></p> <p>El Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p><b>4. En documentos aplicables y controles:</b></p> <p>Se adiciona <a href="#"><u>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.</u></a></p> <p>Se elimina Resolución 449 del 30 de diciembre del fondo rotatorio para préstamos y se adiciona <a href="#"><u>Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de préstamos a través del fondo de calamidad doméstica y de solidaridad de la sociedad TTM".</u></a></p> <p><b>RECURSOS:</b> Se adiciona un nuevo recurso:</p>	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 García Profesional Universitario Nomina  Luis Felipe Villanueva Patiño Profesional Especializado Abogado  Deisy Marloy Espinosa Profesional Especializado Abogado  Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional  Carlos Arturo Paternina Moreno	y Desarrollo
--	--	---	--	--------------

			<p>Técnico Administrativo Salud Ocupacional así como también se asigna al área de Gestión Humana el recurso Profesional Universitario Nomina.</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Selección y vinculación</a>, pasa a versión 1.0.5.</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Capacitación y Bienestar</a>, pasa a versión 1.0.4.</p> <p>Se modifica el <a href="#">Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios</a>, pasa a versión 1.0.1.</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes:  <a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a>  <a href="#">Sistema de Gestión</a>  <a href="#">Comunicaciones de los Clientes</a>  <a href="#">ITM</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio</a>  <a href="#">Comunicaciones y Publicidad</a>  <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>	Asesor Control Interno		
1.0.3	2012/05/28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se adiciona nuevas políticas:</p> <p>Al momento del retiro el funcionario debe tramitar el "formato de Ingreso y Retiro".</p> <p>Es obligación realizar el examen médico al momento de la vinculación y desvinculación del</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Esther Elena Osorio Florez	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28

			<p>funcionario.</p> <p>Se adiciona el parrafo subrayado en la siguiente politica: el incumplimiento darà sanciones disciplinarias. "Es de obligatorio cumplimiento informar a la Analista de Gestión Nómica y Contratos las incapacidades laborales, el mismo díia o más tardar el díia hábil siguiente y enviar el documento respectivo dentro de los 3 díias hábiles siguientes a la incapacidad, el incumplimiento dara sanciones disciplinarios"</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Selección y vinculación</u></a>, se genera versiòn 1.0.4 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p>	<p>Secretario General Deisy Marloy Espinosa Analista de Gestión, Nómica y Contratos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno Lina Marcela Oquendo García Analista Gestión Humana</p>		
1.0.2	2012/02 /14	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se crea nuevo procedimiento <a href="#"><u>Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios</u></a>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión	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>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011 /05/25

			<p><b>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</b></p> <p>Se adiciona "Datos históricos Plan de Capacitación, bienestar y salud ocupacional" y se elimina Capacitación y recreación del empleado</p> <p>Se adiciona el <a href="#">Reglamento Higiene y Seguridad Industrial</a></p> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</b></p> <p>Se modifica "Administración de bienes y servicios" por "Gestión de Bienes y Servicios"</p> <p>Se elimina el Proveedor "Gerencia" ya esta el Proceso Gestión Estratégica</p> <p>Se desglosan todos los procesos proveedores: Gestión Procesos, Gestión Jurídica, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Tecnología e Información, Gestión Financiera, Gestión Operación, Gestión Control y Evaluación</p>	Técnico de Control Interno Lina Marcela Oquendo Analista Gestión Humana		
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. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.7.1 Procedimiento Selección y Vinculación

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/	REGISTROS	OBSERVACIONES

			GUIA		
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  <u>Organigrama</u>	Una vez esté disponible una vacante, ya sea por creación o liberación de la misma.
2	Analizar perfil del cargo vacante	Secretario General  Profesional Especializado Recursos Humanos	Documentación de Cargos  <a href="#">Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones.</a>		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.
3	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.
4	Preseleccionar candidatos	Subgerentes de cada Unidad o Area vacante.  Profesional Especializado Recursos Humanos			Se preseleccionan candidatos que cumplan con requisitos del perfil.
5	Verificar validez documentos	Profesional Especializado Recursos Humanos			La Profesional Especializado Recursos Humanos verifica en las Entidades Educativas la validez de los documentos que soportan el nivel educativo de los

					candidatos.
6	Entrevistar Candidatos	Gerente General Profesional Especializado Recursos Humanos			Acordar y realizar entrevista con los candidatos que más se ajusten al perfil académico.
7	Realizar prueba técnica	Técnico Tecnologías de Información	<a href="#">Pruebas Técnicas</a>	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
8	Seleccionar Candidato	Gerente General Profesional Especializado Recursos Humanos			Según resultados de la entrevista y/o prueba técnica, se selecciona el candidato.
9	Notificar al candidato seleccionado	Profesional Especializado Recursos Humanos	<a href="#">Formato Único Hoja de Vida</a>  <a href="#">Formato Bienes y Rentas</a>		<p>Se solicita documentación para vinculación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopia de la cédula</li> <li>- DAS Vigente SE GENERA INTERNAMENTE</li> <li>- Certificado de Procuraduría vigente SE GENERA INTERNAMENTE</li> <li>- Certificado de Contraloría vigente SE GENERA INTERNAMENTE</li> <li>- Hoja de Vida Actualizada</li> <li>- Certificado de estudios realizados</li> <li>- Certificados Laborales</li> <li>- Registros Civiles de hijos</li> <li>- Registro civil de matrimonio</li> <li>- Libreta Militar.</li> <li>- Exámenes médico ocupacional de ingreso.</li> <li>- Cuenta Bancaria Para Consignación de Nómina</li> <li>- Formato único de hoja de vida</li> <li>- Declaración de bienes y</li> </ul>

					<p>rentas.</p> <p>- Certificados de afiliación a EPS y fondo de pensiones y cesantías.</p> <p>Dependiendo del cargo y/o profesión se solicita el soporte específico de la Entidad Competente.</p>
1 0	Realizar afiliaciones	Profesional Especializado Recursos Humanos		Archivo de Gestión Carpeta Física Hoja de Vida  ERP SAFIX Historias Laborales	Profesional Universitaria Nomina realiza la afiliación al Sistema de seguridad social y la Profesional Especializado Recursos Humanos realiza la afiliación a la Caja Compensación y crea carpeta de "Historia Laboral"  Al candidato seleccionado se le solicita informar la EPS y administradora de pensiones y cesantías a la que está afiliado actualmente, en caso de no estar afiliado se notificar a la Profesional Universitario Nomina para que realice el trámite
1 1	Firmar Contrato	Gerente General  Persona a Vincular			
1 2	Generar acta y resolución de posesión	Profesional Especializado Recursos Humanos			Para los Funcionarios de libre Nombramiento y Remoción
1 3	Realizar apertura de historia laboral	Profesional Especializado Recursos Humanos			Con la documentación entregada por el nuevo funcionario mas la recolectada durante el proceso de nombramiento y posesión, se abre y organiza el expediente. Se incluye al nuevo funcionario en el aplicativo de nómina.
1 4	Realizar inducción	Profesional Especializado	<a href="#">Formato de Inducción</a>	<a href="#">Formato de Inducción</a>	<b>Se interviene de manera individual:</b> Se le brinda

	<p>Recursos Humanos Responsables designados para dicha actividad</p>	<p><a href="#">Dotación Uniforme</a></p>	<p><a href="#">Evaluación de la Inducción</a></p>	<p>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><b>Se interviene de manera grupal:</b> Se le brinda información general, amplia y suficiente que permite la ubicación del funcionario y de su rol dentro de la Entidad. Esta capacitaciòn puede ser convocada en una reinducciòn, permitiendo la intervenciòn de manera grupal a nuevos y antiguos funcionarios. Cuando se presentan vinculaciones grupales se realiza capacitaciòn de inducion y reinducciòn para todo el grupo. Queda como registro la asistencia.</p> <p>El Técnico Administrativo Adquisiciones entrega la dotación al funcionario después de tres meses de su ingreso.</p> <p>Se entrega dotación a los siguientes cargos:</p> <p>Auxiliar Administrativo Operativo. Servicios Generales.</p>
--	--	--	---	--

				Conductor de la Subgerencia Técnica y Operativa. Mensajero.
				El nuevo funcionario evalúa la efectividad del proceso de inducción.

**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 insubstancialidad, Renuncia regularmente aceptada, Invalididad 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

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

			<p>En la actividad Selección de Candidato: se elimina como responsable a los jefes de unidad vacante y se adiciona Profesional Especializado Recursos Humanos.</p> <p>En la actividad "Notificar al candidato seleccionado" se adiciona nuevos requisitos como: Certificados de afiliación a EPS y fondo de pensiones y cesantías. Así como también la observación "Dependiendo del cargo y/o profesión se solicita el sello específico de la Entidad Competente."</p> <p>En la actividad "Generar acta y resolución de posesión", se elimina al responsable Secretario General.</p> <p>En la actividad realizar inducción, donde se habla del tema de dotación se elimina el Controlador ya que no se le realiza entrega de dotación por el aumento de salario, también se modifica el cargo oficio 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>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>	
--	--	--	---	---	--

1.0.4	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	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Esther Elena Osorio Florez Secretario General  Deisy Marloy Espinosa Analista de Gestión, Nomina y Contratos  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno  Lina Marcela Oquendo Garcia Analista Gestión Humana	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28
1.0.3	2011/04 /28	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	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	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

			<p>actualiza en el ERP SEVEN</p> <p>En la actividad 2 "Analizar perfil del cargo vacante" se adiciona la observación "dando cumplimiento de los requisitos establecidos en la documentación de cargos"</p> <p>En la actividad 13 "Realizar Inducción" se adiciona responsable "Responsables designados para dicha actividad"</p> <p>En la Actividad 8 "Notificar al candidato seleccionado" se adicionan dos documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato único de hoja de vida</li> <li>- Declaración de bienes y rentas</li> </ul> <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>	Lina M Jaramillo 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>	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/09/21

			En el campo de definiciones se adiciona el concepto de "Inducción"			
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

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.7.2 Procedimiento Capacitación y Bienestar

**PROPOSITO:** 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 Recursos Humanos  Subgerentes de cada Unidad o Área.			Se Identifica las necesidades y actividades inherentes al desarrollo intelectual y personal de los funcionarios a partir de la evaluación del desempeño, evaluación del clima organizacional, documentación de cargos y la retroalimentación de los Subgerentes y/o Jefes de Unidad
2	Diseñar plan de Capacitación y Bienestar	Profesional Especializado Recursos Humanos		<a href="#">Plan de Capacitación</a> <a href="#">Plan de Bienestar Laboral</a> Project Server	Anualmente se diseña el plan según las estrategias del plan estratégico y presupuesto asignado

				2003	
3	Validar plan de Capacitación y Bienestar	Gerente General		Project Server 2003	Se revisa el cronograma y presupuesto
4	Seleccionar actividades para capacitaciòn y bienestar".	Profesional Especializado o Recursos Humanos  Subgerentes de cada Unidad o Area.		Contratos de Capacitación y Bienestar	Se verifica y acuerda con el proveedor seleccionado, la metodología y la logística para el desarrollo de las actividades de los planes.
5	Ejecutar plan de Capacitación y Bienestar	Profesional Especializado o Recursos Humanos	<a href="#">Formato de Asistencia</a>	Project Server 2003  <a href="#">Formato de Asistencia</a> diligenciado	<p>Se Lleva a cabo la capacitación a los funcionarios en el lugar y fecha indicados si es una capacitaciòn interna se realiza mediante invitaciòn.</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 combinaciòn de las tres.</p>
6	Tramitar Solicitudes de Capacitación y Bienestar	Profesional Especializado o Recursos Humanos  Subgerentes de cada Unidad o Area	<a href="#">Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares</a>  <a href="#">Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de prestamos a traves del fondo</a>	Archivo de Gestión: Actas Comité de capacitación estímulos y bienestar social  Resoluciones carpeta física hoja de vida	<p>Según la decisión del comité se procede con el trámite respectivo.</p> <p>Con las resoluciones se aprueba la solicitud del funcionario</p> <p>El comité regula en cada caso los soportes necesarios, previos a la aprobaciòn del crédito. Así como tambien el tiempo de entrega, esto quedará</p>

			<a href="#"><u>de calamidad domestica y de solidaridad de la sociedad TTM".</u></a>		registrado en la resolucion de otorgamiento de prestamo y en el acta de comite de capacitacion, estimulos y bienestar.
7	Evaluar actividades de capacitación y bienestar	Funcionarios TTM	<a href="#"><u>Evaluación Satisfacción Programas de Bienestar Laboral</u></a>	Formato Físico de Evaluación Diligenciado	Aleatoriamente se califican las actividades de bienestar y capacitación
			<a href="#"><u>Evaluación Satisfacción Programas de Capacitación</u></a>	Formato Físico de Evaluación Diligenciado	Se analizan los resultados para medir la efectividad y se realizan los correctivos y ajustes necesarios
8	Actualizar historia laboral	Profesional Especializada o Recursos Humanos			Archivo de Central Carpeta Física Capacitación y Entrenamiento  Se Archiva el certificado de asistencia a la actividad de capacitación/cursro
9	Realizar Reinducción	Profesional Especializada o Recursos Humanos Secretario General  Funcionarios designados para efectuar dicha actividad	<a href="#"><u>Formato de Asistencia</u></a>  <a href="#"><u>Evaluación Satisfacción Programas de Capacitación</u></a>	Formato Físico de Asistencia Diligenciado  <a href="#"><u>Reinducción de Funcionarios TTM</u></a>  <a href="#"><u>Evaluación de la Reinducción</u></a>	Mínimo 1 vez al año se realiza reunión de todo el personal donde se divultan los temas recientes de la entidad que han tenido modificaciones. Creación de nuevas políticas, resoluciones, normatividad, direcccionamiento estratégico.  Los funcionarios evalúan el impacto de la capacitación

**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.

- **Reintroducción:** Hace parte de un proceso progresivo de formación y aprendizaje de los funcionarios que actualmente hacen parte de la TTM, ya que es indispensable para su desarrollo humano en la entidad y para que ésta pueda cumplir adecuadamente sus funciones. Están dirigidos a actualizar a los servidores en relación con las políticas, normatividad, proyectos, planes, manual de gestión, procesos y a reorientar su integración a la cultura organizacional.

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.4	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se modifica la actividad "seleccionar proveedores para Capacitación y Bienestar" por "Seleccionar actividades para capacitación y bienestar".</p> <p>De la actividad "Tramitar Solicitudes de Capacitación y Bienestar" se elimina observación: "Se envía oficio solicitando comprobante de pago que soporte el préstamo o auxilio generado por la Entidad".</p> <p>Se adiciona dos resoluciones <a href="#">Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares.</a></p>	<p>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</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2013/05/24

			<u><a href="#">Resolución 255 "Por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de prestamos a traves del fondo de calamidad domestica y de solidaridad de la sociedad TTM".</a></u>	Espinosa Profesional Especializado Abogado  Liyan Janneth Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno		
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 envia oficio solicitando comprobante pago que soporten el préstamo o auxilio generado por la Entidad"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/0 5/23
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	2010/0 9/21
1.0.1	2010/05 /24	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Se da una explicación mas detallada de la actividad "Realizar la Reinducción"	Lina M Jaramillo Analista de Gestión Humana	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/0 5/26
1.0.0	2009/09 /16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/0 9/24

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

**PROPOSITO:** Garantizar la asignación de permisos de manejo y claves de acceso a los usuarios autorizados por medio de una correcta comunicación entre el proceso Gestión Humana y Gestión Tecnología de Información

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES.
1	Informar el ingreso nuevo funcionario	Profesional Especializado Recursos Humanos Subgerentes de cada Unidad o Area.  Todos los funcionarios	<a href="#">Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias</a>  <a href="#">Documentacion de Cargos</a>  <a href="#">Resolución 090 de 2010-Por el cual se actualiza el Manual de Funciones de los Servidores de TTM</a>  <a href="#">Resolución 354-2009 Requisitos para el ejercicio de empleo en TTM</a>  <a href="#">Integrantes Equipo Técnico, Sistema de Pares</a>	<a href="#">Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias</a>  Hoja de Vida cada funcionario	Se informa el ingreso del nuevo funcionario, se realiza la presentaciòn personalizada en cada puesto de trabajo y por la intranet o correo electronico. Al momento del proceso de inducción se diligencia el <a href="#">Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias</a> , con los vistos buenos de cada responsable.  La Profesional Especializado Recursos Humanos, por medio del <a href="#">Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias</a> , informa notificación de ingreso de nuevo funcionario, contratista o aprendiz a la Profesional Universitario TIC'S, Profesional Universitario Nomina, Técnico Administrativo Bienes y Subgerente Técnico y Operativo, para la creación de los permisos requeridos de acuerdo al cargo a desempeñar o las

				funciones que realizará y la Unidad, área o subgerencia a la que pertenecerá.
				<p>Para incluirlo en la nómina informar a la Profesional Universitario Tesorero y Profesional Universitario Nomina el número de cuenta del empleado, contratista o aprendiz.</p> <p>Cabe anotar que cuando ingresa un contratista las secretarías de cada unidad comunican a la Profesional Especializado Recursos Humanos, los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre del contratista</li> <li>2. Cédula</li> <li>3. Cargo</li> <li>4. Unidad Objeto del Contrato,</li> <li>5. para facilitar la solicitud</li> </ol> <p>Se toma como base el formato de Ingreso, retiro, incapacidad y licencia y el Manual de cargos</p> <p>El reporte se realiza luego de que el funcionario, contratista 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 ingreso, retiro, incapacidad y licencias se ingresará a la hoja de vida</p>
2	Informar promoción de funcionarios	Profesional Especializado Recursos Humanos Jefes de Unidad		La Profesional Especializado Recursos Humanos y la Profesional Universitario Nomina, al momento de presentarse acciones de promoción de funcionarios, deben informar a los Profesionales

				<p>Universitarios TIC'S que eliminan 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, incapacidad y licencia 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 de funcionarios, contratistas y aprendices	<p>Profesional Especializado Recursos Humanos Jefes de Unidad</p> <p>Profesional Universitario Nomina</p> <p>Auxiliares Administrativas</p> <p>Subgerentes de cada Unidad o Area.</p>		<p>La Profesional Especializado Recursos Humanos, debe informar a todo el persoanl el periodo inicial y final de vacaciones de cada funcionario por medio electronico para los trámites correspondientes.</p> <p>Todos los funcionarios informan la incapacidad o suspencion a la Profesional Especializado Recursos Humanos, luego la Profesional Especializado Recursos Humanos, comunica a los responsables respectivos para que realicen los</p>

				trámites correspondientes.
				<p>Para cualquier novedad laboral (personal en actividades de capacitación, en actividades de bienestar, calamidad doméstica, permisos remunerados, licencias, encargos, entre otros), que se presente se debe informar al jefe inmediato y a la Profesional Especializado Recursos Humanos para que se efectúe el control respectivo.</p> <p>Coordinar con el funcionario que en caso de necesitar suplente para el cargo el jefe directo debe informar a la Profesional Esp RH para que enrute el formato y permita la asignación de permisos, claves de usuario y demás asignaciones que sean necesarias para el desarrollo de las funciones, se especifica en dicha solicitud el inicio y el fin del encargo con el fin de habilitar y deshabilitar las claves cuando sea necesario.</p> <p>Para efectuar el proceso de encargo la incapacidad debe ser mayor a 5 días.</p> <p>El formato físico de ingreso, retiro, incapacidad y licencias se ingresará a la hoja de vida.</p>
4	Anunciar retiros de funcionarios, contratistas y aprendices	Profesional Especializado Recursos Humanos  Auxiliares Administrativas		La Profesional Especializado Recursos realiza la notificación de retiro del funcionario, contratista o aprendiz a la Profesional Universitario TIC'S, Profesional

		Subgerentes de cada Unidad o Área.		Universitario Nomina, Técnico Administrativo Bienes y Subgerente Técnico y Operativo, para la eliminación de los permisos y recursos asignados cuando ingreso. Se toma como base la lista de chequeo utilizada al momento de ingreso del funcionario y las nuevas asignaciones que se presentó al momento de ejecutar sus funciones.  En caso de ser un retiro de un contratista, las auxiliares administrativas o subgerentes y/o jefes de unidad o área, deben informar a la Profesional Especializado Recursos Humanos sobre su 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 Técnico Administrativo Procesos	<p>La actividad "Notificar Ingreso de nuevo 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>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 Garcés Pareja Técnico Administrativo Salud Ocupacional</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24

				Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno		
1.0.0	2012/0 2/20	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/0 2/20

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

## 4.8 Gestión Procesos

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

**LÍDER DEL PROCESO:** Jefe Unidad Desarrollo Organizacional

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

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

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades de recursos del Sistema de Gestión</li> <li>▪ Expectativas de funcionarios TTM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funcionarios TTM</li> <li>▪ Entes de certificación y de control</li> <li>▪ Todos los procesos</li> </ul>	<b>PLANEAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación de auditorías internas del sistema de Gestión"</li> <li>▪ Planificación de auditorías</li> </ul>	<b>ACTUAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG)</li> <li>▪ <a href="#">Planes de</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Gestión Actualizado, Controlado y divulgado</li> <li>▪ Procesos caracterizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funcionarios TTM</li> <li>▪ Entes de Certificación y de Control</li> <li>▪ Departamento Administrativo</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan Estratégico</li> <li>▪ Medición y evaluación de indicadores</li> <li>▪ No conformidades menores y mayores</li> <li>▪ Informes de auditorias internas y externas del Sistema de Gestión</li> <li>▪ Informes de auditorias internas de control</li> <li>▪ Acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> <li>▪ Requisitos de las normas internas y externas</li> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Normas Técnicas</a></li> <li>▪ Metodología administración de Riesgos TTM</li> <li>▪ <a href="#">Documentación de</a></li> </ul>	<p>▪ Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>externas (otorgamiento, renovación y seguimiento) del sistema de Gestión</p> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administración, actualización y mantenimiento del Manual de Gestión</li> <li>▪ <a href="#">Control de Documentos</a></li> <li>▪ <a href="#">Control de Registros</a></li> <li>▪ <a href="#">Ejecutar Auditorias Internas</a></li> <li>▪ Ejecutar auditorias de otorgamiento, renovación y seguimiento del Sistema de Gestión</li> <li>▪ Identificar y realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> <li>▪ Realizar análisis de causas, definir acciones y realizar seguimiento a las No conformidades detectadas</li> <li>▪ Actualizar la documentación de Cargos según cambios en los procesos y/o reformas de la estructura administrativa</li> <li>▪ Realizar Socializaciones y Divulgación del</li> </ul>	<p><a href="#">Mejoramiento</a></p> <p><a href="#">Gestión de Riesgos</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimientos e Instructivos documentados</li> <li>▪ Documentos y registros controlados</li> <li>▪ Planes de Mejoramiento en seguimiento o Ejecutados</li> <li>▪ Acciones preventivas, correctivas y de mejora en seguimiento o ejecutadas</li> <li>▪ No conformidades gestionadas o en seguimiento</li> <li>▪ Documentación de Cargos</li> <li>▪ <a href="#">Acciones de Mejora por Proceso</a></li> <li>▪ <a href="#">Riesgos Gestionados</a></li> <li>▪ <a href="#">Auditorias al Sistema de Gestión de TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Socializaciones del Sistema de Gestión y Normatividad</a></li> <li>▪ <a href="#">Análisis de los datos</a></li> </ul>	<p>o de la Función Pública - DAFP</p> <p>▪ Todos los procesos</p>
---	---	---	---	---

<p><u>Cargos</u></p>	<p>Manual de Gestión y cambios en las Normas Técnicas</p>	<p><u>Auditorias al Sistema de Gestión</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Actas Equipo Técnico del Sistemas Integrado de Gestión</u></li> <li>▪ <u>Certificaciones</u></li> </ul>
	<p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión por la dirección</li> <li>▪ <u>Análisis de Datos</u></li> <li>▪ Evaluación del Modelo Estándar de Control Interno</li> <li>▪ Auditorías internas y externas al Sistema de Gestión</li> <li>▪ Procesos y procedimientos vigentes</li> </ul>	

RECURSOS		INDICADORES
▪ Humanos Tecnico Administrativo	▪ Hardwar e Computadores Impres	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sw Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación (eliminarlo)</li> <li>▪ <u>Totales Riesgos por Proceso</u></li> <li>▪ <u>Métricas del Procesos</u></li> </ul>
<b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b>		

Procesos Representante de la Dirección Subgerente Planeación y Desarrollo Auxiliar Administrativa  <b>▪ Físicos</b> Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas  Serie: <a href="#">F01 - Solicituds a Subgerencia de Planeación y Desarrollo</a> Serie: <a href="#">F02 - </a>	ora departamental  <b>▪ Soft war e</b> Project Server 2003 Correo Electrónico Help & Manual ERP SAFIX MS Office Primo PDF SQL Server Kactus Acrobat Reader <a href="#">Página Web</a> <a href="#">TTM</a> Internet <a href="#">Intranet</a> SW para registrar los Planes de Mejoramiento  <u>Serie:</u> <a href="#">F01 - Solicituds a Subgerencia de Planeación y Desarrollo</a> <u>Serie:</u> <a href="#">F02 - </a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El líder de proceso así como todos los participantes del mismo, deben asegurar que las actividades y políticas generen valor a la entidad, que su documentación esté vigente y sea consistente con la ejecución.</li> <li>▪ Cualquier cambio, mejora o restricciones de acceso a los componentes del Sistema Integrado de Gestión, deben reportarse a través de la herramienta tecnológica que soporta las solicitudes a la Unidad de Desarrollo Organizacional.</li> <li>▪ Siempre se debe utilizar la última versión vigente de los formatos del manual de gestión.</li> <li>▪ Los líderes de proceso miden, analizan los indicadores respectivos y definen acciones de mejora, según la metodología vigente y formalizada en la entidad.</li> </ul>
<b>DOCUMENTOS APLICABLES Y CONTROLES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos)</a></li> <li>▪ <a href="#">Resolución 019 DE 2010-Por medio de la cual se integran los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de Control Interno y Calidad y se crea el Sistema Integrado de Gestión</a></li> <li>▪ <a href="#">Decreto 4485 de 2009 (Actualiza norma de calidad-NTC GP 1000-2009</a></li> </ul>

<a href="#">Solicitudes</a> <a href="#">Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles Serie:</a> <a href="#">F03 - Solicitudes a Comunicaciones</a> <a href="#">13.11.4</a> <a href="#">-</a> <a href="#">PQRS</a>	
---	--

#### Control de Cambios Proceso

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.2	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo de Procesos	Se genera nueva versión del procedimiento Control de Documentos, se genera versión 1.0.4, con fecha 2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico 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	<p>Se modifica el objetivo dando cumplimiento a la oportunidad de mejora registrada en la auditoría de seguimiento de nov 10 y 11, enmarcándolo en la razón de ser del proceso en la organización y no con el enfoque normativo, pues el objetivo permite identificar los seguimientos o mediciones al proceso</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</b></p> <p>Se eliminan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades y expectativas de</li> </ul>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2011/05/23

		<p>los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicaciones de los clientes</li> <li>▪ Resultados de encuestas de satisfacción externa e interna</li> </ul> <p>Se adicionan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes de auditorias internas y externas</li> <li>▪ Acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> <li>▪ Metodología administración de Riesgos TTM</li> <li>▪ Documentacion de cargos</li> <li>▪ Informes de auditorias internas de control</li> </ul> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</b></p> <p>Se adicionan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entes de certificación y de control</li> <li>▪ Departamento Administrativo de la Función Pública</li> </ul> <p>Se eliminan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliente directo empresas transportadoras</li> <li>▪ Cliente Indirecto usuarios pasajeros</li> <li>▪ Personal TTM se modifica por funcionarios de TTM</li> </ul> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES</b></p> <p><b>PLANEAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad "Planificación de auditoría interna" <b>se modifica así:</b> "Planificación de auditorías internas del sistema de Gestión"</li> <li>▪ La actividad "Planificación de auditoría de certificación y/o seguimiento del sistema" <b>se</b></li> </ul>		
--	--	--	--	--

			<p><b>modifica así:</b> "Planificación de auditorías externas (otorgamiento, renovación y seguimiento) del sistema de Gestión "</p> <p><b>HACER:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad Administración, actualización y mantenimiento del Sistema de gestión <b>se modifica así:</b> Administración, actualización y mantenimiento del Manual de Gestión</li> <li>▪ La actividad Ejecutar Certificación y /o seguimiento del sistema de gestión <b>se modifica así:</b> Ejecutar auditorias de otorgamiento, renovación y seguimiento del sistema de gestión</li> <li>▪ La actividad "Planes de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora)" <b>se modifica así:</b> Identificar y realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> <li>▪ <b>Se adiciona</b> la actividad "Realizar análisis de causas, definir acciones y realizar seguimiento a las No conformidades detectadas"</li> <li>▪ La actividad "Documentación de Cargos según cambios en los procesos y/o reformas de la estructura administrativa" <b>se modifica así:</b> "Actualizar la documentacion de Cargos según cambios en los procesos y/o reformas de la estructura administrativa"</li> </ul> <p><b>VERIFICAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se elimina la actividad "Comités de Calidad"</li> <li>▪ Se adiciona "Evaluacion del MECI"</li> <li>▪ Se elimina la actividad "Equipo MECI"</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se adiciona la actividad "Evaluacion del Modelo Estandar de Control Interno"</li> <li>▪ Se adiciona la actividad "Auditorias internas y externa al Sistema de Gestion"</li> <li>▪ Se adiciona la actividad Pruebas de los procesos y procedimientos.</li> </ul> <p><b>ACTUAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se elimina la actividad "Control y Evaluación"</li> <li>▪ Se modifica la actividad "Equipo MECI" por "Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG)"</li> </ul> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS SALIDAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se modifica la salida "Procedimientos documentados" por "Procedimientos e Instructivos documentados"</li> </ul> <p>Se adiciona las siguientes salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ "Acciones preventivas, correctivas y de mejora en seguimiento o ejecutadas"</li> <li>▪ "No conformidades gestionadas o en seguimiento"</li> <li>▪ Manual de Gestión Actualizado, Controlado y divulgado</li> </ul> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS CLIENTES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ "Personal TTM" se modifica por "funcionarios de TTM"</li> <li>▪ Se modifica el cliente "Entes de Control" por "Entes de Certificación y de Control"</li> <li>▪ Se adiciona "Todos los procesos"</li> </ul> <p>Se realizan modificaciones en los procedimientos:</p>		
--	--	---	--	--

			<p>1. <a href="#">Procedimiento Gestión de Riesgos</a>, pasa a versión 1.0.3      2. <a href="#">Procedimiento Análisis de los datos</a>, pasa a versión 1.0.2      3. <a href="#">Procedimiento Auditorias Internas</a>, pasa a versión 1.0.1      4. <a href="#">Procedimiento Control Documentos</a>, pasa a versión 1.0.3      5. <a href="#">Procedimiento Control Registros</a>, pasa a versión 1.0.2      6. <a href="#">Procedimiento Planes de Mejoramiento</a>, pasa a versión 1.0.3</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: <a href="#">Solicitud de Servicio a UDO</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio a UFC</a>  <a href="#">Sistema de Gestión</a>  <a href="#">Comunicaciones de los Clientes</a>  <a href="#">ITM</a>  <a href="#">Solicitud de Servicio</a>  <a href="#">Comunicaciones y Publicidad</a>  <a href="#">Reporte de Novedades Unidad Operativa</a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>			
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. 8.0.6 de 2014/05/26

#### 4.8.1 Procedimiento Gestión de Riesgos

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar riesgos	Líderes del proceso Funcionarios TTM Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión	<a href="#">Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos)</a>  <a href="#">Resolución No. 019 DE 2010 - Sistema Integrado de Gestión</a>	<a href="#">Mapa de Riesgos</a>  <a href="#">Informe Gestión de Riesgos</a>  Informe valoración y evaluación de Control Interno	<p>Se identifican los riesgos que puedan afectar la ejecución de los procesos y afecten el logro de los objetivos</p> <p>Identificar las causas, consecuencias, impacto y probabilidad ocurrencia del riesgo</p>
2	Analizar y evaluar riesgos	Subgerente Planeación y Desarrollo Profesional Universitario Planeación Técnico Administrativo Procesos Líderes del proceso			<p>Se determina el número de riesgos por proceso y en gestión,, aplicando la metodología adoptada por TTM</p> <p>Periódicamente se priorizan los riesgos de acuerdo con el impacto y probabilidad de ocurrencia</p>
3	Valorar riesgos	Subgerente Planeación y Desarrollo Profesional Universitario Planeación Técnico Administrativo			<p>Determinar el nivel de riesgo como resultado de confrontar el impacto y la frecuencia con los controles existentes al interior de los procesos</p> <p>La Oficina de Control Interno genera recomendaciones y observaciones de acuerdo con la valoración y evaluación independiente al Mapa de Riesgos ya Identificado</p>

		ivo Procesos Líderes del proceso Asesor Control Interno Profesional Universitari o Control Interno			Los riesgos se Revaloran cada vez que se considere pertinente.
4	Gestionar riesgos	Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión  Líderes del proceso	Project Server 2003 (plan de riesgos)	Definir un plan que permita gestionar los riesgos inaceptables  Realizar seguimiento y monitoreo periódico al Plan  Generar acciones y compromisos que permitan mitigar el riesgo	
5	Divulgar riesgos	Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión  Líderes de proceso	<a href="#">Actas Equipo Técnico</a>	Dar a conocer a los empleados la gestión de riesgos	

**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

- **MECI:** Modelo Estándar de Control Interno
- **Project Server 2003:** Herramienta informática que permite definir y hacer seguimiento a planes. Incluye definición de actividades, cronograma y responsables.
- Riesgo:

#### Control de Cambios Procedimiento

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

1.0.3	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica la denominación de los cargos	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"> <li>▪ Se modifica el objetivo del proceso " Identificar, analizar y evaluar las amenazas que afecten la operación, continuidad y cumplimiento de los objetivos de la entidad, analizar las causas e implementar el plan de gestión que permita evitar, eliminar o mitigar el impacto del riesgo."</li> <li>▪ En la actividad "Identificar riesgos", se modifica la redacción.</li> <li>▪ En la actividad "Analizar y evaluar riesgos" se actualizan los responsables</li> <li>▪ En la actividad "Valorar riesgos" actualizan responsables</li> <li>▪ Se adicionan los siguientes párrafos: "La Oficina de Control Interno genera recomendaciones y observaciones de acuerdo con la valoración y Evaluacion</li> </ul>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

			<p>independiente al Mapa de Riesgos ya Identificado". "Los riesgos se Revaloran cada vez que se considere pertinente"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En la actividad "Gestionar riesgos" se adiciona los siguiente: "Generar acciones y compromisos que permitan mitigar el riesgo"</li> <li>▪ Se adiciona dos nuevos registros Revaloración de Riesgos e Informe valoración y evaluación de Control Interno</li> </ul>			
1.0.1	2010/06/08	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Se actualiza con la <a href="#">Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos)</a>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/06/28
1.0.0	2009/09/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2009/09/24

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.8.2 Procedimiento Planes de Mejoramiento

**PROPOSITO:** Definir acciones preventivas, correctivas y de mejora para los hallazgos, deficiencias y no conformidades de las auditorías internas, externas y de los entes de control que permitan asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la normatividad vigente y la satisfacción de los clientes.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar los hallazgos	Entes de Control Interno  Auditorías Internas  Equipo		Informes de las auditorías de control interno, contraloría, auditorias internas y externas	Cuando se identifica 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

		Técnico			establecido.  En las auditorías internas se tienen en cuenta las siguientes fuentes para la generación de no conformidades • Satisfacción de los clientes • La calidad del servicio • La productividad de los procesos • La percepción del cliente sobre la empresa • El incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión En la revisión por la dirección se identifican las mejoras más significativas de la entidad
2	Documentar los hallazgos	Responsable de la no conformidad al interior de TTM  Tecnico Administrativo Procesos		Software Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación	<b>Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación:</b> Se documentan los hallazgos y los planes solicitados por entes de control, Auditorías de Control Interno, Auditorías internas y externas  Definir análisis de causas y metodología respectiva para las No conformidades halladas en las Auditorias Internas Y Externas.
3	Definir plan de mejoramiento	Responsable de la no conformidad al interior de TTM  Tecnico Administrativo Procesos		Software Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación  <a href="#"><u>Actas Revisión por la Dirección</u></a>  <a href="#"><u>Actas Revisión por la Dirección</u></a>  <a href="#"><u>Actas Equipo Técnico</u></a>  Gestión de Riesgos Project Server 2003	<b>Actas del comité coordinador del Sistema Integrado de Gestión:</b> Registran las acciones de mejora definidas en comité de gerencia, particularmente relacionadas con el análisis de indicadores  <b>Actas Revisión por la dirección:</b> Se registran las acciones de mejora definidas en la revisión por la dirección, particularmente relacionadas con el análisis del contexto estratégico y el Sistema de Gestión

				<p><b>Gestión de Riesgos Project Server 2003:</b> Se registran las acciones relacionadas con la mitigación de los riesgos vigentes</p> <p><b>Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación</b> Para las auditorías del sistema de gestión, se analizan las causas potenciales de la no conformidad, se Define si se requiere de acción preventiva o correctiva, el responsable de la ejecución y la fecha estimada .</p>
4	Realizar seguimiento plan de mejoramiento	Responsable de la no conformidad al interior de TTM		El responsable asignado de esta actividad debe verificar y hacer seguimiento periódico al plan de mejoramiento.
5	Verificar ejecución plan de mejoramiento	Responsable de la no conformidad al interior de TTM  Asesor Control interno  Profesional Universitario Control Interno  Tecnico Administrativo Procesos		Control interno realiza el seguimiento, verifica el cumplimiento del plan y genera la evaluación respectiva.

**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 preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Hallazgo Fiscal:** Omisión injustificada del deber de efectuar comparaciones de precios ya sea mediante estudios o consultas de las condiciones del mercado o cotejo.
- **Deficiencia administrativa:** No conformidades identificadas por la contraloría relacionadas con deficiencias en el funcionamiento de la entidad, que requieren plan de mejoramiento interno que supervisa control interno
- **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
- **MECI:** Modelo Estándar de Control Interno. Modelo de gestión que deben cumplir las entidades públicas

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	R e v i s a d o p o r /	A p r o b a d o p o r r /	Fecha
				C a r g o	C a r g o	

1.0.3	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo Técnico Administrativo Procesos	Se modifica la denominación de los cargos	L e i d y V i v i n a R a a l m i r e z A a g u d d e r l o T è c a n i c b o g A e d r m e n t i s t r a n t i v o P r o c e	R a u l G il b e r a n o S a S a l a r a z S a g l d a r r i a T è g a n S i u c b o g A e d r m e n t i s t r a n t i v o P r o c e	2013/05/24
-------	------------	--	---	---	---	------------

				s o s a r r C o l l o a r l o s A r t u r o P a t e r n i n a M o r e n o A s e s o r C o n t r o l i n t e r n o
--	--	--	--	---

				Y u r i M a r i a G a l l e g o A l z a t e P r o f e s i o n a l U n i v e r s i t a r i o C o n t r o	
--	--	--	--	--	--

				I n t e r n o		
1.0.2	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se mejora la redacción y explicación de las actividades</p> <p>En la actividad 1 "identificar los hallazgos" se adiciona el registro informes auditorias internas y externas</p> <p>En la Actividad 3 "Definir plan de mejoramiento" se modifica en las observaciones las "Actas Revisión Gerencial" por "Actas del comité coordinador del Sistema Integrado de Gestión, como esta nombrado en la resolución</p> <p>Se adiciona las actas de la" Revisión Por la dirección"</p>	L e i d y V v i r i a a n a a R i a m i r J e z A f g u d e i l o A d u x i l i a r d e	A l e x a n d r a G a n a v r a r m i a r J e z A f g u d e i l o A d u x i l i a r d e	2011/05/23

				P l o O r o c e g s o n i z M a r t h a C I l a u d i a S e p u l v e d a T é c n i c o d e C o n t r o l i n t e r
--	--	--	--	--

				n o	
1.0.1	2010/03/19	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se especifica que el manejo de los planes de mejora es a través de nuevo Software desarrollado por la Unidad de Desarrollo Organizacional	A I e x a n d r a G a v i r i a J J e f e U n i d a d d e D e s a r r o	A A 2010/06/03

				I I l l o o O r g a n i z a c i o n a l I	
1.0.0	2009/09/16	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Nuevo	A A l l e e x x a a n n d d r r a a G G a a v v i i r r i i a a J J J J e e f f e e U U n n i i d d a a d d d d e e D D e e s s a a r r r	2009/09/24

				o l l o o O r g a n i z a c i o n a l
--	--	--	--	---

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### **4.8.3 Procedimiento Control Documentos**

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar y definir documentos	Responsable del proceso  Tecnico Administrativo Procesos  Equipo Técnico  Represe		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 con la NTC GP 1000:2009-ISO 9001-2008 o con las actividades planificadas en la</p>

		ntante de la Dirección Subgerente Planeación y Desarrollo			documentación del Sistema.  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  Un documento puede ser un manual, formato, una guía o un instructivo  Se revisa y aprueba para que el contenido del documento sea coherente, consistente con la realidad y adecuado a las necesidades de la Entidad.  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  El número de versión de los documentos y formatos, se definen teniendo en cuenta la criticidad de cambios
2	Elaborar y/o actualizar documentos	Tecnico Administrativo Procesos	<a href="#">Guía Control de Documentos</a>	Software Help & Manual	<p>El contenido del documento es desarrollado siguiendo los lineamientos del documento "Guía para elaboración de documentos".</p> <p>Se identifica con el número de la versión, fecha, usuario quien lo realizó, colocados en el encabezado de los documentos.</p> <p>Se inicia con la versión No.1 y se va aumentando en la medida que se actualice el documento. La fecha indica a partir de cuando entra en vigencia el documento</p> <p>Se controlan las modificaciones realizadas, asegurando disponibilidad de versión actualizada.</p> <p>El cuadro control de cambios tiene la siguiente información: Versión,</p>

					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)
3	Autorizar y controlar documentos	Tecnico Administrativo Procesos	<a href="#">Guía Control de Documentos</a>	Software Help & Manual	<p>Antes de publicar el documento se coloca el estándar de identificación del documento y la versión</p> <p>Los documentos aprobados son ubicados en la carpeta Corporativa del Proceso en la siguiente ruta \Sgc - Sistema 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	Tecnico Administrativo Procesos Profesional Universitario TIC	<a href="#">Formato entrega de cintas Backup Terminal Sur</a>	Software Help & Manual <a href="#">Registro Backup Servidores</a> <a href="#">Formato entrega de cintas Backup Terminal Sur</a> diligenciado Versiones anteriores del Manual de Gestión	<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 borrible.</p> <p>En la red corporativa se conserva la documentación original y las versiones anteriores del manual de</p>

				<p>gestión, el acceso a esta carpeta está autorizado para la Auxiliar de Procesos y el Representante de la Dirección.</p> <p>La generación de las versiones del manual se realiza a través de la herramienta Help &amp; Manual.</p> <p>El respaldo de la información se realiza según la actividad Administrar respaldos de información del procedimiento <a href="#">Administrar Infraestructura Tecnológica</a>.</p> <p>Para evitar la 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 bajo su custodia. Están debidamente almacenados y su consulta tiene los controles pertinentes según las leyes públicas de gestión documental.</p>
5	Controlar documentos obsoletos	Tecnico Administrativo Procesos		<p><a href="#">Carpeta Obsoletos</a></p> <p><a href="#">Control Modificación Maestro de Dctos, Reportes,Formatos e Instructivos</a></p> <p>Se consideran obsoletos aquellos documentos que han tenido modificación y cambios en su versión.</p> <p>Las copias impresas de documentos son destruidas al entregar la nueva versión y en el sistema la nueva versión reemplaza la anterior.</p> <p>Los documentos obsoletos son guardados 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</p>

					físicas de los documentos obsoletos se desechan  Para el mejoramiento en la documentación del Sistema de Gestión, se establece que:  Los formatos, guías, instructivos, fichas técnicas, procedimientos y manuales inicia con versión 1. Cabe anotar que versiones anteriores se registran en la carpeta de obsoletos (de acuerdo al proyecto establecido (Project), asegurando disponibilidad de versión actualizada..
6	Control de documentos externos	Profesional Especializado Abogado  Equipo Técnico		ERP SAFIX - Regulación y Uso\Parametros\Rutas autorizadas  Carpeta Física Resoluciones  ERP SAFIX - Regulación y Uso\Parametros\Rutas autorizadas  <a href="#"><u>Marco Normativo por Proceso</u></a>	Los documentos de origen externo se controlan así:  La normatividad y/o documentación externa ingresa al archivo central y se gestiona a través del <a href="#"><u>Procedimiento Administración Documental</u></a>  Para cambios o nuevas autorizaciones por parte del Ministerio de Transporte, la Subgerencia Técnica Operativa es la que registra los cambios en el Sistema de la Operación.  Para documentos externos relacionados con cambios a la normatividad se actualiza el Marco Normativo por Proceso.  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	<a href="#"><u>Asistencia a Reunión</u></a>  <a href="#"><u>Formato de Asistencia</u></a>	Formato Físico de Asistencia a Reunión Diligenciado  Formato Físico de Asistencia a Capacitación Diligenciado	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

				Correos electrónicos de Divulgación	
--	--	--	--	-------------------------------------	--

**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	Fec ha
1.6	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	En la actividad "Definir se adicionan las siguientes observaciones:  La mejora en los documentos, formatos o instructivos puede ser resultado de alguna sugerencia y oportunidad de mejora de las auditorias o verificaciones de los procesos  El número de versión de los documentos y formatos, se definen teniendo en cuenta la criticidad de cambios	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16
1.4	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan 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
1.8	2011/04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se mejora la redacción y observaciones de las actividades  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,	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

		<p>identificación y prevención de obsolescencia .</p> <p>En la actividad "Elaborar y/o actualizar documentos" se adiciona el siguiente párrafo " Se controlan las modificaciones realizadas, asegurando disponibilidad de versión actualizada.</p> <p>Se actualiza información de cuadro control de cambios el cual aplica para el Manual de Gestión, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, listas de chequeo y documentos que se consideren necesarios</p> <p>En la actividad "Controlar documentos obsoletos" se adiciona el paso a paso para darle tratamiento al documento obsoleto, se adiciona el registro "Registro Control Modificación Maestro de Dctos, Reportes,Formatos e Instructivos"</p> <p>En la actividad "Control de documentos externos" se cambia la responsabilidad que tenia la Unidad Desarrollo Organizacional para la Unidad Operativa en cuanto al registro en el Sistema de la Operación de los cambios generados por el Ministerio de transporte</p>		
2010/07/08	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	<p>Actualización de actividades Administrar documentos y Divulgar cambios de los documentos</p> <p>Se elimina la actividad Auditar Documentos ya que se realiza dentro de la administración de documentos</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional 2010/0/7/08
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 2009/0/9/24

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.8.4 Procedimiento Control Registros

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

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUIA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Identificar Y definir los registros	Responsable del proceso  Tecnico Administrativo Procesos  Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión  Representante de la Dirección Subgerente Planeación y Desarrollo		<a href="#">Serie: F01 - Solicituds a Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</a>	<p>Se identifican los registros que tienen que ver con el Sistema de Gestión y que muestren la Conformidad con la NTC GP 1000:2009 E ISO 9001-2008 o con las actividades planificadas en la documentación del Sistema.</p> <p>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 Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Se identifica los registros según el formato diseñado. También se pueden generar registros sin ningún formato, pero que evidencia la ejecución de una actividad</p>
2	Elaborar y/o actualizar la lista de registros	Tecnico Administrativo Procesos	<a href="#">Guía Control de Documentos</a>	<a href="#">Control de Registros</a>	<p>De acuerdo a criterios de control de los registros, se actualiza la lista de registros y se controlan las modificaciones realizadas.</p> <p>Se debe asegurar disponibilidad de versión actualizada</p>
3	Autorizar y controlar los registros	Tecnico Administrativo Procesos			<p>Se revisan los criterios de actualización del nuevo registro sujeto a incorporarse a la estructura documental</p>

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

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todos los registros que aparecen en cada procedimiento del Sistema de Gestión. Se deben considerar también los registros externos relacionados con el sistema que sean enviados por los clientes, proveedores o entidades de certificación y los registros

que no provienen de un formato del sistema de gestión.

## DEFINICIONES

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

## Control de Cambios Procedimiento

Versión	Fecha	Autor/ Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
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 <a href="#">Serie: F01 - Solicitud a Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</a>	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. 8.0.6 de 2014/05/26

#### 4.8.5 Procedimiento Análisis de los datos

**PROPOSITO:** 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	<a href="#">Formato Informe de Avance de los</a>	<a href="#">Indicadores de Gestión Plan</a>	Se generan periódicamente los datos que alimentan el

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

				<a href="#">por la Dirección</a>	
--	--	--	--	----------------------------------	--

**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
1.0.2	2013/05/24	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo Técnico Administrativo Procesos	Se actualizan las denominaciones del cargo	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo 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 de las observaciones	Leidy Viviana Ramirez Aguadelo Auxiliar de Procesos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion	2011/05/23

			<p>En la actividad "Analizar datos" se adiciona observación "Se están generando métricas midiendo los resultados de cada proceso"</p> <p>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"</p>	Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno	al	
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. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.8.6 Procedimiento Auditorias Internas

**PROPOSITO:** Establecer los parámetros generales para la realización de las auditorias al Sistema de Gestión, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC GP1000:2009 Y NTC ISO 9001:2008

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO / DOCUMENTO	REGISTROS	OBSERVACIONES

			TO/GUIA		
1	Programar auditoria	Representante de la Dirección Técnico Administrativo Procesos Asesor Control Interno Profesional Universitario Control Interno	<a href="#">Programa de Auditorias</a>	<a href="#">Programa de Auditorias</a>  <a href="#">Plan anual de trabajo control interno</a>	<p>El Representante de la Dirección define el programa anual de Auditorías al sistema de Gestión según la oportunidad y conveniencia de la Entidad.</p> <p>Definir objetivo, alcance (Procesos a Audituar), fecha, normas y auditor</p> <p>Se auditará los requisitos de la Norma aplicables en cada proceso auditado junto con sus interacciones.</p> <p>Se debe asegurar que todos los requisitos de la norma se auditen.</p> <p>En el Plan de trabajo anual de control interno define las auditorias anuales para actividades críticas de algunos procesos, dicho plan es aprobado por el comité coordinador del sistema integrado de gestión</p>
2	Seleccionar auditor	Representante de Dirección			<p><b>AUDITORES INTERNOS:</b> Seleccionados por la Gerencia y/o Representante de la Dirección, para la selección se tiene en cuenta los siguientes criterios: facilidad en la comunicación, buenas relaciones interpersonales, estar capacitados y certificados en la norma que se vaya a auditar.</p> <p><b>AUDITORES EXTERNOS:</b> Contratación de un tercero en cabeza de una entidad o persona natural competente, para auditar y/o certificar en la norma.</p> <p>Se solicita a la empresa contratante la hoja de vida y certificados que acrediten al auditor</p> <p>Aprobar el Auditor y comunicarle las fechas de auditorias internas propuestas</p>
3	Acordar plan de auditoria	Representante de Dirección Técnico Administrativo Procesos Auditor Líder Asesor de Control Interno	<a href="#">Plan de Auditoría</a>	<a href="#">Plan de Auditorias Internas</a>	<p>El plan incluye: Objetivo, alcance, participantes, lugar, fecha, horario y sitio.</p> <p>Realizar las tareas de logística para disponibilidad de sala, equipos, y acceso a los registros para los casos en los que se considere necesario</p>

					<p>Notificar el plan de auditoria y enviar invitación por correo a los responsables de los procesos a ser auditados.</p> <p>Se puede acordar el uso de formatos de Auditoría de la empresa contratante.</p>
4	Elaborar lista de chequeo	Auditor Líder	<a href="#">Lista de Chequeo Para Auditoria</a>	<a href="#">Lista de chequeo auditorias internas</a>	<p>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.</p>
5	Realizar reunión de apertura	Representante de la Dirección Auditor Líder Líderes y responsables de los procesos Tecnico Administrativo Procesos Asesor Control Interno Profesional Universitario Control Interno		<a href="#">Reunión Apertura Auditorias Internas</a>	<p>Se expone el alcance, los objetivos, el plan de auditoria y se aprueba la fecha y hora de las entrevistas.</p> <p>Se confirma la disponibilidad de los recursos y logística</p>
6	Realizar Auditoría	Auditor Líder Tecnico Administrativo Procesos Líderes y responsables de los procesos Asesor Control Interno Profesional Universitario Control Interno	<a href="#">Lista de Chequeo Para Auditoria</a>	<a href="#">Lista de chequeo auditorias internas</a>	<p><b>Responsabilidades del Auditor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantenerse dentro del alcance de la auditoria.</li> <li>▪ Ser objetivo.</li> <li>▪ Recolectar y analizar evidencias relevantes y suficientes para permitir la formulación de conclusiones relativas al proceso auditado.</li> <li>▪ Verificar que los procesos cumplen con la planeación, ejecución, verificación y la toma de acciones necesarias para producir mejora continua.</li> <li>▪ Actuar de forma ética.</li> </ul> <p><b>Responsabilidades del Auditado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acompañar al auditor durante la auditoria.</li> </ul>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proveer a los auditores los recursos necesarios para asegurar un proceso de auditoria eficaz.</li> <li>▪ Cooperar con los auditores para permitir que los objetivos de auditoria sean cumplidos.</li> <li>▪ Definir las acciones correctivas y/o preventivas en tiempo oportuno y sin demoras injustificadas, basadas en los informes de auditoria y disparar las tareas necesarias para su verificación y cumplimiento.</li> </ul> <p>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> <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 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 y No Conformidades menores y mayores.</p> <p>Se diligencian las listas de chequeo que ha sido preparada previamente a la Auditoría</p>
7	Realizar Reunión de Cierre	Representante de la Dirección Auditor Líder Líderes y responsables de los procesos Técnico Administrativo Procesos Asesor Control Interno Profesional		<a href="#"><u>Reunión de Cierre Auditorias Internas</u></a>	<p>La realiza el Auditor con cada uno de los Auditados para informar las Fortalezas, Observaciones, Oportunidades de Mejora y No Conformidades (Mayores o Menores).</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.</p>

		Universitario Control Interno			
8	Preparar y distribuir Informe	Auditor Líder Técnico Administrativo Procesos	<a href="#">Informe Auditoria Interna</a>	<a href="#">Informe Auditorias Internas Diligenciado</a>	<p>Se elabora informe que contiene: El Plan de Auditorías. Lista de Chequeo. El Informe de Auditoría.</p> <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.</p>
9	Evaluar Auditor	Líderes y responsables de los procesos auditados	<a href="#">Evaluación de los Auditores</a>	<a href="#">Evaluación de los Auditores</a>	Los Auditados evalúan el auditor y la metodología empleada durante las Entrevistas
10	Registrar No Conformidades y definir plan de Acción	Técnico Administrativo Procesos Líderes y responsables de los procesos auditados		SW Plan de Mejoramiento, Seguimiento y Evaluación	<p>Registrar en el formato de planes de mejoramiento las No conformidades. Seleccionar en la Columna Identificado Por: Auditoría Interna Definir Plan de Acción para subsanar las No conformidades</p>
11	Realizar seguimiento al Plan de Acción de No Conformidades	Técnico Administrativo Procesos Líderes y responsables de los procesos auditados			<p>Realizar periódicamente seguimiento al plan de acción definido con el fin de evidenciar su gestión. Se debe registrar al menos un seguimiento antes de la siguiente auditoría.</p>
12	Realizar evaluación al Plan de Acción de No Conformidades	Asesor Control Interno Profesional Universitario Control Interno			Se verifica el seguimiento y cumplimiento de las acciones definidas para proceder con el cierre de la No conformidad.
13	Realizar Auditoria a la Auditoria	Representante de la Alta Dirección Técnico Administrativo Procesos Asesor Control Interno Profesional	<a href="#">Plan de Auditoría</a> <a href="#">Lista de Chequeo Para Auditoria</a> <a href="#">Informe</a>	<a href="#">Plan de Auditorias Internas</a> <a href="#">Lista de chequeo auditorias internas</a>	<p>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.</p>

	Universitario Control Interno	<a href="#">Auditoria Interna</a> <a href="#">Evaluación de los Auditores</a>	<a href="#">Informe Auditoria Interna</a> <a href="#">Evaluación de los Auditores</a>	Se analiza competencias del Auditor interno. Se realiza evalúa el seguimiento de las acciones tomadas
--	-------------------------------	--	--	--

**ALCANCE:**Este procedimiento aplica para todos los procesos de Terminales de Transporte de Medellín.

#### DEFINICIONES

- **Auditado:** Persona a la cual se le realiza la auditoría. Generalmente el responsable/líder del proceso
- **Auditor:** Persona certificada en las normas a auditar y con las competencias para llevar a cabo la auditoría.
- **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).
- **Auditorias de Calidad:** Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuales actividades específicas, 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
- **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
- **Oportunidades de Mejora:**
- **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
1.0.1	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	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

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

Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26

## 4.9 Gestión Tecnología e Información

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Administrar, gestionar y mantener disponibles los recursos de Hardware, Software e información para apoyar y facilitar la labor de los funcionarios y el cumplimiento

de los objetivos de la entidad.

**LÍDER DEL PROCESO:** Jefe Unidad Desarrollo Organizacional

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

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

ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ Políticas Institucionales</li> <li>▪ Plan Estratégico</li> <li>▪ <a href="#">Solicitudes de Servicio de HW, SW e información</a></li> <li>▪ Tablas de Retención Documental</li> <li>▪ Informes de la revisión de los controles generales del sistema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades de control</li> <li>▪ Empleados TTM</li> <li>▪ Proveedores de productos y servicios tecnológicos</li> <li>▪ Clientes directos e indirectos</li> <li>▪ Revisoría Fiscal</li> </ul>	<p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Plan de Acción</a></li> <li>▪ <a href="#">Plan de mantenimiento de Infraestructura Tecnológica</a></li> <li>▪ <a href="#">Programación Plan de Mantenimiento BD SQL SERVER</a></li> </ul> <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar e implementar necesidades de HW y SW</li> <li>▪ <a href="#">Solicitudes de Servicio de HW, SW e información</a></li> <li>▪ <a href="#">Administrar, mantener y monitorear la infraestructura tecnológica</a></li> <li>▪ <a href="#">Ejecutar plan de mantenimiento de Infraestructura Tecnológica</a></li> <li>▪ Realizar evaluaciones técnicas de Sistemas</li> </ul>	<p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo Técnico Sistema Integrado de Gestión</li> <li>▪ <a href="#">Planes de Mejoramiento</a></li> <li>▪ <a href="#">Gestión de Riesgos</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Solicitudes de servicio a SPD Atendidas</a></li> <li>▪ Infraestructura tecnológica y de comunicaciones ajustada a la necesidades de TTM</li> <li>▪ Mantenimientos Ejecutados</li> <li>▪ <a href="#">Estadísticas Solicitud de Servicio SPD</a></li> <li>▪ <a href="#">Estadísticas Impresoras</a></li> <li>▪ Manuales, instructivos o guías para el uso de sistemas</li> <li>▪ Diseño y Evaluación de pruebas técnicas</li> <li>▪ <a href="#">Acciones tomadas sobre el Informe de la Revisoría</a></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atender y generar acciones de mejora de acuerdo con las revisión de los controles generales del Sistema</li> <li>▪ <a href="#">Manejo de fallas sistemas críticos</a></li> <li>▪ <a href="#">Realizar revisión de Permisos Otorgados</a></li> <li>▪ <a href="#">Realizar migración de la Información</a></li> <li>▪ <a href="#">Efectuar Administración Documental</a></li> <li>▪ Realizar control, de cambios de los aplicativos de la Entidad</li> </ul> <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar la realización de los mantenimientos</li> <li>▪ Verificar funcionamiento de infraestructura tecnológica</li> <li>▪ Verificar SW instalados en las estaciones de trabajo</li> <li>▪ Revisión de Controles Generales de Sistemas</li> </ul>	<p><a href="#">Fiscal</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Inventario Biblioteca "Terminales del Conocimiento"</a></li> <li>-</li> <li>▪ <a href="#">Documentos Digitalizados</a></li> <li>▪ Correspondencia Interna y Externa archivada</li> <li>▪ Expedientes archivados</li> </ul>	
--	--	---	--

RECURSOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Humanos Subgerente Planeación y Desarrollo Profesional</li> </ul>	<p>Estadísticas de solicitudes de servicio UDO</p> <p><a href="#">Métricas del Proceso</a></p> <p><b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b></p>

Universitario TIC Técnico Administrativo Documentos Técnico Administrativo Archivo Auxiliar de Servicios Generales Mensajero Auxiliar Administrativa	<b>F-SECURE</b> Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones <b>ANTISPAM McAfee</b> : Software que permite el Control de SPAM en correos entrantes <b>ACTIVE DIRECTORY</b> : Software que permite administrar las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo.	▪ 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 Unidad de Desarrollo Organizacional.
▪ <b>Físicos</b> Sala de servidores Bodega Repuestos (2) Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas Administrativas Áreas operativas de TTM	<b>PROJECT SERVER 2003</b> : Software para el manejo de proyectos de la entidad <b>CRYSTAL REPORT</b> : Software para la creación de reportes desde una base de datos <b>VISUAL STUDIO</b> : Software para desarrollos propios <b>HELP &amp; MANUAL</b> : Software para documentación de Manuales <b>ENTERPISE ARCHITECT</b> : Software para el diseño de modelos de datos	▪ 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.
▪ <b>Hardware</b> Auditorio Estaciones de trabajo Impresora Sistemas Servidores Físicos de Alta capacidad (2) Servidores Físicos de Mediana capacidad (3) Servidores Físicos de Baja capacidad (1) Servidores Virtuales de Alta Capacidad (6) Servidores Virtuales de Mediana Capacidad (2) Servidores Virtuales de Baja Capacidad (2) Servidor de Pruebas SEVEN (1) Servidor con Información de Bonos Pensionales (1) Storage de almacenamiento HP para almacenamiento de información Storage de Almacenamiento DELL para solución	<b>ERP SAFIX</b> : Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo <b>SQL SERVER 2005</b> : Software para manejo de Base de datos SEVEN, HERMES, BIOMETRIA, REPORTS, <b>SQL SERVER 2008</b> : Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT. <b>ORACLE</b> : Software para manejo de Base de datos SAFIX <b>SEVEN</b> : Software Administrativo y Financiero <b>AKTUS</b> : Software para Liquidación de nómina <b>PLANES DE MEJORAMIENTO</b> : Software para el manejo de los planes de mejoramiento de la entidad. <b>VMWARE</b> : Software para el manejo de servidores virtualizados <b>SAT</b> : Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa Symantec: Sw para realización	▪ La Unidad de Desarrollo Organizacional 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 ▪ Los servidores públicos de la entidad son responsables de realizar respaldo de la información que operan y administran localmente en sus equipos de acuerdo con la frecuencia de actualización de la información. ▪ Semanalmente se envía a la terminal del sur respaldo de la información de los Sistemas de la entidad. ▪ Las claves de acceso a los diferentes sistemas de información de la entidad son de uso personal y exclusivo ▪ Las soluciones informáticas y acceso a internet que soportan los procesos de la entidad, deberán usarse exclusivamente para la labor asignada a cada funcionario. ▪ Sólo deben otorgarse a los Técnicos en Tecnologías de Información 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. ▪ Los Técnicos en Tecnologías de Información o en quien ellos deleguen, son los únicos funcionarios autorizados para instalar, actualizar o desinstalar software en los equipos de cómputo de la entidad. ▪ No es permitido hacer uso indebido de información, archivos y programas de propiedad de Terminales de Transporte de Medellín S.A.

de Virtualización Tape Backup Interno HP	y admón. De backup <b>QLIK VIEW:</b> Sw inteligente de negocios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se permite el uso de software de distribución gratuita, a menos que haya sido previamente aprobado por la Unidad de Desarrollo Organizacional.</li> </ul>
Tape Backup DELL Copiadora (1) Video Beam (2) Herramientas de mantenimiento	<b>QF DOCUMENT:</b> Sistema gestión documental <b>PHOTOSHOP, ILUSTRATOR:</b> sw de diseño <b>AUTOCAD:</b> sw para la admón. Diseño de planos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se prohíbe el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión</li> </ul>
Repuestos y partes de equipos Impresora departamental (3) Multifuncional (copiadora y escáner)	<b>PRINT MANAGER PLUS:</b> Sw para la admón. De impresoras e impresiones. <b>PAGINA WEB:</b> Fuente de información pública disponible en Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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:</li> </ul>
<b>▪ Software</b>	<b>INTRANET:</b> Fuente de Información privada disponible local y por internet con una clave de acceso.	Toda impresión debe obedecer a asuntos de trabajo
<b>ISA SERVER:</b> Software que permite administrar las políticas de acceso a Internet	<b>VISUAL STUDIO EXPRESS:</b> Software gratuito para desarrollos propios <b>SQL EXPRESS:</b> Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios	Hacer uso de la bandeja dúplex (doble cara) en aquellos documentos que lo permitan. Utilizar papel reciclado para impresión de documentos borrador.
<b>MS EXCHANGE:</b> Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones	<b>REAL VNC,</b> Software Gratuito para monitoreo remoto de equipos <b>IPMSG-MENSAJERO:</b> Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos	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.
<b>F-SECURE</b> Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones	<b>PRIMO PDF.</b> Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF <b>ACROBAT READER:</b> Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF	Las impresiones de un mismo documento original como formatos, la plantilla de comunicaciones internas, entre otros, deben imprimirse en la copiadora ubicada en Sistemas y no en las impresoras; por tanto, se debe solicitar la generación de estas impresiones a la Secretaría de la Unidad de Desarrollo Organizacional.
<b>FILEFORMATCONVERTERS:</b>	<b>EXCEL VIEWER:</b> Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado.	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.
<b>MENSAJERO:</b> Software Gratuito de mensajería instantánea que permite la comunicación directa del área de sistemas a cualquier equipo para informar novedades del		

<p>área.</p> <p><b>MOZILLA:</b> Es un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p><b>WINRAR:</b> Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p><b>PRIMO:</b> Software Gratuito que permite convertir archivos de Word, Excel o PowerPoint a PDF.</p> <p><a href="#">Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</a></p> <p><a href="#">Serie: F02 - Solicitudes Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</a></p> <p><a href="#">Serie: F03 - Solicitudes a Comunicaciones</a></p> <p><a href="#">13.11.4 - PQRS</a></p> <p><a href="#">Página Web TTM</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales". (Subrayas fuera de texto)</li> <li>▪ <a href="#">Resolución 124 de 2012</a> "Por medio de la cual se adoptan normas y políticas para la adquisición, seguridad, inventarios y uso de los recursos tecnológicos de Terminales de Transporte de Medellín S. A".</li> <li>▪ Los incidentes que han sido reportados en el QFDocument, que estén en estado Abierto, que tienen seguimiento por el personal al que fue asignado (desarrollador) a través de notas, necesidad de más datos y que no han sido retroalimentados por el usuario solicitante, se cerrarán después de 30 días de no recibir respuesta alguna por parte del informador.</li> </ul>
<b>POLÍTICAS Y CONTROLES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Marco Normativo por proceso TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Código Buen Gobierno</a></li> <li>▪ <a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a></li> <li>▪ <a href="#">Resoluciones Archivo de TTM</a></li> <li>▪ <a href="#">Reglamento de recursos informáticos</a></li> </ul>	

Versión	Fecha	Autor/Cargo	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se modifica el procedimiento: Administración Documental, se genera versión 2.0.0, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Administrar infraestructura tecnológica, se genera</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Ayde Lillian	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

			versión 1.0.5 con fecha 2014/05/16	Acevedo Técnico Administrativo Documentos  Omer Giovani Patiño Villa Técnico Administrativo Archivo  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 Administrativo Procesos	Se modifica la redaccion, se actualizan las politicas y el Software .  Se ingresaron nuevas politicas:  ▪ 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	Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora)  Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo  Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo  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

		<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Se elimina la política: El sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales, se actualizarán como mínimo una (1) vez al año, exceptuando el servidor donde se tenga instalado el software SEVEN, por ser un software de consulta y no se cuenta con mantenimiento y actualización.</li></ul> <p>Se elimina del listado de Sw:</p> <p><b>FORMATOS E INSTRUCTIVOS:</b> Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa</p> <p><b>ISA SERVER:</b> Software que permite administrar las políticas de acceso a Internet.</p> <p><b>MANTIS:</b> Software Gratuito para el manejo de proyectos de solicitudes de servicio.</p> <p>Se adiciona al listado:</p> <p><b>SQL SERVER 2008 :</b> Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p><b>SAT:</b> Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa</p> <p>Symantec: Sw para realización y admón. De backup</p> <p><b>QLIK VIEW:</b> Sw inteligente de negocios</p> <p><b>QF DOCUMENT:</b> Sistema gestión docuemental</p>		
--	--	--	--	--

		<p><b>Photoshop, ilustrador</b> : sw de diseño</p> <p><b>Autocad:</b> sw para la admón. Diseño de planos</p> <p><b>Print manager plus:</b> sw para la admón. De impresoras e impresiones</p> <p>Se actualizan algunas actividades y nombres de cargos de los procedimientos:</p> <p><a href="#"><u>Procedimiento Solicitud de Servicios</u></a>, pasa a versión 1.0.3</p> <p><a href="#"><u>Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</u></a>, pasa a versión 1.0.4</p> <p><a href="#"><u>Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Críticos</u></a>, pasa a versión 1.0.3</p> <p><a href="#"><u>Procedimiento Administración Documental</u></a>, pasa a versión 1.1.2</p> <p><a href="#"><u>Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados</u></a>, pasa a versión 1.0.1</p> <p><a href="#"><u>Procedimiento Migración de Información</u></a>, pasa a versión 1.0.1</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes:</p> <p><a href="#"><u>Solicitud de Servicio a UDO</u></a></p> <p><a href="#"><u>Solicitud de Servicio a UFC</u></a></p> <p><a href="#"><u>Sistema de Gestión</u></a></p> <p><a href="#"><u>Comunicaciones de los Clientes TTM</u></a></p> <p><a href="#"><u>Solicitud de Servicio</u></a></p> <p><a href="#"><u>Comunicaciones y Publicidad</u></a></p> <p><a href="#"><u>Reporte de Novedades Unidad Operativa</u></a></p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte</p>		
--	--	--	--	--

			de Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones".			
1.0.3	2012/05 /28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p>Se modifica redacción de la siguiente política: "Se prohíbe el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión" <b>por</b> "No esta permitido el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión".</p> <p>Se adicionan dos actividades nuevas "Realizar revisión de Permisos Otorgados" y "Realizar migración de la Información", a estas dos actividades se les define sus procedimientos matriculados como: <a href="#">Realizar migración de la Información</a> y <a href="#">Realizar revisión de Permisos Otorgados</a></p> <p>Se adicionan las políticas necesarias para el servicio de impresión, de acuerdo con lo establecido en la circular No. 000031 de Abril 30 de 2012</p> <p>Se adiciona política de acuerdo con la circular N° 000032 del 30 de abril de 2012, en la cual establece pautas que permiten dar cumplimiento al artículo 11 del Acuerdo No. 060 de 2001, es decir elaborar un original y los demás en copia.</p> <p>Se adiciona nuevas políticas, registradas en la <a href="#">Resolución 124 de 2012</a> "Por medio de la cual se adoptan normas y políticas para la adquisición, seguridad, inventarios y uso de los recursos tecnológicos de Terminales de Transporte</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p>	2012/05/28	

			<p>de Medellín S.A".</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Solicitudes de Servicio de HW, SW e información</u></a>, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Administrar, mantener y monitorear la infraestructura tecnológica</u></a>, se genera versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se adicionan dos nuevos registros <a href="#"><u>Registro Errores del Sistema HERMES</u></a> y <a href="#"><u>Registro Errores del Sistema Safix</u></a></p> <p>Se adiciona un nuevo manual <a href="#"><u>Manual F_Secure Adminb</u></a></p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Manejo de fallas sistemas criticos</u></a>, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>La Entidad cambia de Sw de antivirus NOD32 por :F-SECURE</p> <p>Se adiciona politica relacionada con los tiempos de actualización del Sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales.</p> <p>Se adiciona politica relacionada con el tiempo de cierre de los incidentes que han sido reportados en el Mantis, que se necesitan mas datos para resolverlo pero no han sido retroalimentados por el usuario solicitante</p>			
1.0.2	2011/11 /15	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p><b>Se actualizan el Hardware y Software</b></p> <p><b>Se actualizan los procedimientos:</b></p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacio	2011/11 0/15

			<u><a href="#">Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</a></u> <u><a href="#">Procedimiento</a></u> <u><a href="#">Administración Documental</a></u>		nal	
1.0.1	2011/04 /28	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	<p><b>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</b></p> <p>Se adiciona "Informes de la revisión de los controles generales del sistema"</p> <p>Se elimina "Productos y servicios tecnológicos", porque ya dentro de la caracterización se describen los recursos.</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</b></p> <p>Se adiciona Revisoría Fiscal</p> <p><b>MODIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES:</b></p> <p><b>PLANEAR:</b></p> <p>Se elimina el Procedimiento Contingencia Sistemas Críticos y se cambia por el "Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Críticos"</p> <p>Se adiciona "Programación Plan de Mantenimiento BD SQL SERVER"</p> <p><b>HACER:</b></p> <p>Se elimina la actividad "Realizar capacitación a usuarios de Sistemas de Información"</p> <p><b>VERIFICAR:</b></p> <p>Se adicionan dos actividades: Verificar SW instalados en las estaciones de trabajo Revisión de Controles Generales de Sistemas Se adiciona al informe de la Revisoría Fiscal las acciones tomadas</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno Dora Astrid Restrepo Técnico Tecnologías de Información	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/25

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

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.9.1 Procedimiento Solicitud de Servicios

**PROPOSITO:** Gestionar las solicitudes de servicio de las unidades para apoyar la ejecución y mejorar el desempeño de los procesos

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

1	Reportar solicitud de servicio	Funcionario o Contratista de TTM (Usuario quien reporta)	<p><a href="#">Flujo Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</a></p> <p><a href="#">Flujo Serie: F02 - Solicitudes Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</a></p> <p><a href="#">Flujo Serie: F03 - Solicitudes a Comunicaciones</a></p> <p><a href="#">Flujo serie: f04 Solicitud para ausencia de la empresa</a></p> <p><a href="#">Flujo serie F06 Traslado de Bienes</a></p> <p><a href="#">Flujo 13.11.4 - PQRS</a></p>	<p>Se tienen disponibles flujos de solicitudes para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subgerencia de Planeacion y Dllo: Flujo Solicitud a Planeacion y Dllo</li> <li>2. Gerencia General: Flujo PQR</li> <li>3. Oficina de Comunicaciones: Flujo Solicitud a comunicaciones</li> <li>4. Subgerencia Tecnica y Operativa: Flujo Solicitudes de mantenimiento de Bienes muebles e inmuebles</li> </ol> <p>En cada uno de los equipos esta instalado el QF Document donde se cuenta con un repositorio para el almacenamiento de las solicitudes de cada subgerencia de TTM.</p> <p>Cada funcionario tiene asignado un usuario y contraseña para acceder al sistema, dependiendo de las competencias del cargo tiene permisos de acceso para acceder y tramitar las actividades de los flujos.</p> <p>El solicitante reporta su incidencia en el flujo correspondiente teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud</p>
2	Asignar solicitud de servicio	Técnico Administrativo Presupuesto		<p>Según el tipo de incidencia el sistema despliega el Responsable de Gestionar el Flujo</p> <p>Cuando la solicitud es asignada a un Subgerente o Jefe de Unidad este reasigna el incidente al funcionario que considere, dependiendo de las competencias técnicas y disponibilidad del mismo</p> <p>Cuando la solicitud es enviada al responsable , este puede reasignar el incidente a otro funcionario para dar solución, dependiendo de las competencias técnicas y disponibilidad del mismo.</p> <p>Una vez asignada la incidencia, El sistema envía un correo electrónico al responsable de darle solución a la</p>

		Profesional Universitario TIC  Funcionarios de TTM		<p>misma, donde se le reporta toda la descripción que el solicitante realiza.</p> <p>Una vez recibida la solicitud, el responsable de darle solución debe identificar si puede resolverla inmediatamente y por sus propios medios, si requiere desplazamiento o si se resuelve desde el puesto de trabajo. En caso de no poder hacerlo en el momento o por sus propios medios se debe contratar externo y comunicar al solicitante el plazo en el que la resolverá</p> <p>Si la solicitud no es clara se debe solicitar mas informacion o aclaración por medio de notas del responsable de resolver el incidente.</p> <p>Las acciones que resuelven el incidente se ingresan a la solicitud como una Observación, la cual se envia al solicitante para la verificación</p>
3	Informar y acordar cierre	Funcionario o Contratista de TTM (Usuario quien reporta)		Un incidente lo debe cerrar directamente el funcionario que reporta y se debe diligenciar el nivel de satisfacción sobre la gestión que se realizó
4	Verificar estado solicitud	Técnico Administrativo Presupuesto  Subgerente Técnico y Operativo  Técnico Administrativo Bienes  Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Profesional Universitario Control Interno  Profesional Universitario TIC		Luego de generarse el cierre sobre el incidente, el responsable de tramitarlo verifica que todos los campos estén diligenciados.

		Funcionarios de TTM		
--	--	---------------------	--	--

**ALCANCE:** Este procedimiento inicia con el reporte de la solicitud y finaliza cuando se verifica el estado de la solicitud, aplica para las solicitudes de servicio relacionadas con mantenimiento de la Infraestructura tecnológica y física, Sistemas de información, Proyectos, Manual de Gestión, Comunicaciones de los clientes, comunicaciones y Publicidad.

#### DEFINICIONES

**Flujo Serie: F01 - Solicitudes a Subgerencia de Planeación y Desarrollo:** Flujo que permite enviar las solicitudes a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo.

**Flujo Serie: F02 - Solicitudes Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles:** Flujo que permite enviar las solicitudes a la Subgerencia Técnica y Operativa.

**Flujo Serie: F03 - Solicitudes a Comunicaciones:** Flujo que permite enviar las solicitudes al área de comunicaciones.

**Flujo 13.11.4 - PQRS:** Flujo que permite el registro de las comunicaciones reportadas por los clientes.

? **SW:** Software

? **HW:** Hardware

**INCIDENTE:** Circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y que puede afectar al

? desarrollo de un asunto o negocio, aunque no me parte de él

**QF DOCUMENT:** Sistema de Gestión Documental, permite la implementación de flujos de trabajo permitiendo generar trazabilidad de las actividades

#### Control de Cambios Procedimiento

V F A e e u r c t s h o i a r C / n C a r g d	Descripción	Revisado por/ Cargo	Aprobado por/ Cargo	Fecha
1 2 L . 0 e 0 1 i . 3 d 3 / y 0 v	Se modifican los nuevos flujos por el cambio de sistema Mantis a Document. <b>Se eliminan las solicitudes:</b> 1. Unidad Operativa: Mantenimiento, novedades de la operación	Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora)	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2013/05/24

5 i	3. Unidad de Desarrollo Organizacional: Hardware, Software, Redes, información, sistema de gestión, solicitud de cambios y/o novedades de los proyectos.	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos
1 v	4. Comunicaciones de los clientes: Quejas, reclamos, felicitaciones	Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno
2 i	5. Comunicaciones Publicidad: Comunicación interna y externa de la entidad.	
4 a		
3 r	<b>Se adicionan:</b> 1. Subgerencia de Planeacion y Dllo: Flujo Solicitud a Planeacion y Dllo 2. Gerencia General: Flujo PQR 3. Oficina de Comunicaciones: Flujo Solicitud a comunicaciones 4. Subgerencia Tecnica y Operativa: Flujo Solicitud de mantenimiento de Bienes muebles e inmuebles	Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno
2 o	T Para realizar las solicitudes de servicio ya no se cuenta con enlaces desde la intranet, c ya existe un nuevo sw para realizar la solicitud QFDocument.	
1 i	c La segunda actividad Recibir solicitud de servicio cambia por Asignar solicitud de servicio.	
3 d	n Se elimina que la actividad esta soportada por contratistas y aprendices	
2 n	i Se traslada la siguiente explicación de la actividad 4: Si la solicitud no es clara se debe solicitar mas informacion o aclaración por medio de notas del responsable de resolver el incidente.	
1 t	i Se traslada la siguiente observacion de la actividad 5	
0 o	F "Las acciones que resuelven el incidente se ingresan a la solicitud como una Observación, la cual se envia al solicitante para la verificacion"	
1 e	s Se elimina la actividad 3 "Analizar solicitud de servicio" toda la parte de analisis queda registrado en la actividad 2	
2 s	Se elimina la actividad 4 "Atender solicitud de servicio".	

		<p>La actividad "Resolver y cerrar solicitud de servicio" se modifica por "Informar y acordar cierre".</p> <p>Se ingresa nueva actividad "Verificar estado solicitud".</p> <p>Se modifica el alcance y se adicionan nuevas definiciones.</p> <p>Se modifica la denominación de los cargos.</p>		
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 398 399 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 478 479 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 488 489 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 498 499 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 578 579 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 588 589 589 590 591 592 593 594 595 596 597 597 598 599 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 678 679 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 688 689 689 690 691 692 693 694 695 696 697 697 698 699 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 778 779 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 788 789 789 790 791 792 793 794 795 796 797 797 798 799 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 878 879 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 888 889 889 890 891 892 893 894 895 896 897 897 898 899 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 978 979 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 988 989 989 990 991 992 993 994 995 996 997 997 998 998 999 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1039 1040 1041 1042 1043 1044 1045 1046 1047 1048 1049 1049 1050 1051 1052 1053 1054 1055 1056 1057 1058 1059 1059 1060 1061 1062 1063 1064 1065 1066 1067 1068 1069 1069 1070 1071 1072 1073 1074 1075 1076 1077 1078 1078 1079 1079 1080 1081 1082 1083 1084 1085 1086 1087 1088 1088 1089 1089 1090 1091 1092 1093 1094 1095 1096 1097 1097 1098 1098 1099 1099 1100 1101 1102 1103 1104 1105 1106 1107 1108 1109 1109 1110 1111 1112 1113 1114 1115 1116 1117 1118 1119 1119 1120 1121 1122 1123 1124 1125 1126 1127 1128 1129 1129 1130 1131 1132 1133 1134 1135 1136 1137 1138 1139 1139 1140 1141 1142 1143 1144 1145 1146 1147 1148 1149 1149 1150 1151 1152 1153 1154 1155 1156 1157 1158 1159 1159 1160 1161 1162 1163 1164 1165 1166 1167 1168 1169 1169 1170 1171 1172 1173 1174 1175 1176 1177 1178 1178 1179 1179 1180 1181 1182 1183 1184 1185 1186 1187 1188 1188 1189 1189 1190 1191 1192 1193 1194 1195 1196 1197 1197 1198 1198 1199 1199 1200 1201 1202 1203 1204 1205 1206 1207 1208 1209 1209 1210 1211 1212 1213 1214 1215 1216 1217 1218 1219 1219 1220 1221 1222 1223 1224 1225 1226 1227 1228 1229 1229 1230 1231 1232 1233 1234 1235 1236 1237 1238 1239 1239 1240 1241 1242 1243 1244 1245 1246 1247 1248 1249 1249 1250 1251 1252 1253 1254 1255 1256 1257 1258 1259 1259 1260 1261 1262 1263 1264 1265 1266 1267 1268 1269 1269 1270 1271 1272 1273 1274 1275 1276 1277 1278 1278 1279 1279 1280 1281 1282 1283 1284 1285 1286 1287 1288 1288 1289 1289 1290 1291 1292 1293 1294 1295 1296 1297 1297 1298 1298 1299 1299 1300 1301 1302 1303 1304 1305 1306 1307 1308 1309 1309 1310 1311 1312 1313 1314 1315 1316 1317 1318 1319 1319 1320 1321 1322 1323 1324 1325 1326 1327 1328 1329 1329 1330 1331 1332 1333 1334 1335 1336 1337 1338 1339 1339 1340 1341 1342 1343 1344 1345 1346 1347 1348 1349 1349 1350 1351 1352 1353 1354 1355 1356 1357 1358 1359 1359 1360 1361 1362 1363 1364 1365 1366 1367 1368 1369 1369 1370 1371 1372 1373 1374 1375 1376 1377 1378 1378 1379 1379 1380 1381 1382 1383 1384 1385 1386 1387 1388 1388 1389 1389 1390 1391 1392 1393 1394 1395 1396 1397 1397 1398 1398 1399 1399 1400 1401 1402 1403 1404 1405 1406 1407 1408 1409 1409 1410 1411 1412 1413 1414 1415 1416 1417 1418 1419 1419 1420 1421 1422 1423 1424 1425 1426 1427 1428 1429 1429 1430 1431 1432 1433 1434 1435 1436 1437 1438 1439 1439 1440 1441 1442 1443 1444 1445 1446 1447 1448 1449 1449 1450 1451 1452 1453 1454 1455 1456 1457 1458 1459 1459 1460 1461 1462 1463 1464 1465 1466 1467 1468 1469 1469 1470 1471 1472 1473 1474 1475 1476 1477 1478 1478 1479 1479 1480 1481 1482 1483 1484 1485 1486 1487 1488 1488 1489 1489 1490 1491 1492 1493 1494 1495 1496 1497 1497 1498 1498 1499 1499 1500 1501 1502 1503 1504 1505 1506 1507 1508 1509 1509 1510 1511 1512 1513 1514 1515 1516 1517 1518 1519 1519 1520 1521 1522 1523 1524 1525 1526 1527 1528 1529 1529 1530 1531 1532 1533 1534 1535 1536 1537 1538 1539 1539 1540 1541 1542 1543 1544 1545 1546 1547 1548 1549 1549 1550 1551 1552 1553 1554 1555 1556 1557 1558 1559 1559 1560 1561 1562 1563 1564 1565 1566 1567 1568 1569 1569 1570 1571 1572 1573 1574 1575 1576 1577 1578 1578 1579 1579 1580 1581 1582 1583 1584 1585 1586 1587 1588 1588 1589 1589 1590 1591 1592 1593 1594 1595 1596 1597 1597 1598 1598 1599 1599 1600 1601 1602 1603 1604 1605 1606 1607 1608 1609 1609 1610 1611 1612 1613 1614 1615 1616 1617 1618 1619 1619 1620 1621 1622 1623 1624 1625 1626 1627 1628 1629 1629 1630 1631 1632 1633 1634 1635 1636 1637 1638 1639 1639 1640 1641 1642 1643 1644 1645 1646 1647 1648 1649 1649 1650 1651 1652 1653 1654 1655 1656 1657 1658 1659 1659 1660 1661 1662 1663 1664 1665 1666 1667 1668 1669 1669 1670 1671 1672 1673 1674 1675 1676 1677 1678 1678 1679 1679 1680 1681 1682 1683 1684 1685 1686 1687 1688 1688 1689 1689 1690 1691 1692 1693 1694 1695 1696 1697 1697 1698 1698 1699 1699 1700 1701 1702 1703 1704 1705 1706 1707 1708 1709 1709 1710 1711 1712 1713 1714 1715 1716 1717 1718 1719 1719 1720 1721 1722 1723 1724 1725 1726 1727 1728 1729 1729 1730 1731 1732 1733 1734 1735 1736 1737 1738 1739 1739 1740 1741 1742 1743 1744 1745 1746 1747 1748 1749 1749 1750 1751 1752 1753 1754 1755 1756 1757 1758 1759 1759 1760 1761 1762 1763 1764 1765 1766 1767 1768 1769 1769 1770 1771 1772 1773 1774 1775 1776 1777 1778 1778 1779 1779 1780 1781 1782 1783 1784 1785 1786 1787 1788 1788 1789 1789 1790 1791 1792 1793 1794 1795 1796 1797 1797 1798 1798 1799 1799 1800 1801 1802 1803 1804 1805 1806 1807 1808 1809 1809 1810 1811 1812 1813 1814 1815 1816 1817				

/ n 2 í 8 r e z A u x i a r d e F r o c e s o s	Desarrollo Organizacional, relacionadas con el soporte técnico a usuarios en las herramientas de Hardware, Software y red de datos que tienen disponible para realizar su labor."	Técnico de Control Interno		
1 2 L . 0 e 0 1 i . 0 d 0 / y 0 R 3 a / n 2 í 2 r e z A u x i i a r d e F r o c e s o	Nuevo	Dora Restrepo Técnico en Tecnologías de Información	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/04/16

		S			
--	--	---	--	--	--

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.9.2 Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica

**PROPOSITO:** 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 TIC	<a href="#">Instructivo Activar o Desactivar Group Policy</a> <a href="#">Instructivo para puesta a punto de Equipos de Cómputo</a> <a href="#">Instructivo Limpieza de Equipos de Cómputo y Pantallas</a> <a href="#">Montaje y actualización componentes de infraestructura - EXCHANGE</a> <a href="#">Plataforma de Comunicaciones</a> <a href="#">Reinicio Servidores</a> <a href="#">Manual Crear contactos para reenviar a cuentas externas</a> <a href="#">Manual Básico de Crystal Report</a> <a href="#">Manual F_Secure_Admin</a>	<a href="#">Registro Errores del Sistema HERMES</a> <a href="#">Registro Errores del Sistema Safix</a>	<p>Asegurar que los sistemas de informacion estén respaldados en un servidor con las características adecuadas .</p> <p><b>SERVIDORES FÍSICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. SERVIDOR SFESXI1</b> Servidor que soporta el esquema de Virtualización</li> <li><b>2. SERVIDOR SFESXI2</b> Servidor que soporta el esquema de Virtualización</li> <li><b>3. SERVIDOR NORTE2</b> Aplicación y Base de Datos de SEVEN Aplicación y Base de datos de Prueba HERMES Aplicación BioStar para control de acceso por huella</li> <li><b>4. SERVIDOR NORTE3</b> Fortinet:firewall es un filtro de acceso a internet.</li> <li><b>5. SFDOMINIO</b> Respaldo del ACTIVE DIRECTORY</li> <li><b>SERVIDOR SFCONSOLA</b></li> </ol>

					<p>Consola del VMWARE y VCENTER que soporta la virtualización Servidor de Carpeta Corporativa ACTIVE DIRECTORY: Administra las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo</p> <p><b>7. SERVIDOR FISICO</b> <b>CAMARAS NORTE:</b> maneja sistema y base de datos.</p> <p><b>8. SERVIDOR FISICO</b> <b>CAMARAS SUR: MANEJO:</b> maneja sistema y base de datos.</p> <p><b><u>SERVIDORES VIRTUALES</u></b></p> <p><b>SERVIDOR</b> <b>1. SVOPERACIONAP</b> Aplicación de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p><b>SERVIDOR</b> <b>2. SVOPERACIONBD</b> Base de Datos y Reporting Services de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p><b>SERVIDOR</b> <b>3. SVLPRNORTE</b> Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Norte y Sur</p> <p><b>SERVIDOR</b> <b>4. SVLPRSUR</b> Círculo cerrado de televisión (càmaras anteriores anàlogas).</p> <p><b>SERVIDOR</b> <b>5. SVPANTALLAS</b> Aplicación MagicInfo: Software para el despliegue de pantallas de consultas de Llegadas y Salidas</p>
--	--	--	--	--	---

					<p><b>6. SERVIDOR ERPTTM</b> Aplicación y Base de Datos de ERP SAFIX: Software Administrativo y Financiero</p> <p><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>7. TTMCORREO</b> Servidor de EXCHANGE: Administra las cuentas de correo y buzones.</p> <p><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>8. SVMANTIS</b> 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><b>9. SERVIDOR SVMULTI</b> Consola de Antivirus que asegura la actualización automática <b>y</b> periódica del Antivirus Servidor para Servicios de impresión en red Base de datos del Sw Syscom para soportar la operación del parqueadero publico P2</p> <p><b>10. SERVIDOR PROJECT</b> Servidor PROJECT: Software para el manejo de proyectos de la entidad</p> <p><b>11. SVCamaras:</b> Consulta del historico de videos.</p> <p><b>12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR:</b> Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p><b>13. SVGPOSITIVA:</b> servidor que maneja el sistema de gestión.</p>
--	--	--	--	--	---

2	Administrar inventario de recursos informáticos	Profesional Universitario TIC		<a href="#">Inventario de Software</a> <a href="#">Inventario de Hardware y Software TTM</a> <a href="#">Registro Entrega de Suministros</a> <a href="#">Inventario de CD'S</a> <a href="#">Relaciòn de Contratos SPD</a>	<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 TIC	<a href="#">Instructivo Backup Informacion de Servidores</a> <a href="#">Formato entrega de cintas Backup Terminal Sur</a>	<a href="#">Registro Backup Servidores</a> <a href="#">Formato entrega de cintas Backup Terminal Sur</a> <a href="#">Registro Restore Backup</a>	<p>Los respaldos de información se realizan de acuerdo al instructivo Backup Información</p> <p>Se tiene disponible por cada tipo de Backup 2 juegos de cintas</p> <p>El primer día hábil de la semana se envía a la Terminal del sur un juego de cintas con el respaldo de la semana anterior. Estas cintas se almacenan en un cajón bajo llave cuya custodia está a cargo del responsable de la actividad. Las cintas que se llevan el lunes, se intercambian con el juego de</p>

					cintas que está allí almacenado.  El primer día hábil del mes se envia a la Terminal del Sur el backup mensual.
4	Definir y documentar políticas de uso de herramientas informáticas	Profesional Universitario TIC	<a href="#"><u>Manual Básico de WINDOWS XP</u></a> <a href="#"><u>Manual Básico de WORD</u></a> <a href="#"><u>Manual Sistema de Solicitud de Servicio a UDO</u></a> <a href="#"><u>Manual Usuario_Backup</u></a> <a href="#"><u>Instructivo para la Utilización de las Impresoras de Red</u></a> <a href="#"><u>Reglamento Básico del Usuario de Recursos Informáticos</u></a>		Identificar y adaptar a la entidad políticas que permitan el buen manejo de las herramientas tecnológicas y de la seguridad de la información  Realizar revisión periódica de Software instalado en las estaciones de trabajo que garantice la legalidad del licenciamiento.  Documentar los manuales de usuario de los sistemas de información
5	Realizar capacitación a usuarios	Profesional Universitario TIC	<a href="#"><u>Instructivo Uso Carpeta Corporativa SAT</u></a> <a href="#"><u>Guía Aprendizamiento</u></a> <a href="#"><u>Manuales de SAFIX</u></a>  Manuales de HERMES		Realizar capacitación técnica a los usuarios en los diferentes sistemas de información de la entidad

**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
1.0.5	2014/05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se redefinen los servidores teniendo en cuenta la información allí contenida y administrada. Así:</p> <p><b>SERVIDORES FÍSICOS</b></p> <p><b>1. SERVIDOR SFESXI1</b> Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p><b>2. SERVIDOR SFESXI2</b> Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p><b>3. SERVIDOR NORTE2</b> 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><b>4. SERVIDOR NORTE3</b> Fortinet:firewall es un filtro de acceso a internet.</p> <p><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>5. SFDOMINIO</b> Respaldo del ACTIVE DIRECTORY</p>	<p>Profesionales Universitarios TICs</p> <p>Claudia Marcela Palacio Naranjo</p> <p>Ivan Dario Benjumea Saldarriaga</p> <p>Jaime Alberto Vergara Jaller</p>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2014/05/16

			<p style="text-align: center;"><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>6. SFCONSOLA</b> Consola del VMWARE y VCENTER que soporta la virtualización Servidor de Carpeta Corporativa ACTIVE DIRECTORY: Administra las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo</p> <p><b>7. SERVIDOR FISICO</b> <b>CAMARAS NORTE:</b> maneja sistema y base de datos.</p> <p><b>8. SERVIDOR FISICO</b> <b>CAMARAS SUR: MANEJO:</b> maneja sistema y base de datos.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>SERVIDORES VIRTUALES</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>1. SVOPERACIONAP</b> Aplicación de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p style="text-align: center;"><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>2. SVOPERACIONBD</b> Base de Datos y Reporting Services de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p style="text-align: center;"><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>3. SVLPRNORTE</b> Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Norte y Sur</p> <p><b>4. SERVIDOR SVLPRSUR</b> Círculo cerrado de televisión (cámaras anteriores anàlogas).</p> <p style="text-align: center;"><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>5. SVPANTALLAS</b> Aplicación MagicInfo: Software para el despliegue de pantallas de consultas de</p>		
--	--	--	--	--	--

		<p>Llegadas y Salidas</p> <p><b>6. SERVIDOR ERPTTM</b> Aplicación y Base de Datos de ERP SAFIX: Software Administrativo y Financiero</p> <p><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>7. TTMCORREO</b> Servidor de EXCHANGE: Administra las cuentas de correo y buzones.</p> <p><b>8. SERVIDOR SVMANTIS</b> 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><b>9. SERVIDOR SVMULTI</b> Consola de Antivirus que asegura la actualización automática <b>y</b> periódica del Antivirus Servidor para Servicios de impresión en red Base de datos del Sw Syscom para soportar la operación del parqueadero publico P2</p> <p><b>10. SERVIDOR PROJECT</b> Servidor PROJECT: Software para el manejo de proyectos de la entidad</p> <p><b>11. SVCamaras:</b> Consulta del historico de videos.</p> <p><b>12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR:</b> Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p><b>13. SVGPOSITIVA:</b> servidor que maneja el sistema de gestión</p>		
--	--	--	--	--

		<p>Se elimina, la anterior clasificación:</p> <p><b>SERVIDORES FÍSICOS</b></p> <p><b>1. SERVIDOR SFESXI1</b> Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p><b>2. SERVIDOR SFESXI2</b> Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p><b>3. SERVIDOR NORTE2</b> 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><b>4. SERVIDOR NORTE3</b> ACTIVE DIRECTORY: Administra las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo</p> <p><b>SERVIDOR</b> <b>5. SFDOMINIO</b> Respaldo del ACTIVE DIRECTORY</p> <p><b>SERVIDOR</b> <b>6. SFCONSOLA</b> Consola del VMWARE y VCENTER que soporta la virtualización Servidor de Carpeta Corporativa</p> <p><b>SERVIDORES VIRTUALES</b></p> <p><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>1. SVOPERACIONAP</b> Aplicación de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>2. SVOPERACIONBD</b></p>		
--	--	--	--	--

		<p>Base de Datos y Reporting Services de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>3. SVLPRNORTE</b> Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Norte y Sur</p> <p><b>4. SERVIDOR SVLPRSUR</b> Círculo cerrado de televisión (cámaras anteriores).</p> <p><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>5. SVPANTALLAS</b> Aplicación MagicInfo: Software para el despliegue de pantallas de consultas de Llegadas y Salidas</p> <p><b>6. SERVIDOR ERPTTM</b> Aplicación y Base de Datos de ERP SAFIX: Software Administrativo y Financiero</p> <p><b>SERVIDOR</b></p> <p><b>7. TTMCORREO</b> Servidor de EXCHANGE: Administra las cuentas de correo y buzones.</p> <p><b>8. SERVIDOR SVMANTIS</b> 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><b>9. SERVIDOR SVMULTI</b> Consola de Antivirus que asegura la actualización automática <b>y</b> periódica del Antivirus Servidor para Servicios de impresión en red</p> <p><b>10. SERVIDOR PROJECT</b> Servidor PROJECT: Software</p>		
--	--	--	--	--

			<p>para el manejo de proyectos de la entidad</p> <p><b>11. SVCamaras:</b> Servidor para el circuito cerrado de Televisión para el manejo de las nuevas camaras</p> <p><b>12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR:</b> Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>Se elimina la observación "El primer día hábil del mes se envia a la Tesorería el backup mensual que se hace con una periodicidad semana"</p>			
1.0. 4	2013/ 05/24	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos	<p>Se elimina los servidores:</p> <p><b>7. SERVIDOR TTMPROXY</b> ISA SERVER Administrar las políticas de acceso a Internet</p> <p>El SERVIDOR SVLPRSUR ya no esta disponible para la Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Sur, allí esta la información del Circuito cerrado de televisión (camaras 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:</p> <p><b>11. SVCamaras:</b> Servidor para el circuito cerrado de Televisión para el manejo de las nuevas camaras</p> <p><b>12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR:</b> Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>En la actividad 2 "Administrar</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>	<p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p>	2013/05/24

			inventario de recursos informáticos", se elimina el registro "Relaciòn de Contratos Recursos Informaticos"  Se actualiza la denominaciòn de los cargos			
1.0. 3	2012/ 05/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	En la actividad "Administrar Servidores", se ingresa un servidor fisico PROXY el cual se encutran en la versiona anterior del manual.  Se adiciona nuevo registro " <a href="#">Relaciòn de Contratos Recursos Informaticos</a> " en la actividad "Administrar inventario de recursos informáticos"  En la Actividad "Administrar respaldos de información", se cambia el parrafo: "El primer día hábil de la semana se envia a la Tesoreria el Backup que se hace con una periodicidad semanal por el siguiente "El primer día hábil del mes se envia a la Tesoreria el backup mensual que se hace con una periodicidad semanal Se adiciona registro "Registro Restore Backup" Se adiciona un nuevo manual <a href="#">Manual F_Secure Admin</a> Se adicionan dos nuevos registros <a href="#">Registro Errores del Sistema HERMES</a> y <a href="#">Registro Errores del Sistema Safix</a>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Informació n  Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Tècnico de Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizaci onal	2012/05/28
1.0. 2	2011/ 11/15	Leidy Ramírez	Actualizar los Servidores fisicos y virtuales	Leidy Viviana	Alexandra Gaviria J	2011/11/15

		Auxiliar de Procesos		Ramirez Aguadelo Auxiliar de Procesos  Dora Astrid Restrepo Técnico en Tecnología s de Informació n	Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	
1.0. 1	2011/ 04/28	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	<p>Se elimina Administrar el control de acceso de los usuarios a los diferentes sistemas de información porque esta sustentado en otro procedimiento</p> <p><b>LA ACTIVIDAD 1:</b> " Administrar plataforma tecnológica" por "Administrar Servidores", en las observaciones se eliminan los párrafos que hablan del control de acceso ya que sera documentado a nivel del procedimiento.</p> <p>Se adiciona el siguiente párrafo en observaciones " Asegurar que los sistemas de informacion estén respaldados en un servidor con las características adecuadas".</p> <p>Se actualizan la clarificación de los servidores físicos y virtuales</p> <p>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><b>LA ACTIVIDAD 2:</b> Cambia el nombre de la actividad "Administrar</p>	<p>Leidy Viviana Ramirez Aguadelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p>	<p>Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	2011/05/23

		<p>inventario de Hardware y Software" por " Administrar inventario de recursos informáticos".</p> <p>Se eliminan las siguientes observaciones "Las llaves de la puerta de la bodega están bajo custodia del responsable de la actividad" y " un mantenimiento preventivo o correctivo o un remplazo de partes"</p> <p><b>LA ACTIVIDAD 3:</b> se elimina los sistemas BD Seven BD Kactus Formatos e Instructivos Project Mantis Correo Se adiciona observación de como se realiza el Backup semanal</p> <p><b>LA ACTIVIDAD 4:</b> Se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM</p> <p><b>LA ACTIVIDAD 5:</b> Se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM</p> <p><b>LA ACTIVIDAD 6:</b> Se elimina "Control de acceso área de servidores", nuevo procedimiento porque esta 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:</p>		
--	--	---	--	--

			Equipos de Cómputo, servidores, impresoras, entre otros"			
1.0.0	2010/03/05	Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos	Se adaptan la definiciones de acuerdo a las modificaciones realizadas a los procedimientos	Nuevo	Carlos Andrés Escobar Técnico en Tecnologías de Información	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.9.3 Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Críticos

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO// DOCUMENTO// GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
<b>PROBLEMAS DE RED FIBRA ÓPTICA</b>				
1 Identificar y corregir fallas en la conectividad de la fibra	Profesional Universitario TIC	<a href="#"><u>Datos Importantes Configuración</u></a>		<p>TTM no cuenta con una red alterna para contingencia, en caso de falla debe corregirse el problema inmediatamente y mientras esto sucede la operación debe proceder con la contingencia operativa documentada en el proceso.</p> <p><b>Problemas Físicos</b>            Se verifica en los swiches de fibra que estén encendidos y conectividad entre el cable y el puerto del swiches. Se verifica la conexión del punto que está fallando y su funcionamiento realizando una conexión a otro par de hilos de la fibra. Cada fibra tiene 6 pares de hilos de fibra. Con los cuales se puede probar la conectividad. si ninguno de los</p>

					<p>pares funciona se debe solicitar soporte técnico al proveedor.</p> <p>Si hay conexión en el punto de prueba, se revisa con una linterna de luz roja la continuidad de la fibra.</p> <p>Verificar que el punto de conexión en el Rack esté encendido y parpadeando.</p> <p>Verificar conectividad con otro cable de red.</p> <p>Verificar funcionamiento de la tarjeta de red.</p> <p><b>Problemas de configuración de red</b></p> <p>Se debe revisar dirección IP, máscara de subred, puerta de enlace, servidores DNS</p>
2	Identificar y corregir problemas de Hardware en servidores	Profesional Universitario TIC			<p>Los servidores virtualizados, cuentan con redundancia en fuentes de poder, tarjetas de red, y tiene un arreglo de discos, que permite cambiar discos defectuosos en caliente.</p> <p>Revisar en el display del servidor, mensajes y alertas que se han generado</p> <p>Revisar las señales luminosas del rack de servidores, que determina si el hardware está funcionando correctamente o si tienen alertas. En caso de fallas se debe proceder a reportar los incidentes con el proveedor que suministre el repuesto o la garantía si está vigente.</p>
3	Identificar y corregir problemas de Hardware en estaciones de	Profesional Universitario TIC			<p><b>Fallas en computadores, periféricos e impresora</b></p> <p>Se tiene disponible 3 CPU de</p>

	trabajo			<p>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>- Si el problema es una falla cuya solución requiere menos de 15 minutos se realiza en el puesto de trabajo</p> <p>- Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una corrección, reparación o mantenimiento correctivo .</p> <p><b>Fallas en Impresora ZEBRA</b> Se revisa que la impresora esté correctamente conectada y esté en estado Ready</p> <p>Se identifican problemas como bloqueo de la impresora, cambio de cinta, cambio de papel, si presenta atascos o mal funcionamiento del láser cuando la impresora bota el papel.</p> <p>En caso de no ser posible la solución del problema se cambia la impresora por la de contingencia y se procede a realizar la revisión y mantenimiento correctivo respectivo o en última instancia se contacta el proveedor que suministre el repuesto o la garantía si está vigente.</p> <p><b>Fallas en el sistema Operativo</b> Si el computador presenta pantalla negra y el mensaje: Falta Ntldr o volcado de memoria es señal de</p>
--	---------	--	--	---

					<p>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  Auxiliar de Mantenimiento	<a href="#">Procedimiento Ingresos, Llegadas y Salidas</a>  <a href="#">Instructivo Reinicio Servidores</a>		<p><b>TTM</b> tiene como contingencia a fallas eléctricas una Subestación eléctrica en la terminal del norte que soporta la energía de la caseta 1 y caseta 2.</p> <p>Para ambas terminales se cuenta con inversores (Bancos de baterías) que soportan las siguientes áreas:</p> <p><b>Terminal de Norte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Servidores (2 Inversores de duración 4 horas y 1 UPS de duración 3 horas)</li> <li>Casetas 3 y 1 inversor duración 8 horas</li> <li>Información 1 inversor duración 8 horas</li> <li>Recaudos 1 inversor duración 8 horas</li> <li>Equipos Administración 2 cubre computadores de las unidades, duración 8 horas.</li> <li>Centro de monitoreo</li> </ul>
---	--	---	---	--	---

				<p><b>Terminal del Sur</b>            Casetas 4 1 inversor de 8 horas            Recaudos 1 inversor de 8 horas            Información 1 UPS de 3 horas</p> <p>Estos inversores operan inmediatamente se presenta la falla.</p> <p>En caso de que no funcionen los inversores, se procede a revisar los componentes de la red eléctrica que los alimenta.</p> <p>Una vez restablecida la energía los inversores hacen el intercambio de energía automáticamente.</p> <p>En caso de agotamiento de las baterías o problemas de los inversores y se genere un apagón en los servidores, es necesario esperar el restablecimiento de la energía y seguir instrucciones de Reinicio de servidores.</p> <p>Si hay apagón y no se puede operar con los sistemas, en toda la operación debe trabajarse con la contingencia manual a través del registro de la información en los formatos respectivos y sistema de respaldo de recaudos(Ver proceso <a href="#">Gestión Operación</a>).</p>
--	--	--	--	--

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

#### DEFINICIONES

- **Contingencias:** Puede definirse como un evento o suceso que ocurre en la mayoría de los casos en forma repentina o inesperada, y causa alteraciones en los patrones normales de vida o actividad humana.
- **Seven Half:** medio que permite, realizar la facturación de tasas de uso cuando se cae el Sistema y actualizar automáticamente el Sw.
- **Proxy:** Sw encargado de distribuir las conexiones de red

- **BD:** Base de datos
  - **Task manager:** Es una aplicación del Sistema, sirve para gestionar aplicaciones y procesos
  - **Rack:** Estantería que soporta todas las conexiones de red

## Control de Cambios Procedimiento

	<b>Descripción</b>	<b>Revisado por/ Cargo</b>	<b>Aprobado por/ Cargo</b>	<b>Fecha</b>
12	Se modifica la denominaciòn de los cargos	Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora)  Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrativo Procesos  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeaciòn y Desarrollo	2013/05/24

Resumen de Cambios en la Documentación Técnica				
Categoría	Detalle del Cambio	Responsable	Fecha	Otros
1.2	En la actividad 2 "Identificar y corregir problemas de Hardware en servidores", se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM"	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2012/05/28
5.2	En la actividad 3 "Identificar y corregir problemas de Hardware en estaciones de trabajo"	Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información		
8.2	En la actividad "Identificar y corregir problemas de Hardware en estaciones de trabajo", se cambia el parrafo: "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	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional		
		Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno		
		Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno		

	<p>e operacion parqueadero. Se tiene s contingencia para una impresora d ZEBRA de alta capacidad y una s 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", <b>se unifica con</b> "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." <b>y se determina documentarlo así:</b> " 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>		
12	<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</p>	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional 2011/05/23

	Sistemas Críticos"			
	Nuevo	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional  Carlos Andres Escobar Técnico en tecnologías de información	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2010/04/19

--	--	--	--	--

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.9.4 Procedimiento Administración Documental

**PROPOSITO:** Producir, Recibir, administrar y custodiar la correspondencia externa e interna de la entidad según la normatividad vigente y almacenarla adecuadamente en el archivo Central. Direccionar la correspondencia a los remitentes y asegurar la trazabilidad de la información, con el fin de que esté disponible para todos los públicos.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTR OS	OBSERVACIONES
1	Planejar la producción documental	Todos los funcionarios  Público externo	Decreto 2609 de 2012		Los funcionarios de TTM y el público externo planea la generación del documento, teniendo en cuenta el análisis legal, funcional y archivístico, que determine la utilidad de estos como evidencia, con miras a facilitar su gestión. El resultado del análisis determinará si se debe crear o no el documento.
2	Producir documentos	Todos los funcionarios	Decreto 2609 de 2012	flujos QfDocument  cartas, contratos, resoluciones	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 necesita producir.
3	Gestionar y tramitar	Personal en recepción  Técnico Administrativo Documentos  Técnico Administrativo Archivo	Decreto 2609 de 2012	flujos QfDocument	<p>En esta actividad se tiene en cuenta el conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción o los metadatos, la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.</p> <p>En recepción se reciben los documentos, se coloca la fecha de recibido, hora y firma y se diligencia el formato "Recepción de documentos".</p>

					<p>La recepcionista entrega los documentos al archivo. Donde la administradora 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 estícker a través de qfdocument, este estícker contiene la ciudad, fecha, hora de radicación, número de radicado y el nombre de la Entidad. Se radican todos los documentos públicos o si están relacionados con asuntos de la Entidad como: quejas, reclamaciones de vehículos, tasas de uso, contrato.</p> <p>Las facturas con o sin contrato no es un documento radicable, pero la entidad como directriz tiene implementado asignar un número de control, el cual permite generar trazabilidad y gestión del documento. 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><b>CORRESPONDENCIA EXTERNA:</b></p> <p>Se digitaliza toda la correspondencia que llega al archivo. Para facilitar la consulta se digitalizan los siguientes tipos de expedientes: contratos, , estados financieros, actas y resoluciones de las secciones y/o áreas. La disponibilidad y permisos de</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>acceso a esta información es de acuerdo a las solicitudes de la alta dirección y lo que este definido en cada cargo.</p> <p>La correspondencia externa que no haga parte de estas series documentales es almacenada físicamente por el tecnico administrativo archivo.</p> <p>Se identifica el destinatario interno. La correspondencia se clasifica por subgerencia.</p> <p>Los documentos externos, que se ingresan a los contratos, historias laborales, procesos juridicos y disciplinarios, se registran en el formatos "Control entrega de documentos" .</p> <p>Si la correspondencia debe ser entregada o rotada a otra unidad, se da la trazabilidad y enruta al personal competente.</p>
--	--	--	--	--	--

**CORRESPONDENCIA INTERNA:**

Toda correspondencia interna es tramitada a traves del sistema qfdocument, dandole cumplimiento a la circular 04 de 2012 de la presidencia de la republica.

La entrega de la correspondencia se realiza dos veces en la mañana y dos veces en la tarde todos los días hábiles.

La correspondencia se envía mediante el mensajero y/o aprendiz del archivo.

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.  Es importante tener en cuenta:  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 correspondiente para registrar en el contrato 4. Se coordina con el mensajero de TTM o la empresa de mensajería su envío
4	Organizar documentos	Técnico Administrativo Archivo	<p><a href="#"><u>Guía Administración Documental</u></a></p> <p><a href="#"><u>Tablas de Retención Documental</u></a></p> <p><a href="#"><u>Formatos Administración Documental</u></a></p>	<p>QFDOCUMENT</p> <p><a href="#"><u>Tablas de Retención Documental</u></a></p> <p>Tablas valoración documental</p>	<p>En esta actividad se clasifica, ubica en el nivel adecuado, se ordena y se describe el documento en gestión.</p> <p>Se 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 dandole 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><b>Archivo de Gestión y central:</b> en este ciclo los documentos tienen un valor probatorio, legal, administrativo, contable y técnico</p> <p><b>Archivo histórico:</b> 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 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</p>
---	-----------------------	-----------------------------------	--	---

				<p>importancia histórica de la entidad, o que adquiera valor jurídico, testimonial o probatorio, legal, dentro de algún proceso</p> <p>Los documentos que quedan clasificados como "en proceso de eliminación", se publican en la pagina web de la entidad por un mes (decreto 2609 de 2012)", permitiendo abrir el espacio al publico de interes para que este se pronuncie a la entidad y efectue la solicitud del mismo</p>
6	Preservar 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 traves del sw Qfdocument, teniendo en cuenta las los permisos tecnologicos otorgados por sistemas de informaciòn.</p> <p>La entidad cuenta con las siguientes condiciones para preservar los documentos a largo plazo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura adecuada y en optima para almacenar los documentos.</li> <li>2. Procesos sistematizado (menos papel)</li> <li>3. Papeleria y tintas adecuada (buen gramaje, desasificada)</li> <li>4. Lamparas led</li> <li>5. Aire acondicionado 10 horas al dia.</li> <li>6. Estanterias y planotecas optimas</li> <li>7. Se cumple con las medidas para el manejo del papel (ganchos, perforaciones).</li> <li>8. Custodia de la informaciòn registrada en el sw, por medio del servidor virtual y backup.</li> <li>9. Digitalizaciòn de los documentos. (escaner, impresora)</li> <li>10. La informaciòn es custodiada en el archivo, solo tiene control de acceso el personal vinculado.</li> <li>11. Se realizan reestrauraciones menores en los documentos que los requiera</li> </ol>

7	Consultar correspondencia y expedientes	Todos los funcionarios de TTM  Técnico Administrativo Archivo  Técnico Administrativo Documentos	<a href="#">Formatos Administración Documental</a>	<a href="#">Registros de Control Documental</a>	<p>Los funcionarios efectuan la consulta por medio de qfdocument o en las carpetas corporativas de la entidad.</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	Administrar Biblioteca	Técnico Administrativo Archivo		Listado libros biblioteca  Formatos de préstamo libros	<p>Para el control del préstamo y reserva de los libros que se encuentran en el archivo se lleva un registro en los formatos respectivos.</p> <p>Se administra el inventario de la biblioteca el cual incluye los libros disponibles para préstamo y está disponible para consulta de todos los funcionarios.</p> <p><b>Instrucciones para prestar un libro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultar la disponibilidad de los libros en el Inventario de la red o directamente en la Biblioteca</li> <li>▪ Tener datos previos (como nombre del libro, autor, entre otros) en el momento en que vaya a hacer la solicitud de préstamo, esto con el fin de agilizar la labor del funcionario del Archivo.</li> <li>▪ Solo pueden efectuar el préstamo de libros los funcionarios de TTM</li> <li>▪ El préstamo es personal e intransferible y es responsabilidad de cada funcionario devolver el material al archivo.</li> <li>▪ El tiempo de préstamo es dos semanas, si se desea prolongar el periodo de préstamo, se solicita la</li> </ul>

				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 ▪ Cuándo 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"](#), &#160;Sfconsola\SATSIG - Sistema Integrado de Gestión; [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 Archivistica](#)

#### DEFINICIONES:

**Planeación:** definición del decreto 2609

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

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0				

R	C	a	r	s	c
2	1	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."	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos  Ayde Lillian Acevedo Técnico Administrativo Documentos  Omer Giovani Patiño Villa Técnico Administrativo Archivo	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo	2014/05/16

12	Se modifica la denominaciòn de los cargos	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tècnico Administrativo Procesos  Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno  Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeaciòn y Desarrollo  2013/05/24

Código de Actividad		Nombre del Responsable	Nombre del Supervisor	Fecha de Actualización
121	<p>Se cambia redacción del objetivo</p> <p>Se modifica responsable de actividad "Recibir y radicar correspondencia externa" ya el responsable no es la secretaria sino el Vigilante</p> <p>Se modifica la redaccion en todas las actividades</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Ayde Lillian Acevedo Administrador de Documentos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/11/15
121	<p>Se adiciona actividad "Generar documentos"</p> <p>Se modifican las actividades y observaciones de acuerdo con la aprobación de la Administradora Documental</p>	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos  Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno  Ayde Lillian Acevedo Administrador de Documentos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	2011/05/23

	Nuevo	Ayde Lillian Acevedo Administrador de Documentos	Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.9.5 Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados

**PROPOSITO:** 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		<a href="#">Flujo Serie: F01 - Solicitud de Subgerencia de Planeación y Desarrollo</a>	<p>Cada seis meses 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 del Software Solicitud de servicio a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo, en caso contrario, enviar correo electrónico aprobando los permisos que actualmente tienen otorgados su personal a cargo.</p>
2	Recibir solicitud de modificación de permisos	Profesional Universitario TIC			<p>Si el Subgerente y/o de unidad reporta una solicitud de servicio en UDO, el sistema envía un correo electrónico al responsable de darle solución a la misma, donde se le exporta toda la descripción que el solicitante realiza.</p>
3	Realizar Modificación de permisos	Profesional Universitario TIC		ERP SAFIX Sistema HERMES <a href="#">Flujo Serie: F01 - Solicitud de Subgerencia de Planeación y Desarrollo</a>	<p>El TTI debe realizar la modificación de permisos solicitada y generar nuevamente los informes de permisos, registrar nota en el incidente de los cambios realizados, adjuntar el informe respectivo y solicitar por parte del usuario una confirmación de aceptación de permisos asignados.</p>

4	Resolver y cerrar Incidente	sUBGERENT DE DE CADA AREA  Profesional Universitario TIC	<a href="#">Aprobacion Permisos x Usuario</a>	<a href="#">Revision Permisos</a>	<p>El TTI 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 Gestión\GestionTecnologia e Informacion\Registros\Informatica\Revisión 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 unidad administrativa que debe realizar los TTI y finaliza con la firma de cada jefe de unidad 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 jefe de unidad así lo requiera.

#### DEFINICIONES

- **TTI:** Técnicos en Tecnologías de Información
- **UDO:** Unidad Desarrollo Organizacional
- **Solicitud de Servicio a UDO:** MANTIS Software Gratuito para el manejo solicitudes de servicio de la Unidad Desarrollo Organizacional
- **MANTIS:** Mantis es un sistema Web de registro de incidencias ligero y simple. Escrito en el lenguaje PHP, requiere una base de datos (MySQL, MS SQL o PostgreSQL) y un servidor Web
- **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	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.0	Se elimina la actividad: Generar informe de permisos: El Profesional Universitario responsable debe generar los informes respectivos de cada uno de los roles o grupos de usuario definidos en cada Unidad y debe enviar por correo electrónico el (los) informe (s) generados a cada uno de los Subgerente y/o jefes de unidad.			
1.1	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 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 398 399 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 488 489 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 498 499 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 578 579 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 588 589 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 598 599 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 678 679 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 688 689 689 690 691 692 693 694 695 696 697 697 698 698 699 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 778 779 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 788 789 789 790 791 792 793 794 795 796 797 797 798 798 799 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 878 879 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 888 889 889 890 891 892 893 894 895 896 897 897 898 898 899 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 978 979 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 988 989 989 990 991 992 993 994 995 996 997 997 998 998 999 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1039 1040 1041 1042 1043 1044 1045 1046 1047 1048 1049 1049 1050 1051 1052 1053 1054 1055 1056 1057 1058 1059 1059 1060 1061 1062 1063 1064 1065 1066 1067 1068 1069 1069 1070 1071 1072 1073 1074 1075 1076 1077 1078 1078 1079 1079 1080 1081 1082 1083 1084 1085 1086 1087 1088 1088 1089 1089 1090 1091 1092 1093 1094 1095 1096 1097 1097 1098 1098 1099 1099 1100 1101 1102 1103 1104 1105 1106 1107 1108 1109 1109 1110 1111 1112 1113 1114 1115 1116 1117 1118 1119 1119 1120 1121 1122 1123 1124 1125 1126 1127 1128 1129 1129 1130 1131 1132 1133 1134 1135 1136 1137 1138 1139 1139 1140 1141 1142 1143 1144 1145 1146 1147 1148 1149 1149 1150 1151 1152 1153 1154 1155 1156 1157 1158 1159 1159 1160 1161 1162 1163 1164 1165 1166 1167 1168 1169 1169 1170 1171 1172 1173 1174 1175 1176 1177 1178 1178 1179 1179 1180 1181 1182 1183 1184 1185 1186 1187 1188 1188 1189 1189 1190 1191 1192 1193 1194 1195 1196 1197 1197 1198 1198 1199 1199 1200 1201 1202 1203 1204 1205 1206 1207 1208 1209 1209 1210 1211 1212 1213 1214 1215 1216 1217 1218 1219 1219 1220 1221 1222 1223 1224 1225 1226 1227 1228 1229 1229 1230 1231 1232 1233 1234 1235 1236 1237 1238 1239 1239 1240 1241 1242 1243 1244 1245 1246 1247 1248 1249 1249 1250 1251 1252 1253 1254 1255 1256 1257 1258 1259 1259 1260 1261 1262 1263 1264 1265 1266 1267 1268 1269 1269 1270 1271 1272 1273 1274 1275 1276 1277 1278 1278 1279 1279 1280 1281 1282 1283 1284 1285 1286 1287 1288 1288 1289 1289 1290 1291 1292 1293 1294 1295 1296 1297 1297 1298 1298 1299 1299 1300 1301 1302 1303 1304 1305 1306 1307 1308 1309 1309 1310 1311 1312 1313 1314 1315 1316 1317 1318 1319 1319 1320 1321 1322 1323 1324 1325 1326 1327 1328 1329 1329 1330 1331 1332 1333 1334 1335 1336 1337 1338 1339 1339 1340 1341 1342 1343 1344 1345 1346 1347 1348 1349 1349 1350 1351 1352 1353 1354 1355 1356 1357 1358 1359 1359 1360 1361 1362 1363 1364 1365 1366 1367 1368 1369 1369 1370 1371 1372 1373 1374 1375 1376 1377 1378 1378 1379 1379 1380 1381 1382 1383 1384 1385 1386 1387 1388 1388 1389 1389 1390 1391 1392 1393 1394 1395 1396 1397 1397 1398 1398 1399 1399 1400 1401 1402 1403 1404 1405 1406 1407 1408 1409 1409 1410 1411 1412 1413 1414 1415 1416 1417 1418 1419 1419 1420 1421 1422 1423 1424 1425 1426 1427 1428 1429 1429 1430 1431 1432 1433 1434 1435 1436 1437 1438 1439 1439 1440 1441 1442 1443 1444 1445 1446 1447 1448 1449 1449 1450 1451 1452 1453 1454 1455 1456 1457 1458 1459 1459 1460 1461 1462 1463 1464 1465 1466 1467 1468 1469 1469 1470 1471 1472 1473 1474 1475 1476 1477 1478 1478 1479 1479 1480 1481 1482 1483 1484 1485 1486 1487 1488 1488 1489 1489 1490 1491 1492 1493 1494 1495 1496 1497 1497 1498 1498 1499 1499 1500 1501 1502 1503 1504 1505 1506 1507 1508 1509 1509 1510 1511 1512 1513 1514 1515 1516 1517 1518 1519 1519 1520 1521 1522 1523 1524 1525 1526 1527 1528 1529 1529 1530 1531 1532 1533 1534 1535 1536 1537 1538 1539 1539 1540 1541 1542 1543 1544 1545 1546 1547 1548 1549 1549 1550 1551 1552 1553 1554 1555 1556 1557 1558 1559 1559 1560 1561 1562 1563 1564 1565 1566 1567 1568 1569 1569 1570 1571 1572 1573 1574 1575 1576 1577 1578 1578 1579 1579 1580 1581 1582 1583 1584 1585 1586 1587 1588 1588 1589 1589 1590 1591 1592 1593 1594 1595 1596 1597 1597 1598 1598 1599 1599 1600 1601 1602 1603 1604 1605 1606 1607 1608 1609 1609 1610 1611 1612 1613 1614 1615 1616 1617 1618 1619 1619 1620 1621 1622 1623 1624 1625 1626 1627 1628 1629 1629 1630 1631 1632 1633 1634 1635 1636 1637 1638 1639 1639 1640 1641 1642 1643 1644 1645 1646 1647 1648 1649 1649 1650 1651 1652 1653 1654 1655 1656 1657 1658 1659 1659 1660 1661 1662 1663 1664 1665 1666 1667 1668 1669 1669 1670 1671 1672 1673 1674 1675 1676 1677 1678 1678 1679 1679 1680 1681 1682 1683 1684 1685 1686 1687 1688 1688 1689 1689 1690 1691 1692 1693 1694 1695 1696 1697 1697 1698 1698 1699 1699 1700 1701 1702 1703 1704 1705 1706 1707 1708 1709 1709 1710 1711 1712 1713 1714 1715 1716 1717 1718 1719 1719 1720 1721 1722 1723 1724 1725 1726 1727 1728 1729 1729 1730 1731 1732 1733 1734 1735 1736 1737 1738 1739 1739 1740 1741 1742 1743 1744 1745 1746 1747 1748 1749 1749 1750 1751 1752 1753 1754 1755 1756 1757 1758 1759 1759 1760 1761 1762 1763 1764 1765 1766 1767 1768 1769 1769 1770 1771 1772 1773 1774 1775 1776 1777 1778 1778 1779 1779 1780 1781 1782 1783 1784 1785 1786 1787 1788 1788 1789 1789 1790 1791 1792 1793 1794 1795 1796 1797 1797 1798 1798 1799 1799 1800 1801 1802 1803 1804 1805 1806 1807 1808 1809 1809 1810 1811 1812 1813 1814 1815 1816 1817 1818 1819 1819 1820 1821 1822 1823 1824 1825 1826 1827 1828 1829 1829 1830 1831 1832 1833 1834 1835 1836 1837 1838 1839 1839 1840 1841 1842 1843 1844 1845 184			

C e s c			
------------------	--	--	--

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**

#### 4.9.6 Procedimiento Migración de Información

**PROPOSITO:** Gestionar las solicitudes de Migración de Información de un sistema o herramienta anterior a un nuevo sistema o herramienta

ACTIVIDA D	RESPONSABL E	FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA	REGISTROS	OBSERVACIONES
1 Consultar a los Profesionales TIC la estructura de datos.	Todos los funcionarios de TTM		Correo Electrónico	<p>La estructura de datos depende del sistema o herramienta y del tipo de información que se desee migrar; por tanto, el usuario solicitante, previa a la solicitud debe consultar a los TTI la estructura de datos sobre la que debe diligenciar la información a migrar.</p> <p>El Profesionales TIC responsable debe identificar si la información que el usuario desea migrar es factible de migración o necesariamente debe realizarse el registro de ésta manualmente.</p>
2 Reportar solicitud de Migración de Información	Todos los funcionarios de TTM		<a href="#"><u>Flujo Serie: F01 - Solicitud de Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</u></a>	<p>El usuario antes de reportar una solicitud de migración de información debe tener el registro de la información a migrar en la estructura de datos dada por el Profesionales TIC responsable.</p> <p>El usuario podrá solicitar una validación previa de los datos a migrar antes de realizar el reporte.</p> <p>En la intranet se tiene un</p>

					vínculo para el ingreso al sistema de Solicitudes a UDO.
3	Recibir solicitud de migración de Información	Profesional Universitario TIC		<a href="#"><u>Flujo Serie: F01 - Solicitud a Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</u></a>	Una vez asignada la incidencia, El sistema envía un correo electrónico al responsable de darle solución a la misma, donde se le reporta toda la descripción que el solicitante realiza y el archivo con la información a migrar.
4	Analizar solicitud Migración de Información	Profesional Universitario TIC		<a href="#"><u>Flujo Serie: F01 - Solicitud a Subgerencia de Planeacion y Desarrollo</u></a>	Una vez recibida la solicitud, el Profesionales TIC responsable debe identificar si la información está acorde con la estructura de datos requerida.  Si la información no es clara, contiene errores o se requiere más información, el Profesionales TIC debe solicitar la aclaración respectiva al solicitante por medio de notas en el incidente reportado.
5	Realizar Migración de Información	Profesional Universitario TIC		ERP SAFIX  Sistema HERMES  Sistema Planes de Mejoramiento SISPLANES	Una vez la información está acorde, el Profesionales TIC debe proceder a realizar la migración de información en el software específico al que pertenezca dicha información.  El Profesionales TIC debe generar un reporte de la información migrada desde el software al que se migró y debe enviar un correo electrónico al solicitante con dicho reporte, informando sobre el estado de la migración, solicitando se revise la información para verificar si está conforme a la información enviada y que en

					caso de encontrar diferencias, las reporte al responsable de dar solución por medio de notas en el incidente reportado; en caso contrario, registrar en una nota la aprobación de la información migrada.
6	Resolver y cerrar solicitud de Migración	Profesional Universitario TIC	<a href="#">Control Migración de Datos</a>	<a href="#">Control Migración de Informacion</a>	<p>El Profesionales TIC otorga un tiempo 15 días hábiles para que el solicitante 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 y procede a cerrar el incidente.</p> <p>Diligencia el formato “Control de Migración de Datos”, obtiene la firma del solicitante aceptando que la información migrada está de acuerdo con lo solicitado, escanea los formatos firmados y los almacena en la ruta Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestión\GestionTecnología e Información\Registros\Informatica\Migracion de Informacion</p> <p>Registra en el documento de registro “Control de Migración de Información” la migración realizada.</p>

**ALCANCE:**Este procedimiento inicia con la consulta que el solicitante debe realizar a los Profesionales TIC sobre la estructura de datos y finaliza con la firma del solicitante aceptando que la información migrada está de acuerdo con lo solicitado.

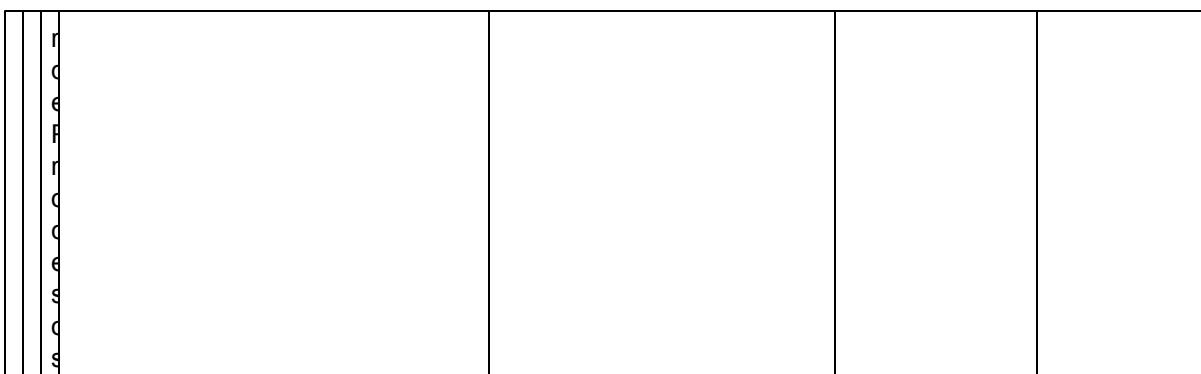
#### DEFINICIONES

- **TTI:** Técnicos en Tecnologías de Información
- **UDO:** Unidad Desarrollo Organizacional
- **Solicitud de Servicio a UDO:** MANTIS Software Gratuito para el manejo solicitudes de servicio de la Unidad Desarrollo Organizacional
- **MANTIS:** Mantis es un sistema Web de registro de incidencias ligero y simple. Escrito en el lenguaje PHP, requiere una base de datos (MySQL, MS SQL o PostgreSQL) y un servidor Web
- **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 hacer que los datos existentes en una aplicación, funcionen en un software o sistema operativo distinto

#### Control de Cambios Procedimiento

Versión	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
1.2	Se actualiza la denominacion 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

12	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





# **Top Level Intro**

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

**Part**



V

## 5 Control de Cambios del Manual

Ver sión	Fech a	Autor/ Cargo	Sección	Descripción	Revisado por/Cargo	Aprobado por/Cargo	Fecha
8.0. 6	2014/ 05/16	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administr ativo Procesos	Todas	<p>Se ingresa politica ambiental, preaprobada en el ETSIG el 27/03/2014 y aprobada en el comite cordiandor del sistema integrado de gestión celebrado el 5 de Mayo de 2014</p> <p><b><u>Se adicionan nuevos espacios:</u></b></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 Certificación de la Entidad, donde se establece el alcance de la certificación con la que actualmente cuenta la Entidad.</p> <p><b><u>Se realizan actualizaciones a los procesos:</u></b></p> <p><b><u>1. PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA</u></b> (version 1.0.5, con fecha 2014/05/16)</p> <p>Se actualiza el procedimiento Recibir y Responder</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2014/05/16

			<p>Comunicaciones, se genera versión 1.0.7 con fecha 2014/05/16</p> <p><b><u>2. PROCESO GESTIÓN CONTROL Y EVALUACIÓN:</u></b></p> <p><b>El proceso me modifica a versión 1.0.5, con fecha 2014/05/16</b></p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comité de Planeación</p>		
			<p><b><u>3. GESTIÓN OPERACIÓN TERMINALES DE TRANSPORTE (1.0.4, fecha 2014/05/16)</u></b></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><b>4. GESTIÓN JURIDICA:</b> <u>No cuenta con modificaciones</u></p> <p><b>5. GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS:</b></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: Adquisiciones de Bienes y Servicios, Arrendamientos de Inmuebles Estos cuentan con propuestas para modificación pero falta aprobación de la nueva Secretaria General.</p> <p><b>6. GESTIÓN FINANCIERA</b> (Version 10.4, fecha 2014/05/16)</p> <p>Se modifica el procedimiento</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>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 facturaciòn", se genera version 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p> <p>El procedimiento Gestionar cartera, no se efectu�a modificación</p> <p>Se adiciona dentro de las actividades del Actuar el Comite de Planeación</p> <p><b><u>7. GESTIÓN HUMANA:</u></b> (versión 1.0.5, con fecha 2014/05/16)</p> <p>Se modifica el Procedimiento Selección y Vinculación, se genera version 1.0.6, con fecha 2014/05/16</p> <p><b><u>8. GESTIÓN PROCESOS:</u></b> (version 1.0.2, con fecha 2014/05/16)</p> <p>Se genera nueva version del procedimiento Control de Documentos, se genera version 1.0.4, con fecha 2014/05/16</p>		
--	--	--	--	--	--

				<p><b><u>9.GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN:</u></b></p> <p>Se modifica el procedimiento: Administraciòn Documental, se genera versiòn 2.0.0, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Administrar infraestructura tecnológica, se genera versiòn 1.0.5 con fecha 2014/05/16</p>			
8.0. 5	2013/ 07/22	Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativo Procesos	Todas	<p><b><u>1. Cambios generales del Manual</u></b></p> <p>En el campo <a href="#">Organigrama</a>, 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 Medellin S.A. y se dictan otras disposiciones".</p>	Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Carlos Alberto Molina Gomez Gerente General	2013/07/22

			<p>En el campo <a href="#"><u>Generalidades y Campo de Aplicación</u></a>, se elimina la NTC 5254 "Gestión del Riesgo" y se actualiza por la ISO 31000 "Principios y directrices para la gestión de riesgos". Esta norma, está constituida por la NTC 5254 que se conocía en Colombia para la Gestión de riesgo y que tenía como referente la norma australiana AS 4360, la cual fue anulada con la llegada de la ISO 31000</p> <p><b><u>2. Cambios por cada caracterización de los procesos</u></b></p> <p><b><u>PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA:</u></b></p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <a href="#"><u>Procedimiento Direccionamiento Estratégico</u></a>, se genera versión 1.0.4</li><li>2. <a href="#"><u>Procedimiento Revisión por la Dirección</u></a>, se genera versión 1.0.3</li><li>3.<a href="#"><u>Procedimiento Gestión de Proyectos</u></a>, se genera versión 1.0.2</li><li>4.<a href="#"><u>Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas</u></a> , se genera versión</li></ol>		
--	--	--	---	--	--

			<p>1.0.2 5. <a href="#"><u>Recibir y Responder</u></a> <a href="#"><u>Comunicaciones</u></a> se genera versiòn 1.0.6</p> <p>Se adiciona la nueva <a href="#"><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></a></p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterizacion del proceso: <a href="#"><u>Gestión Estratégica</u></a></p> <p><b><u>GESTIÒN CONTROL Y EVALUACIÒN:</u></b></p> <p>Las siguientes políticas:</p> <p>Cualquier modificación que se realice al plan debe ser aprobado en el comité y debidamente justificado. El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año en el Comité coordinador del SIG.</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>Se modifican por:</p> <p>El plan anual de trabajo se debe aprobar los primeros días del año por el Gerente General y darlo a conocer en el Comité Coordinador del SIG.</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>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso:<a href="#"><u>Gestión Control y Evaluación</u></a></p> <p><b><u>GESTIÓN OPERACIÓN TERMINALES DE TRANSPORTE:</u></b></p> <p>Se modificación de los siguientes procedimientos:</p> <p>1. <a href="#"><u>Procedimiento Programación de Turnos</u></a>, pasa a versión 1.0.3.</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>2. <u>Procedimiento Ingresos Llegadas Salidas</u>, pasa a versión 1.0.4 3. <u>Procedimiento Recaudos</u>, pasa a versión 1.0.3 4. <u>Procedimiento Servicio al Transportador</u>, pasa a versión 1.0.6 5. <u>Procedimiento Control del Servicio No conforme</u> 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: <u>Gestión Operación Terminales</u></p> <p><b><u>GESTIÓN JURIDICA:</u></b></p> <p><b>Se adicionan lo siguiente:</b></p> <p><b>En Entradas:</b> Legislación Colombiana.</p> <p><b>En Proveedor:</b> ? <a href="http://www.litigiovirtual.com">www.litigiovirtual.com</a> ? <a href="http://www.ramajudicial.gov.co">www.ramajudicial.gov.co</a> ? Conalter (Corporación Nacional de Terminales) ? Asamblea de accionistas</p> <p><b>En Actividades:</b></p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>? Agendar y preparar las diligencias de las diferentes actuaciones judiciales ? Revisión jurídica de solicitud de contratación, condiciones, contrato de pago, actas de liquidación ? Efectuar evaluación de propuestas ? Revisión y aprobación de pólizas</p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: <a href="#"><u>Gestión Jurídica</u></a></p> <p><b><u>GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS:</u></b></p> <p>Se realiza modificaciones al <a href="#"><u>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios</u></a>.</p> <p>Se actualiza las denominaciones de los cargos en el <a href="#"><u>Procedimiento Mantenimiento de Bienes</u></a>.</p> <p>Se realizan modificaciones en las actividades del <a href="#"><u>Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</u></a>.</p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>de cada caracterización del proceso: <a href="#"><u>Gestión Bienes y Servicios</u></a></p> <p><b><u>GESTIÓN FINANCIERA:</u></b></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 húmedo.</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 acompañado de la planilla pila del mes respectivo),</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>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: <a href="#">Gestión Financiera</a></p> <p><b><u>GESTIÓN HUMANA:</u></b></p> <p><b>POLÍTICAS:</b></p> <p>Se elimina la política Las vacaciones por ley se deben generar 5</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>días antes del disfrute por parte del empleado.</p> <p><b>En las ENTRADAS:</b></p> <p>1. Se elimina la Resoluciones 129, 130, 131, 132 y 133, porque son modificadas por las resoluciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Resoluciòn COPASO.</li><li>▪ Resoluciòn Prèstamo de Vivienda.</li><li>▪ Resoluciòn Comitè Convivencia Laboral.</li><li>▪ <a href="#"><u>Resoluciòn Normas y Políticas-Evaluaciòn de Desempeño.</u></a></li><li>▪ <a href="#"><u>Programa de Asistencia educativa para los servidores y sus grupos familiares.</u></a></li></ul> <p>2. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p><b>3. Se adiciona en el ACTUAR:</b></p> <p>El Comitè Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p><b>4. En documentos aplicables y controles:</b></p> <p>Se adiciona <a href="#"><u>Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las</u></a></p>		
--	--	--	---	--	--

			<p><u>Terminales de Transporte de Medellin S.A. 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 Humana</u></p> <p><b><u>GESTIÓN PROCESOS:</u></b></p> <p>Se modifica el objetivo dando cumplimiento a la oportunidad de mejora registrada en la auditoría de seguimiento de nov 10 y 11, enmarcándolo en la razón de ser del proceso en la organización y no con el enfoque normativo, pues el objetivo permite identificar los seguimientos o mediciones al proceso</p> <p><b><u>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</u></b></p> <p>Se eliminan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Necesidades y expectativas de los clientes</li><li>▪ Comunicaciones de los clientes</li><li>▪ Resultados de encuestas de satisfacción externa e interna</li></ul> <p>Se adicionan lo</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informes de auditorias internas y externas</li><li>▪ Acciones preventivas, correctivas y de mejora</li><li>▪ Metodología administración de Riesgos TTM</li><li>▪ Documentacion de cargos</li><li>▪ Informes de auditorias internas de control</li></ul> <p><b>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</b></p> <p>Se adicionan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Entes de certificación y de control</li><li>▪ Departamento Administrativo de la Función Pública</li></ul> <p>Se eliminan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cliente directo empresas transportadoras</li><li>▪ Cliente Indirecto usuarios pasajeros</li><li>▪ Personal TTM se modifica por funcionarios de TTM</li></ul> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterizacion del proceso: <a href="#">Gestión</a></p>		
--	--	--	---	--	--

			<p><u>Procesos</u></p> <p><b>GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN:</b></p> <p>Se modifica la redaccion, se actualizan las politicas y el Software .</p> <p>Se ingresaron nuevas politicas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Toda información que se genere en las diferentes Subgerencias y que sea carácter corporativo deberán estar almacenadas en la carpeta respectiva de acuerdo a la subgerencia, teniendo en cuenta que la información que este registrada allí se asume que no es corporativa.</li><li>▪ Los incidentes que han sido reportados en el QFDocument, que estén en estado Abierto, que tienen seguimiento por el personal al que fue asignado (desarrollador) a través de notas, necesidad de más datos y que no han sido retroalimentados por el usuario solicitante, se cerrarán después de 30 días de no recibir respuesta alguna por parte del informador</li></ul>		
--	--	--	---	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se elimina la política: El sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales, se actualizarán como mínimo una (1) vez al año, exceptuando el servidor donde se tenga instalado el software SEVEN, por ser un software de consulta y no se cuenta con mantenimiento y actualización.</li> </ul> <p>Se elimina del listado de Sw:</p> <p><b>FORMATOS E INSTRUCTIVOS:</b> Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa</p> <p><b>ISA SERVER:</b> Software que permite administrar las políticas de acceso a Internet.</p> <p><b>MANTIS:</b> Software Gratuito para el manejo de proyectos de solicitudes de servicio.</p> <p>Entre otros cambios, si desea visualizarlos al detalle dirigirse al control de cambios de cada caracterización del proceso: <a href="#">Gestión Tecnología e Información</a></p>			
8.0.	2012/	Leidy	Todas	<u>PROCESO GESTIÓN</u>	Raul	Carlos	2012/05/30

4	05/30	Ramírez A Auxiliar de Procesos	<p><b>ESTRATEGICA:</b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.3 Se modifica el <a href="#">Procedimiento Direccionamiento Estrategico</a>, se genera versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Recibir y Responder Comunicaciones</a>, se genera versión 1.0.5 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se actualizan políticas y controles.</p> <p><b>GESTIÓN CONTROL Y EVALUACIÓN:</b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.3 <b>Se adiciona tres actividades en el HACER</b> Se adicionan tres políticas nuevas</p> <p><b>GESTIÓN OPERACIÓN TERMINALES DE TRANSPORTE</b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.2 Se realiza pruebas al proceso y se llega a la conclusión que todo se está cumpliendo de acuerdo a lo</p>	<p>Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p>	<p>Alberto Molina Gomez Gerente General</p>	
---	-------	--	--	--	---	--

			<p>documentado.</p> <p><b><u>GESTIÓN JURIDICA:</u></b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.3 Se modifica y adiciona una nueva política</p> <p><b><u>GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS</u></b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.3 Se modifica el procedimiento <a href="#"><u>Realizar Contratación de Bienes y Servicios</u></a>, se genera versión 1.0.7 (ver detalle control de cambios del Procedimiento)</p> <p>Se modifica el procedimiento <a href="#"><u>Efectuar contratación de arrendamiento de inmuebles nuevos y seguimiento a contratos de arrendamientos vigentes</u></a>, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el procedimiento <a href="#"><u>Ejecutar plan de mantenimiento de Infraestructura Física</u></a>, se genera versión 1.0.6 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p><b><u>GESTIÓN</u></b></p>		
--	--	--	--	--	--

			<p><b><u>FINANCIERA</u></b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.2. Se Adiciona en la caracterización nuevos clientes. Se modifican, adicionan y eliminan políticas. Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Administrar Caja</u></a>, se genera versión 1.0.1 (ver detalle control de cambios del Procedimiento). Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Generar Facturación de arrendamiento de inmuebles y otros servicios</u></a>, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento). Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Gestionar la cartera</u></a> se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p><b><u>GESTIÓN HUMANA:</u></b></p> <p>Se modifican y adicionan políticas Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Selección y vinculación</u></a>, se genera versión 1.0.4 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p><b><u>GESTIÓN</u></b></p>		
--	--	--	--	--	--

			<p><b><u>PROCESOS</u></b></p> <p>Este proceso se encuentra en versión 1.0.1 Se realiza pruebas al proceso y se llega a la conclusión que todo se está cumpliendo de acuerdo a lo documentado</p> <p><b><u>GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN:</u></b></p> <p>Se modifica y adicionan nuevas políticas</p> <p>Se adicionan dos actividades nuevas "Realizar revisión de Permisos Otorgados" y "Realizar migración de la Información", a estas dos actividades se les define sus procedimientos matriculados como: <a href="#"><u>Realizar migración de la Información</u></a> y <a href="#"><u>Realizar revisión de Permisos Otorgados</u></a></p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Solicitudes de Servicio de HW, SW e información</u></a>, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#"><u>Administrar, mantener y monitorear la infraestructura tecnológica</u></a>, se genera</p>		
--	--	--	---	--	--

				<p>versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se adicionan dos nuevos registros <a href="#">Registro Errores del Sistema HERMES</a> y <a href="#">Registro Errores del Sistema Safix</a></p> <p>Se adiciona un nuevo manual <a href="#">Manual F_Secure Adminib</a></p> <p>Se modifica el Procedimiento <a href="#">Manejo de fallas sistemas críticos</a>, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>La Entidad cambia de Sw de antivirus NOD32 por :F- SECURE</p> <p>Se adiciona 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 Ramírez A Auxiliar	Todas	Cambia la redacción de la <a href="#">Misión, Objetivos ,Visión,Política de Gestión, Valores</a> , se	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad	Marco Tulio Arias Estrada Gerente	2012/02/20

	de Procesos	<p>adiccionan las <a href="#"><u>Competencias Corporativas</u></a></p> <p>Se realiza modificaciones en ortografía y redacción, se realiza las interrelaciones con los formatos y registros</p> <p>Procedimiento de <a href="#"><u>Recibir y Responder Comunicaciones</u></a>, cambia a versión 1.0.4</p> <p>Proceso <a href="#"><u>Gestión Operación Terminales</u></a>, cambia a versión 1.0.2 y el Procedimiento <a href="#"><u>Procedimiento Servicio al Transportador</u></a>, cambia a versión 1.0.5</p> <p>Proceso <a href="#"><u>Gestión Jurídica</u></a>, cambia a versión 1.0.2</p> <p>Procedimiento de <a href="#"><u>Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</u></a>, cambia a versión 1.0.5 y el <a href="#"><u>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios</u></a>, cambia a versión 1.0. 6</p> <p>Procedimiento <a href="#"><u>Procedimiento Generar Facturación</u></a>, cambia a versión 1.0.1 y Procedimiento <a href="#"><u>Procedimiento Gestionar la cartera</u></a>, cambia a versión 1.0.1</p> <p>Proceso <a href="#"><u>Gestión Control y Evaluación</u></a>, cambia versión 1.0.2</p> <p>Procesos <a href="#"><u>Gestión</u></a></p>	de Desarrollo Organizacional	General	
--	-------------	---	------------------------------	---------	--

				<p><u>Tecnología e Información</u>, cambia a versión 1.0.2 y <u>Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</u>, cambia a versión 1.0.2 y <u>Procedimiento Administración Documental</u> cambia a versión 1.1.1</p> <p>Se crea nuevo procedimiento <u>Procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios</u></p> <p>Se ingresa campo a cada caracterización de procesos donde se mencionan 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 <u>Recibir y Responder Comunicaciones</u>	Se modifica el procedimiento (versión 1.0.3) <u>Recibir y Responder Comunicaciones</u>	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 realizan 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	Todas	En <b>Generalidades y Campo de Aplicación</b> , se elimina la exclusión	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad	Marco Tulio Arias Estrada Gerente	2011/05/23

	de Procesos	<p>del numeral 7.5.2 de la Norma NTC GP 1000:2009 y Se adiciona el procedimiento se servicio no conforme y sus registros. Se especifica como se da cumplimiento al numeral de Propiedad del Cliente.</p> <p>Se agrega ítem de Competencias Corporativas</p> <p>Se cambia de servidor donde reposan los documentos, formatos y registros que están controladas en medio magnético y se pueden consultar por todo el personal antes ttmcorreo ahora <b>SFCONSOLA</b></p> <p>De acuerdo con los cambios en la gestión de la entidad, se cambia equipo MECI por Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión ETSIG</p> <p>En las caracterizaciones de los procesos se asigna una sección exclusiva de políticas por proceso y se agrega cuadro de control de cambios.</p> <p>Se adiciona <a href="#">Proceso Gestión Financiera</a> y los procedimientos respectivos.</p> <p>Se unifica el procedimiento de solicitudes de servicio</p>	de Desarrollo Organizacional	General	
--	-------------	--	------------------------------	---------	--

			<p>a través de mantis (Unidad Financiera, Unidad de Desarrollo Organizacional, Unidad Operativa y Comunicaciones)</p> <p>Se adiciona dentro del proceso <a href="#"><u>Gestión Humana</u></a> el <a href="#"><u>Reglamento Higiene y Seguridad Industrial</u></a></p> <p>Se elimina la actividad "Control y Evaluación" del Actuar de todos los procesos, puesto que ya está implícito dentro de los planes de mejoramiento.</p> <p><b>En Gestión de Bienes y Servicios</b> se adiciona en actividades del actuar el "Comité de Baja de Bienes Muebles".</p> <p><b>Proceso Gestión Estratégica:</b> Se adiciona Actuar el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión. Se adiciona en las actividades de actuar "Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión", "Comité Institucional de Transparencia Administrativa y Probidad".</p> <p><b>Proceso Gestión Operación:</b> Se modifica la documentación correspondiente al nuevo sistema de la operación que está en funcionamiento desde</p>		
--	--	--	---	--	--

				<p>el 16 de Noviembre de 2010. Se agrega nuevos controles relacionados con los cambios de la infraestructura física.</p> <p><b>Proceso Gestión Control y Evaluación:</b> Se elimina el Comité de Gerencia, el cual se unifica con el "Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión".</p> <p><b>Proceso Gestión Tecnología e Información:</b> Se elimina la actividad "Actuar". Solución a los hallazgos de la Revisoría Fiscal". esta actividad está incluida en los planes de mejoramiento.</p>			
7.0.4	2010/12/09	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Proceso Gestión Control y Evaluación	<p>Se adiciona una nueva política en el <a href="#"><u>Proceso Gestión Control y Evaluación</u></a></p> <p>"Control interno enviará por correo electrónico el informe preliminar sobre alguna auditoría realizada con el propósito que sea revisado por los servidores competentes. Estos contarán con <b>cinco (5) días hábiles</b> para enviar las observaciones pertinentes. Vencido este plazo, Control Interno generará la versión final del informe para que dichos servidores, a</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/12/10

				través del Gerente, definan el plan de acción necesario, si a ello hay lugar, para lo cual contarán con un plazo adicional de <b>diez (10) días.</b> "			
7.0.3	2010/11/02	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Algunos procesos y procedimientos	<p>Se actualiza con nuevas políticas y controles según memorando expedido el 25 de octubre de 2010 el <a href="#">Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios</a>, (ver control de cambios procedimiento)</p> <p>En el proceso <a href="#">Gestión Operación</a>, se elimina la actividad de "recaudo baños" porque esta actividad no pertenece a este Proceso.</p> <p>En el <a href="#">Procedimiento Servicio al Transportador</a> se modifica la actividad de "Coordinar reuniones con empresas transportadoras". Esta actividad no se está realizando.</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/11/03
7.0.2	2010/10/07	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todos los procesos y procedimientos	<p>Se modifican, adicionan y eliminan actividades y aclaraciones de los procedimientos</p> <p>Se mejora la redacción</p> <p>Se corrigen errores gramaticales</p> <p>La ERP SEVEN y KACTUS cambia por SAFIX</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/10/07

				<p>Cambios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">MISIÓN</a></li> <li>▪ <a href="#">VISIÓN</a></li> <li>▪ <a href="#">OBJETIVOS</a></li> <li>▪ <a href="#">ESTRATÉGIAS</a></li> </ul> <p>Se modifica la Planta de personal de TTM, aumentando el a 4 el número de plazas del cargo Auxiliar Operativo, Aprobado en la Junta directiva realizada el 4 de Agosto de 2010 y se legaliza por medio de la Resolución 001 expedida el 4 de agosto de 2010</p> <p><a href="#">ORGANIGRAMA</a></p>			
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 corigen algunos errores gramaticales.</p> <p>Se actualiza <a href="#">Procedimiento Control Documentos</a></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. <a href="#">Gestión Tecnología e Información:</a> Se caracteriza proceso y sus procedimientos relacionados como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Procedimiento Administración Documental</a></li> <li>▪ <a href="#">Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</a></li> <li>▪ Procedimiento Solicitud de Servicios UDO</li> </ul>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/07/02

			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="#"><u>Procedimiento Contingencias Sistemas Críticos</u></a></li> <li>2. <a href="#"><u>Gestión Bienes y Servicios</u></a>: Se adiciona los procedimientos:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="#"><u>Procedimiento Mantenimiento de Bienes</u></a></li><li>▪ Procedimiento Solicitud de Servicio de Mantenimiento</li><li>▪ <a href="#"><u>Procedimiento Arrendamiento de Inmuebles</u></a></li><li>▪ <a href="#"><u>Manual de Cobros y Pagos</u></a> y la <a href="#"><u>Resolución 153 del 3 de Junio de 2010 Comité de Cartera</u></a></li></ul></li> <li>3. Se actualiza el <a href="#"><u>Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios</u></a></li> <li>4. <a href="#"><u>Gestión Jurídica</u></a>, se caracteriza el proceso y el Procedimiento:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="#"><u>Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo</u></a></li></ul></li> <li>5. Se actualiza el Sistema de Gestión en cuanto <a href="#"><u>Responsabilidad y Autoridad</u></a>según (<a href="#"><u>Resolución 019 de 2010</u></a> Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión), la Política Administración de riesgos <a href="#"><u>Resolución 160 de 2010 (Política Administración de Riesgos)</u></a></li> <li>6. Se realizan modificaciones en los</li></ul>		
--	--	--	--	--	--

				<p>procedimientos del Proceso <a href="#">Gestión Operación</a></p> <p>7. En todos las caracterizaciones de los Procesos se incluye MÉTRICAS del proceso, ubicadas en la pestaña de Indicadores.</p> <p>8. <a href="#">Gestión Estratégica</a>: Se incluye el <a href="#">Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas</a></p>			
6.0.2	2010/03/23	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	<p>Se actualiza:</p> <p><a href="#">Procedimiento Auditorias Internas</a></p> <p><a href="#">Procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios</a></p> <p><a href="#">Gestión Procesos</a></p> <p>Se elimina el código a documentos y registros</p>	Alexandra Gaviria Jaramillo Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2010/03/23
6.0.1	2009/10/01	Leidy Ramírez A Auxiliar de Procesos	Todas	<p>Se adiciona <a href="#">Procedimiento Auditorias Internas</a></p> <p>Se incluye caracterización del <a href="#">Proceso Gestión Control y Evaluación</a></p> <p>Se ajusta Manual a Observaciones de Mejora Auditoría Interna</p>	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 Organizacio nal	Santiago Gómez Barrera Gerente General	2009/09/24
-----------	----------------	---	-------	--	--	--	------------

**Manual de Gestión Versión No. 8.0.6 de 2014/05/26**



# Index

## - [ -

[PICTURE Mapa Procesos.jpg] 27

## - A -

Acceso 331  
 Acción correctiva 312  
 Acción preventiva 312  
 ACROBAT READER, para lectura de documentos electrónicos PDF 82, 137, 187, 269, 300, 344  
 Acta de constitución del proyecto 119  
 ACTIVE DIRECTORY para el control de usuarios y definición de políticas de seguridad 344  
 ANTISPAM McAfee, para Control de spam en correos entrantes 344  
 Aprobación 323  
 Archivo de Gestión 94  
 Arqueo 160  
 Auditado 337  
 Auditor 337  
 Auditorias de Calidad 337

## - C -

Cajas Excretoras 152  
 Capacidad de estacionamiento 152  
 Capacidad de Tránsito 152  
 Capacidad de Transporte 152  
 Capacitación 289  
 Capacitación/Entrenamiento formal 289  
 Casetas de control de ingreso, llegada y salida de vehículos 152  
 Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión: 334  
 Comité de Calidad 101  
 Comprobante de Ingresos 160  
 Comunicación 105  
 Congestión de tránsito 152  
 Contratación con una oferta 195  
 Conveniencia 101  
 Copia controlada 323  
 Copia no controlada 323

CRYSTAL REPORT, para la creación de reportes desde una base de datos 344  
 CUBS 94

## - D -

DAFP 20  
 Datos 334  
 Debe quedar el valor en la respectiva acta de liquidación. 187  
 Deficiencia administrativa 312  
 Deficiencia fiscal 312  
 Demanda de estacionamiento 152  
 Demanda de transporte 152  
 Divulgación 323  
 Documento 323  
 Documento obsoleto 323  
 Documentos de origen externo 323

## - E -

Efectividad 323  
 Eficacia 101  
 Entrenamiento 289  
 Enunciado del alcance del proyecto 119  
 Equipo MECI 312  
 ERP SAFIX 195  
 Estandarización 323  
 Evidencia de la Auditoría 337

## - F -

Factibilidad 195

## - G -

Gestión 101  
 Gestión de Proyectos 119

## - H -

Help and Manual 323

**- I -**

- Indicadores de Efectividad 94  
 Indicadores de Eficacia 94  
 Indicadores de Eficiencia 94  
 integrantes equipo tecnico, sistema de pares 294  
 Interventor 195  
 IPMSG, Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos 344  
 ISA SERVER, para control de acceso a Internet 344

**- L -**

- Legibilidad 331

**- M -**

- MANTIS 105  
 MANTIS, para el manejo de solicitudes de servicio 344  
 MECI 312  
 Mejora continua 334  
 MS EXCHANGE, para administración de correos 344  
 MS Office 82, 137, 187, 269, 300, 344

**- N -**

- No Conformidad 337  
 No Conformidad Mayor 337  
 No Conformidad Menor 337  
 NOD32, para control de Virus 344

**- P -**

- Parqueadero de reserva 152  
 Patios de operaciones 152  
 Planificación de la Calidad 101  
 Planilla de viaje 160  
 Plataforma 152  
 Plataforma de Descenso 152  
 PMI 119  
 Política de Calidad 101  
 Prefactibilidad 195

- Presupuesto de funcionamiento 94  
 Presupuesto de Inversión 94  
 PRIMOPDF, para la impresión directa en archivos PDF 82, 137, 187, 269, 300, 344  
 Programa de Auditoria 337  
 Programación de turnos 145  
 Project Server 2003 119  
 PROJECT SERVER, para el manejo de proyectos 344  
 Proyecto 119

**- R -**

- Registro 331  
 Registro de calidad 331  
 Rubro 195

**- S -**

- Salas de Espera 152  
 Salida de Reporte 152  
 Salida de viaje 152  
 Sanciones 160  
 Seguimiento de capacitación /entrenamiento 289  
 Señalización de evacuación (punto de encuentro) 152  
 Señalización horizontal 152  
 Señalización vertical 152  
 Sistema de Control 29  
 Solicitud Privada de Oferta 195  
 Solicitud Pública de Oferta 195  
 SQL EXPRESS, Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios 344  
 SQL SERVER, Motor de Base de Datos de SEVEN 82, 137, 187, 269, 300, 344

**- T -**

- Taquilla de recaudo 160  
 Taquillas de tickets y/o despacho 152  
 Tarjeta de operación 160  
 Tasa de uso 160  
 Técnicas estadísticas 334  
 Terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera 152  
 TTM 105, 195  
 Turno 145

**- U -**

UVT 195

**- V -**

Versión 323

VISUAL STUDIO EXPRESS, Software gratuito para desarrollos propios 344

VNC, Software Gratuito para monitoreo 344

## Endnotes 2... (after index)

Back Cover