



Terminal de[®]
Transportes
de Ibagué S.A.

PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA

CARACTERIZACIONES

CÓDIGO: GEE-C-01
VERSIÓN: 05



REVISADO POR
REPRESENTANTE GERENCIA SIG
12/09/2015

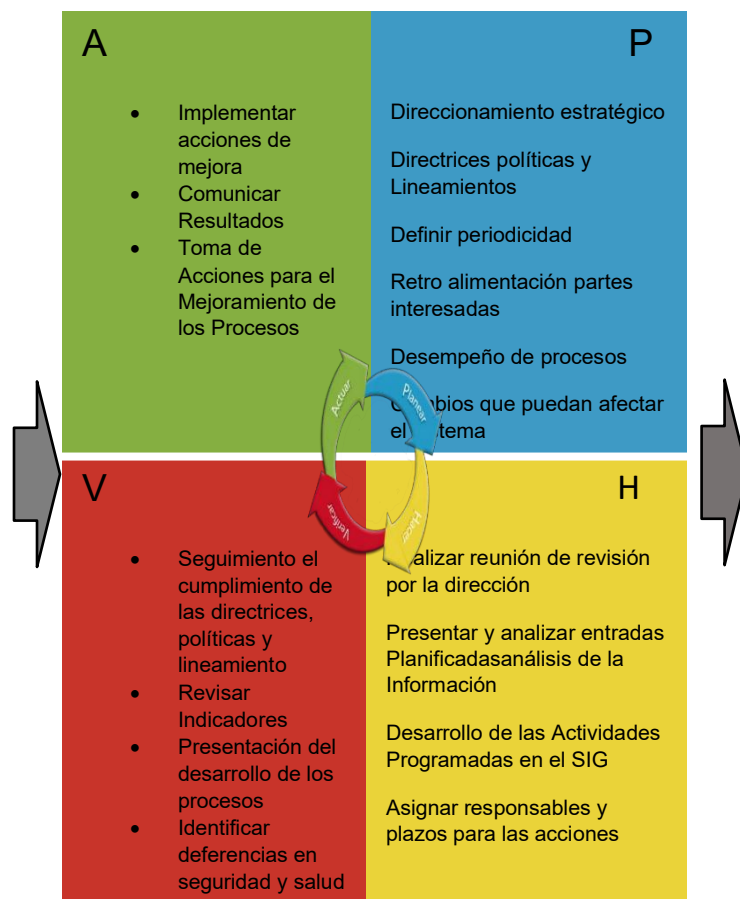


APROBADO POR
REPRESENTANTE GERENCIA SIG
12/09/2015

	PROCESO GESTION ESTRATEGICO	CÓDIGO: GEE-C-01
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN:05

OBJETIVO: Asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua de El Sistema Integrado de Gestión de La TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A, por medio de revisiones periódicas	RESPONSABLES: Gerente, Representante por la Dirección y Lideres de Procesos
--	--

PROVEEDORES	ENTRADAS
Partes Interesadas	Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes para El Sistema Integrado de Gestión
Entes de Control y Regulación	Normatividad legal aplicable
Gestión Aditiva y Financiera	Recursos
Todos los Procesos	. La información sobre el desempeño y la eficacia de El Sistema Integrado de Gestión . Consulta y participación de los trabajadores . La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades . cumplimiento del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y sus cronogramas . Estado de las acciones previas de las revisiones por la dirección. . Estado de no Conformidades



SALIDAS	CLIENTES
Comunicados y Resultados partes Interesadas	Partes Interesadas
Cambios en el SIG	Lideres de Procesos
Planes de Mejoramiento	
Necesidades de recursos	Procedimiento Financieros

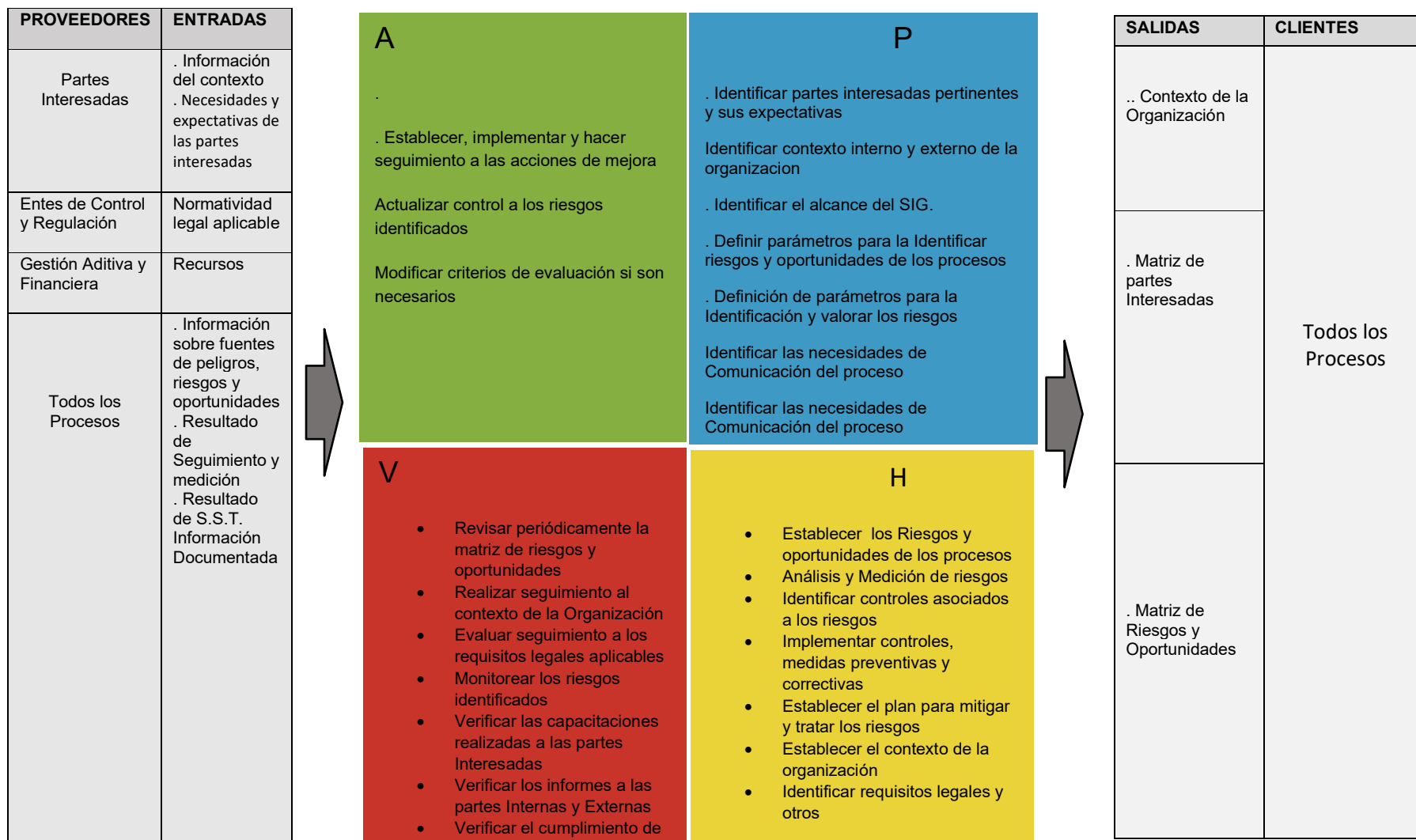
RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Alta Dirección (Gerencia), Representantes de la Dirección en Calidad y SST, Responsables de procesos o líderes de área. Copast, Auditores Internos	CLIENTE: Trabajadores de la entidad y partes interesadas Cumplir con requisitos contractuales y Servicios Acordados Asegurar satisfacción del cliente	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Instalaciones adecuadas, Carteleras, Equipos Audiovisuales, Documentación impresa,, Muebles y equipos	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Software, bases de datos, Presentaciones digitales, correo electrónico,, Internet	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4.4-5.1-5.2- 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7. - 9.1- 9.2 - 9.3 - 10.1 - 10.2 ISO 45001 – 2018 4.4 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4 - 6.1 - 6.2 - 7 - 9.1 - 9.2 -9.3 10.1 10.2	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		Realización del acta de revisión por la direccion
Financieros:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	Revisar desempeño del SGC frente a objetivos, auditorías y satisfacción del cliente. Analizar riesgos y oportunidades. ☐ Asegurar la mejora continua. Revisar cumplimiento de la política de SST. Evaluar desempeño en seguridad y salud (incidentes, accidentes, enfermedades laborales). Considerar participación y consulta de trabajadores.	Contexto de la organización - Informe de Auditoría - Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora - Matriz legal - Revisión por la Dirección

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

OBJETIVO: Establecer una metodología para la identificación, evaluación y establecimiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades del Sistema

RESPONSABLES: Responsables sistema Integrado de gestión



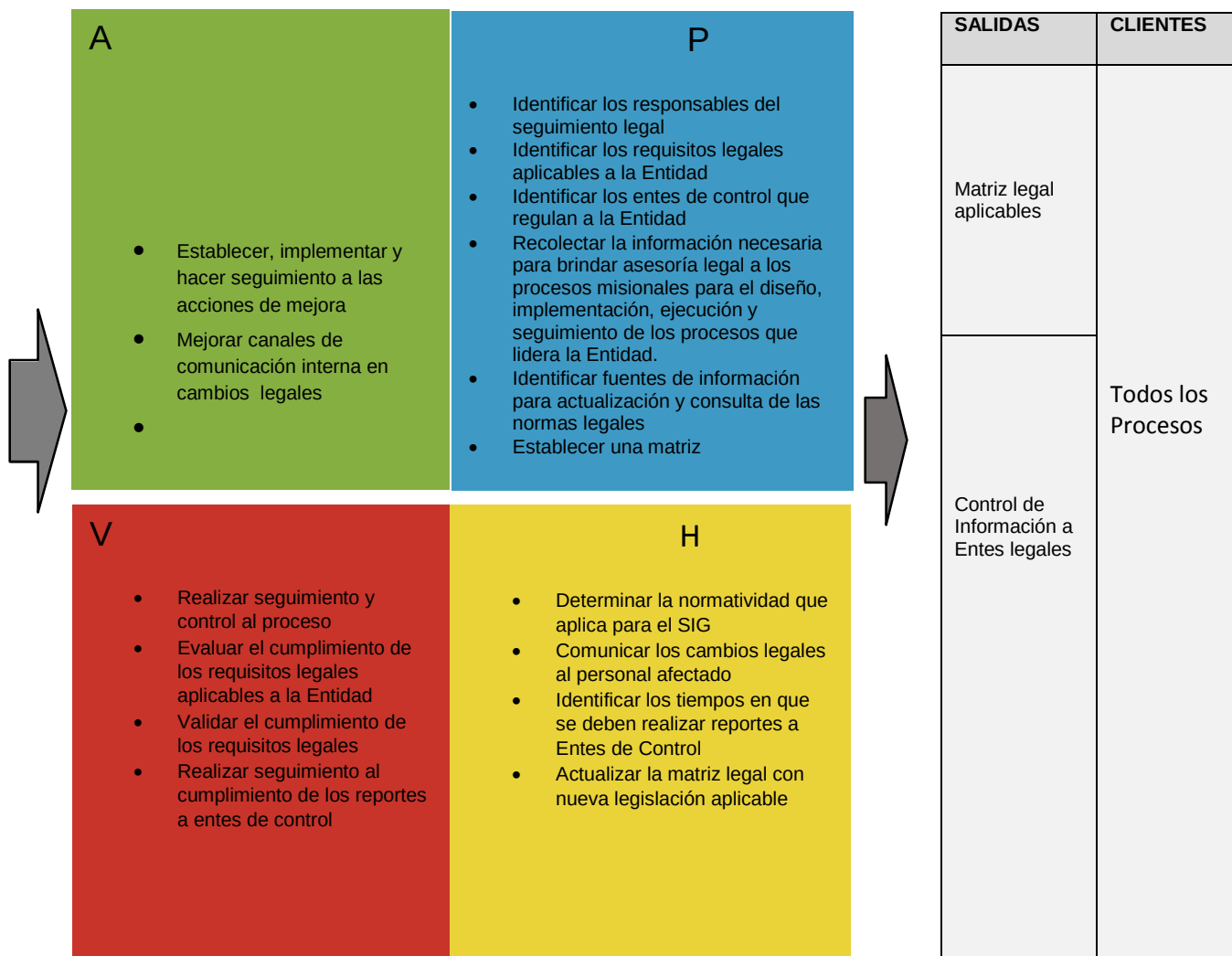
RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Representante de gerencia ante el SIG, Administrador HSEQ, líderes de procesos	CLIENTE: Cumplimiento de requisitos de calidad en productos y servicios, Control de riesgos que afecten la satisfacción del cliente. Identificación de oportunidades de innovación y mejora. Cumplimiento de requisitos legales en materia de seguridad y salud. Identificación y control de peligros que puedan generar incidentes o enfermedades laborales.	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Infraestructura, Maquinaria y equipo Papelería y útiles de oficina, Herramientas Manuales Carteleras, Equipos Audiovisuales,	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Computadores, sistemas de información, equipos ofimáticos, internet, celulares, bases de datos	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4.1- 4.2- 4.3 - 4.4 -5.2- 6.1 - 7.1. - 7.4 - 7.5 - 10.1 - 10.3 ISO 45001 – 2018: 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 5.1 - 5.3 - 5.2 - 5.4 - 6.1 - 7.1- 7.3 - 7.4 -	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		Indicadores
Financieros:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	Matriz de riesgos y oportunidades actualizadas, Establecer planes de acción para mitigar riesgos y potenciar oportunidades. Implementar acciones correctivas y preventivas. Consulta y participación de los trabajadores	Guía técnica colombiana GTC 45:2012 para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo. - Contexto de la organización. - Matriz de partes interesadas. - Procedimiento de requisitos legales y otros. - Matriz de identificación de peligros y valoración de los riesgos en SST. - Matriz de riesgos y oportunidades del SIG

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

	PROCESO GESTION ESTRATEGICO		CÓDIGO: GEE-C-01
	PROCEDIMIENTOS DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS		VERSIÓN: 05
OBJETIVO: Establecer los lineamientos generales para conocer, identificar, tener acceso y revisar el cumplimiento a los requisitos legales aplicables a la Entidad; que le permitan demostrar conocimiento y cumplimiento de las normas y regulaciones que rigen a LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A.		RESPONSABLES: Gerencia, líderes de proceso y Administrador HSEQ	

PROVEEDORES	ENTRADAS
Partes Interesadas	-Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas
Entes de Control y Regulación - Contexto de la Organización	. Requisitos Legales Aplicables
- Procedimiento identificación de peligros y valoración de riesgos	. Nueva Normatividad que afecte la S.S.T
Procedimiento identificación de peligros y valoración de riesgos	. Nueva Normatividad que afecte la S.S.T



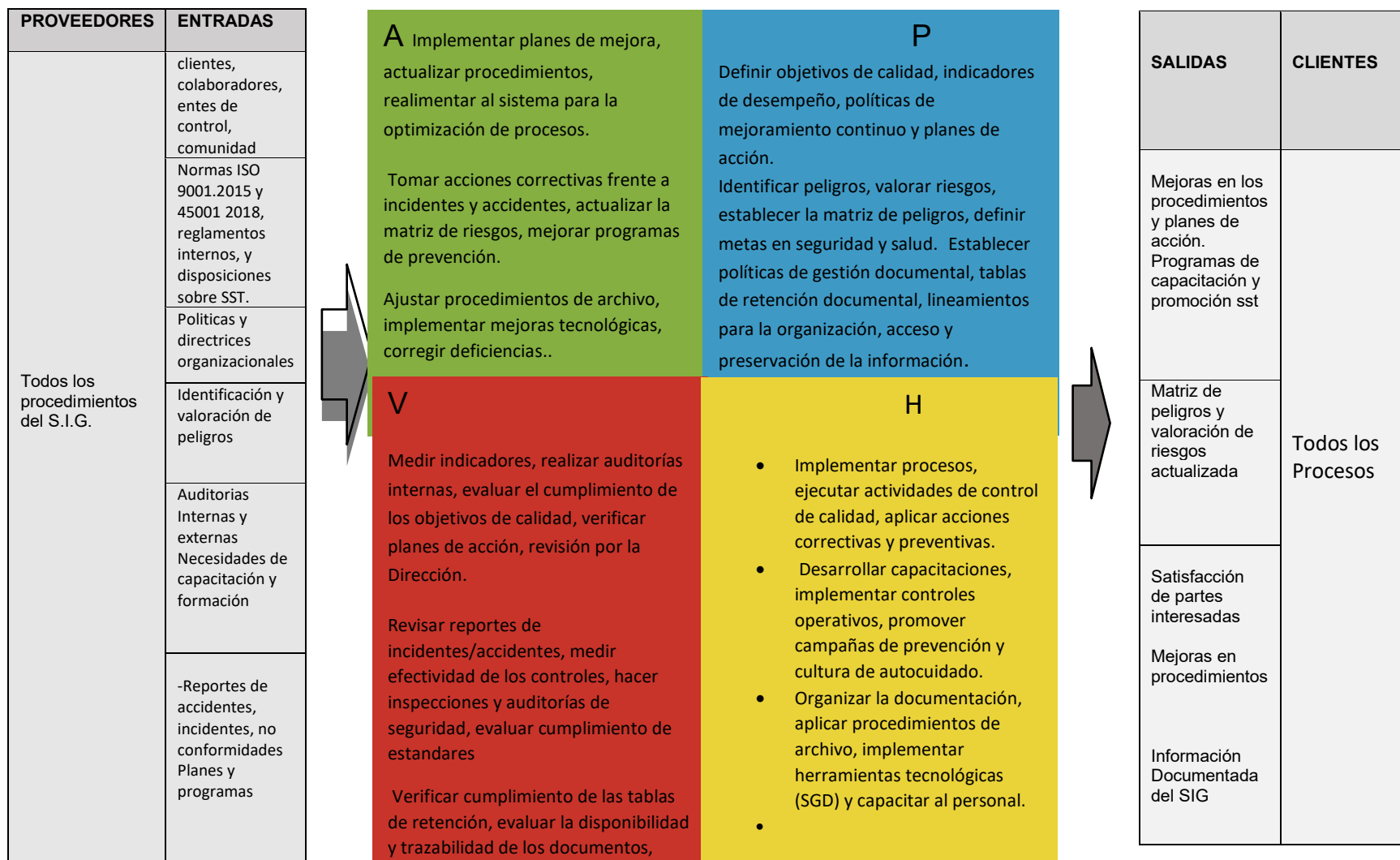
RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Alta Dirección (Gerencia), Representantes de la Dirección en Calidad y SST, Responsables de procesos o líderes de área. Copast, Auditores Internos	CLIENTE: Garantizar cumplimiento de normas legales y reglamentarias. Cumplir con requisitos legales en seguridad y salud en el trabajo Cumplir con requisitos seguridad y confianza a clientes, trabajadores, proveedores, ARL y entes de control. Satisfacer condiciones contractuales	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Infraestructuras, formatos internos, Bases de datos, Archivadores o bibliotecas físicas, Documentación física de registros (licencias, permisos, contratos, certificaciones).	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Plataformas de consulta normativa (legislación vigente en calidad y SST). Software de gestión documental para control de requisitos legales. Bases de datos normativas (Ministerio de Trabajo, ICONTEC, etc.). Herramientas de comunicación interna (correo, intranet). Equipos de cómputo e internet para actualización normativa.	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4.1- 4.2 - 4.3 - 4.4 -5.1-5.2- 5.3 - 6.1 - - 6.3 - 7.1.6 - 7.4 - 7.5 - 9.1- - 10.1 – ISO 45001 – 2018: 4.1 – 4.2 – 4.3 - 4.4 – 5.1 – 5.2 – 5.3 – 5. 4 - 6.1 – 6.2 – 7.4 – 7.5 – 8.1.1 - 8.1.2 – 9.1 – 9.3 – 10.1 – 10.2 – 10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION Indicadores, actualización de la matriz de requisitos legales, Auditorias internas
FINANCIEROS: Presupuestos	ORGANIZACIÓN Normativos, de las normas ISO 9001 de 2015 y 45001 de 2018, procedimientos, actualización de la matriz legal actualizada	FORMATOS ASOCIADOS Matriz Legal. - Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y oportunidades de SST. - Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de datos personales. - Política para el tratamiento y protección de datos personales - Aviso de privacidad.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

OBJETIVO: Establecer las actividades que permitan planear, ejecutar, verificar y mejorar los procesos de calidad y mejoramiento, seguridad y salud en el trabajo, y gestión documental, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, el bienestar de los colaboradores, proveedores y contratistas, la eficacia de los procesos y la adecuada administración de la información..

RESPONSABLES: Gerente, Representante por la Dirección, Administrador HSEQ y Lideres de Procesos

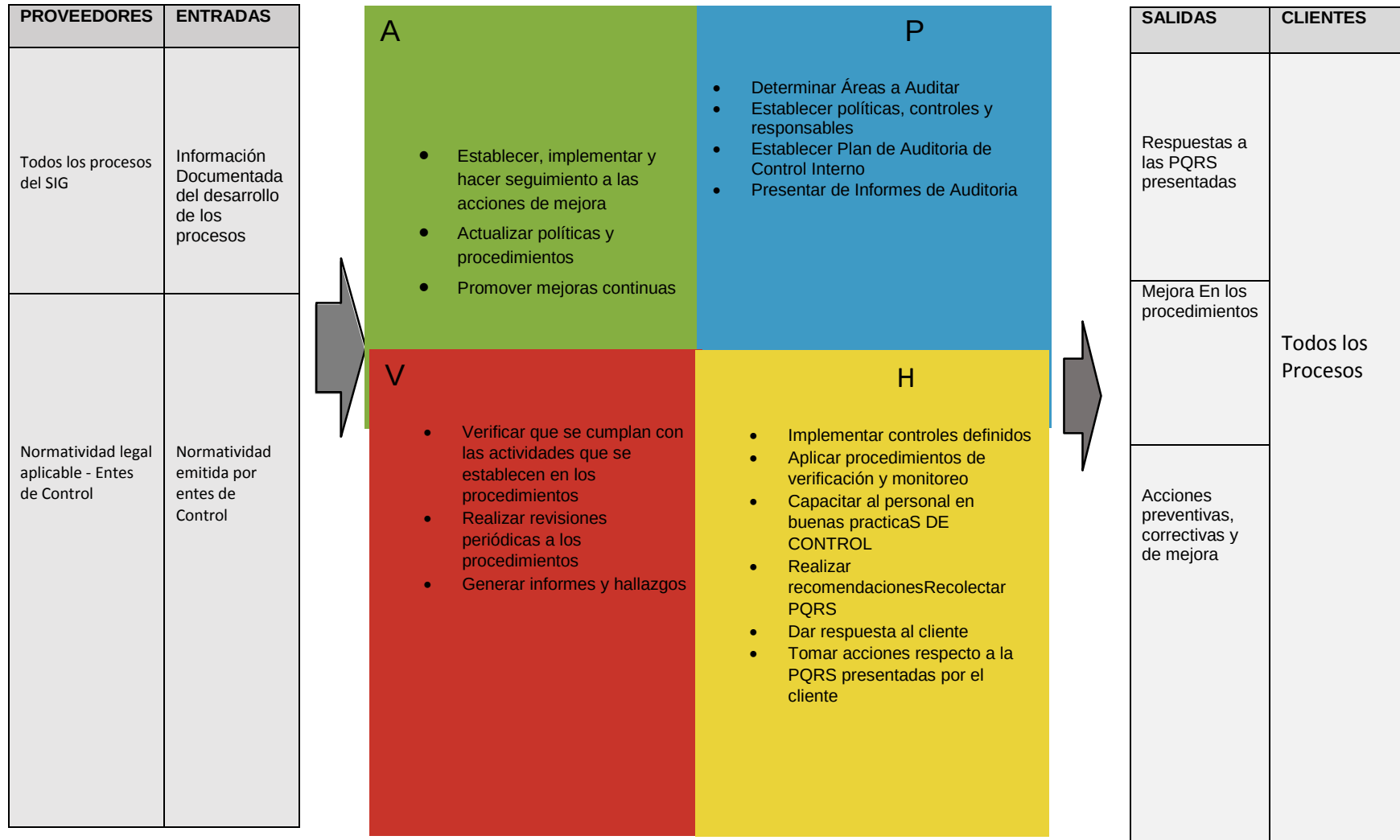


RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Alta Dirección (Gerencia), Representantes de la Dirección en Calidad y SST, Responsables de procesos o líderes de área. Copast.	CLIENTE: Asegurar que los cambios no afecten la calidad del producto o servicio. Garantizar continuidad del servicio durante los cambios. Mantener condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Cumplir con requisitos contractuales o regulatorios durante la implementación de cambios. Aspectos normativos en gestión documental, atención a quejas y reclamos, cumplimiento de expectativa de clientes, Garantizar que los trabajadores sean aptos para el cargo según su estado de salud, requisitos de partes interesadas	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Infraestructura, Maquinaria y equipo, Papelería y útiles de oficina, Herramientas, Manuales Carteleras, Equipos Audiovisuales	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Software, bases de datos, Presentaciones digitales, correo electrónico, Internet	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4.1, 4.2, 4.4-5.1-5.2- 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7. , 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 - 9.1- 9.2 - 9.3 – 10, 10.1 - 10.2, 10.3 ISO 45001 – 2018: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4 - 6.1 - 6.2 – 7, 7.3, 7.4, 7.5 - 9.1 - 9.2 -9.3, 10 10.1 10.2, 10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION Ver indicadores de gestión
Financieros: Presupuestos	ORGANIZACIÓN Evaluar los riesgos y oportunidades asociados a los cambios, procedimientos documentados, participación y consulta Satisfacción partes interesadas, Cumplimiento expectativa del servicio, Garantizar que los trabajadores sean aptos para el cargo según su estado de salud, Garantizar que los trabajadores sean aptos para el cargo según su estado de salud, Garantizar que los trabajadores sean aptos para el cargo según su estado de salud, Garantizar que los trabajadores sean aptos para el cargo según su estado de salud, Garantizar que los trabajadores sean aptos para el cargo según su estado de salud, Garantizar que los trabajadores sean aptos para el cargo según su estado de salud, Garantizar que los trabajadores sean aptos para el cargo según su estado de salud, Garantizar que los	FORMATOS ASOCIADOS Formato Gestión del Cambio - Formato solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos, formato de quejas y reclamos, Remisión a exámenes médicos, Procedimiento exámenes med. Ocupacionales, matriz de responsabilidades plan de trabajo SST. Reporte de actos y condiciones inseguras, Investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo, Plan de

	trabajadores sean aptos para el cargo según su estado de salud, verificar eficacia del sistema, Crear, codificar, controlar y actualizar documentos	auditorías - Programa de auditorías internas - Lista de verificación de auditorías internas - Informe de auditoría - Evaluación de auditores - Seguimiento de acciones correctivas y preventivas - Revisión por la dirección - Listado maestro de información documentada, Reporte de productos no conformes, Plan de acción, Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y oportunidades de SST, Listado maestro de información. - Tablas de retención documental. - Programa de gestión documental
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024
05	Se consolida en una sola caracterización, en proceso de gestión integral	12/09/2025

OBJETIVO: Verificar y evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la Terminal de Transportes de Ibagué, a través de las diferentes herramientas de seguimiento y control, con el fin de proponer a la Gerencia las recomendaciones para el mejoramiento continuo.

RESPONSABLES: Jefe de Control Interno



RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Jefe de control interno Lideres de procesos Gerencia	CLIENTE: Garantizar la transparencia y confiabilidad en la gestión de la organización. Asegurar la continuidad del servicio con controles que prevengan fallos. Cumplir compromisos contractuales y normativos que exijan mecanismos de control y trazabilidad.	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Oficinas y espacios de trabajo adecuados para la gestión de la información. Archivos físicos (registros de cumplimiento, reportes de incidentes, actas de revisión). Material de papelería para registros y reportes.	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Sistemas de información. Software de gestión documental para control de registros. Bases de datos, Sistemas de seguimiento de hallazgos de auditoría y planes de acción. Plataformas de comunicación (intranet, correo electrónico).	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4 - 5 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7. - 8.7 - 9. - 10 ISO 45001 – 2018: 4 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4 - 6.1 - 6.2 - 7 - 8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.2 - 9.3 - 10	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		Ver listado de indicadores
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	Cumplir con controles internos que aseguren la conformidad de productos y servicios. Mantener la trazabilidad de la información documentada y los registros. Evaluar periódicamente la eficacia de los controles. Identificar y controlar riesgos que afecten la calidad y la satisfacción del cliente. Implementar controles internos que garanticen el cumplimiento de la legislación en SST. Evaluar la eficacia de los controles como parte de la mejora continua del SG-SST.	Plan de Auditoria de Control Interno - Cronograma presentación de informes a Entes de Control

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

OBJETIVO: Controlar las actividades de la gestión operativa de la Terminal de Transporte de Ibagué S.A., con el fin de dar cumplimiento a la reglamentación legal aplicable y a las expectativas y requerimientos de los clientes y usuarios de la Terminal.

RESPONSABLES: Jefe Operativo, Supervisor Operativo y Auxiliares Operativos y de Servicios

PROVEEDORES	ENTRADAS
Empresas de transporte intermunicipal	Vehículos, conductores, pasajeros
Ministerio y Superintendencia de transportes	Actos Administrativos
Usuarios	Necesidades del Control de la operación y las instalaciones
Procedimiento de gestión y control estratégico	Definición de procesos del SGI · Contexto de la organización · Matriz legal. Direccionamiento del SGI · Organigrama, Roles y Responsabilidades · Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos de SST · Matriz de riesgos y oportunidades del SGI. Plan de Comunicaciones Información Documentada del SIG Plan de Emergencias Resultado de Revisión por la Dirección

A
· Establecer, implementar y hacer seguimiento a las acciones de mejora
Implementar planes de acción
Actualizar procedimientos
Realizar requerimientos
Actualizar el valor de la tasa de uso
Informar novedades

P
· Planear Actividades del Proceso
· Definir Seguimiento y medición del proceso
· Programar el talento humano
· Presupuesto de ingresos y costos del área
· Plan estratégico de seguridad vial
·

V
· Realizar Seguimiento y medición al proceso
· Verificación cumplimiento de normatividad legal
· Realizar seguimiento a la satisfacción del cliente
· Garantizar PQRS
· Verificar parametrización de rutas y empresas
· Verificación de cumplimiento de talento humano
· Cumplimiento manual operativo

H
· Control vehicular
· Emisión de Tasas de uso
· Garantizar que se realicen pruebas de Alcohometría
· Entrega de información a usuarios y entes de control
· Implementación de Controles de SST
· Control Salidas no Conformes
· Coordinar reuniones interinstitucionales
· Atención al usuario
· Campañas de seguridad vial
· Reinducción de personal operativo

SALIDAS	CLIENTES
· Tasas de uso Expedidas · Resultado de prueba de alcohometría · Vehículo despachado	Empresas de Transportes
· Instalaciones controladas	Usuarios
· Necesidades de Recursos · Recaudos de Tasas de Uso	Gestión Administrativa y Financiera
· Información sobre el desarrollo de actividades · Información sobre fuentes de peligros · Resultados de las actividades · Necesidades de Información. Documentad Resultado de Desempeño del SIG · Rendición de informes a entes de control	· proceso control y gestión estratégico

RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Jefe operativo, Supervisor operativo y Auxiliares operativos, control interno	CLIENTE: Empresas de transportes, usuarios en general, proveedores Cumplir con la calidad esperada en el servicio o producto entregado. Garantizar seguridad en la prestación del servicio. Transparencia en los procesos operativos. Atención de quejas, sugerencias y expectativas relacionadas con el servicio.	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Infraestructura, Maquinaria y equipo, Papelería y útiles de oficina, Herramientas, Manuales, elementos de protección personal	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Computadores, internet, celulares, radios de comunicaciones, impresoras, fotocopidora, software.	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4.4 - 5.1.2 - 8.1 - 8.2 - 8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.11 - 9.1.2 - 9.1.3 -10.1 - 10. 2 - 10.3 ISO 45001 – 2018: 8.1.1 - 8.1.2 -9.1.1 - 10.1 - 10.2 - 10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		Nivel de satisfacción de usuarios Productos no conformes
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	Manual operativo, Sistema Estratégico de Seguridad Vial. Reglamento interno de trabajo. Cumplir Procedimientos operativos. Garantizar Estructura área operativa. Mantener registros de control de la operación. Asegurar la continuidad del servicio. Asegurar disponibilidad y uso de EPP. Cumplir con la normativa legal en seguridad y salud en el trabajo aplicable	Manual operativo Terminal de Transportes de Ibagué s.a. - Tasa de uso - Tasa de uso manual (Derecho de uso) - Reportes Diarios. - Bitácora - Conduces anulados - Control ingreso de ambulancias - Control Salida de ambulancias - Registro de Entrada - Registro de Salida - Reporte de cuadro de caja por turno. - Reporte de cuadro de caja del día. - Factura de venta por Conceptos Operativos - Planilla Control de ingreso a caja fuerte. - Protocolo de bioseguridad, mitigación, prevención y manejo de la pandemia COVID 19. - Permiso durante el turno laboral. - Aviso de Privacidad

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

RESPONSABLES: Jefe Operativo, Supervisor Operativo y Auxiliares Operativos y de Servicios

PROVEEDORES	ENTRADAS
Usuarios	Necesidades de Guarda Equipajes
Gestión Activa y Financiera	Recursos
Gestión Activa y Financiera y Control de Instalaciones	. Instalaciones adecuadas para la Gestión DE Guarda Equipajes
Procedimiento de gestión y control estratégico	Definición de procesos del SGI . Contexto de la organización . Matriz legal. Direccionamiento del SGI . Organigrama, Roles y Responsabilidad . Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos de SST . Matriz de riesgos y oportunidades del SGI. Plan de Comunicaciones Información Documentada del SIG Resultado de Revisión por la Dirección . Herramientas para desarrollo acciones de mejora
. Procedimiento Calidad y Mejoramiento	

A

- . Establecer, implementar y hacer seguimiento a las acciones de mejora

Ajustar procedimiento.

Incorporar mejoras tecnológicas

Informar novedades

P

- . Planear Actividades del Proceso
- . Definir Seguimiento y medición del proceso
- . Programar el talento humano
- . Presupuesto de ingresos y costos del área

H

- . Control Recepción y Entrega de Equipajes
- . Entrega de información a usuarios
- . Implementación de Controles de SST
- . Control Salidas no Conformes
- . Custodia propiedad del cliente
- . Baja de equipajes
- . Realización de arqueos e inventarios

SALIDAS	CLIENTES
Entrega de equipajes	. Usuarios
. Necesidades de Recursos . Recaudos de Guarda equipajes	Gestión Administrativa y Financiera
. Información sobre el desarrollo de actividades . Información sobre fuentes de peligros . Resultados de las actividades . Necesidades de Información. Documentad Resultado de Desempeño del SIG . Rendición de informes a entes de control	. proceso control y gestión estratégico

RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Jefe operativo, Supervisor operativo y Auxiliares operativos, control interno	CLIENTE: Propiedad del cliente, contrato de equipajes. Adeuada atención del servicio, costos establecidos	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Muebles y enseres, papelería y útiles de oficina, infraestructura, archivadores	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Computadores, internet, celulares, radios de comunicaciones, impresoras, fotocopidora, software, sistemas de información, CCTV Bases de datos	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4.4 - 5.1.2 - 8.1 - 8.2 - 8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.11 - 9.1.2 - 9.1.3 - 10.1 - 10.2 - 10.3 ISO 45001 – 2018: 4.4 - 8.1.1 - 8.1.2 - 9.1.1 - 10.1 - 10.2 - 10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		Nivel de satisfacción de usuarios Productos no conformes
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	Umplimiento con los requisitos del cliente, Controlar registros y trazabilidad del servicio. Medir la satisfacción del cliente respecto al servicio. Garantizar condiciones seguras en las instalaciones de guarda equipajes. Proveer y exigir el uso de EPP para el personal operativo. Registrar y atender incidentes o condiciones inseguras en la operación	Reporte de Inventario en Bodega - Contrato de Depósito de Equipajes - Factura guarda equipajes - Acta de baja de equipaje - Bitácora. - Reporte de cuadre de caja y cierre de turno - Reporte Diario de Facturación de Equipajes por turnos - Formato control ingresos a caja fuerte. - Aviso de Privacidad

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

OBJETIVO: Asegurar la adecuada prestación del servicio de venta de Gas Natural Vehicular, y su oportuna coordinación, con el fin de dar cumplimiento a las expectativas y requerimientos tanto del cliente como de la Organización

RESPONSABLES: Coordinador estación de servicios, Asistente Administrativo y vendedores de isla

PROVEEDORES	ENTRADAS
Cientes	Vehículo necesidades de suministro de GNV . Necesidades de compra de lubricantes
Gestión Aditiva y Financiera y Control de Instalaciones	Recursos Para GNV . Lubricantes . Mantenimiento de Equipos . Instalaciones adecuadas para la Gestión de venta de combustible
Procedimiento de gestión y control estratégico	Definición de procesos del SGI . Contexto de la organización . Matriz legal. Direccionamiento del SGI . Organigrama, Roles y Responsabilidades . Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos de SST . Matriz de riesgos y oportunidades del SGI. . Información Documentada del SIG . plan de emergencias . Resultado de Revisión Dirección

A

- Corregir fallas detectadas
- Actualizar procedimientos y manuales
- Re entrenar al personal
- Establecer, implementar y hacer seguimiento a las acciones de mejora

P

- Planear Actividades del Proceso
- Definir Seguimiento y medición del proceso
- Evaluar estado de instalaciones, sistemas de medición y almacenamiento
- Identificar riesgos
- Revisar Normatividad Legal

V

- Realizar Seguimiento y medición al proceso
- Realizar seguimiento a la satisfacción del cliente
- Garantizar PQRS
- Verificar control de producto no conforme
- Verificar control de inventarios
- Verificar Calidad del producto
- Verificar consumos de GNV
- Verificar Puntos de Fidelización

H

- Capacitación del personal
- Fidelización Clientes
- Recepción y venta de GNV
- Gestión de Incentivos clientes
- Venta de Lubricantes
- Control de Instalaciones
- Presentación de informes

SALIDAS	CLIENTES
Suministro de GNV y Entrega de Lubricantes	. Usuarios Gestión Administrativa y Financiera
. Necesidades de Recursos . Recaudos de Venta GNV	
. Información sobre el desarrollo de actividades . Información sobre fuentes de peligros . Resultados de las actividades . Necesidades de Información. Documentad Resultado de Desempeño del SIG . Rendición de informes a entes de control	. Proceso control y gestión estratégico

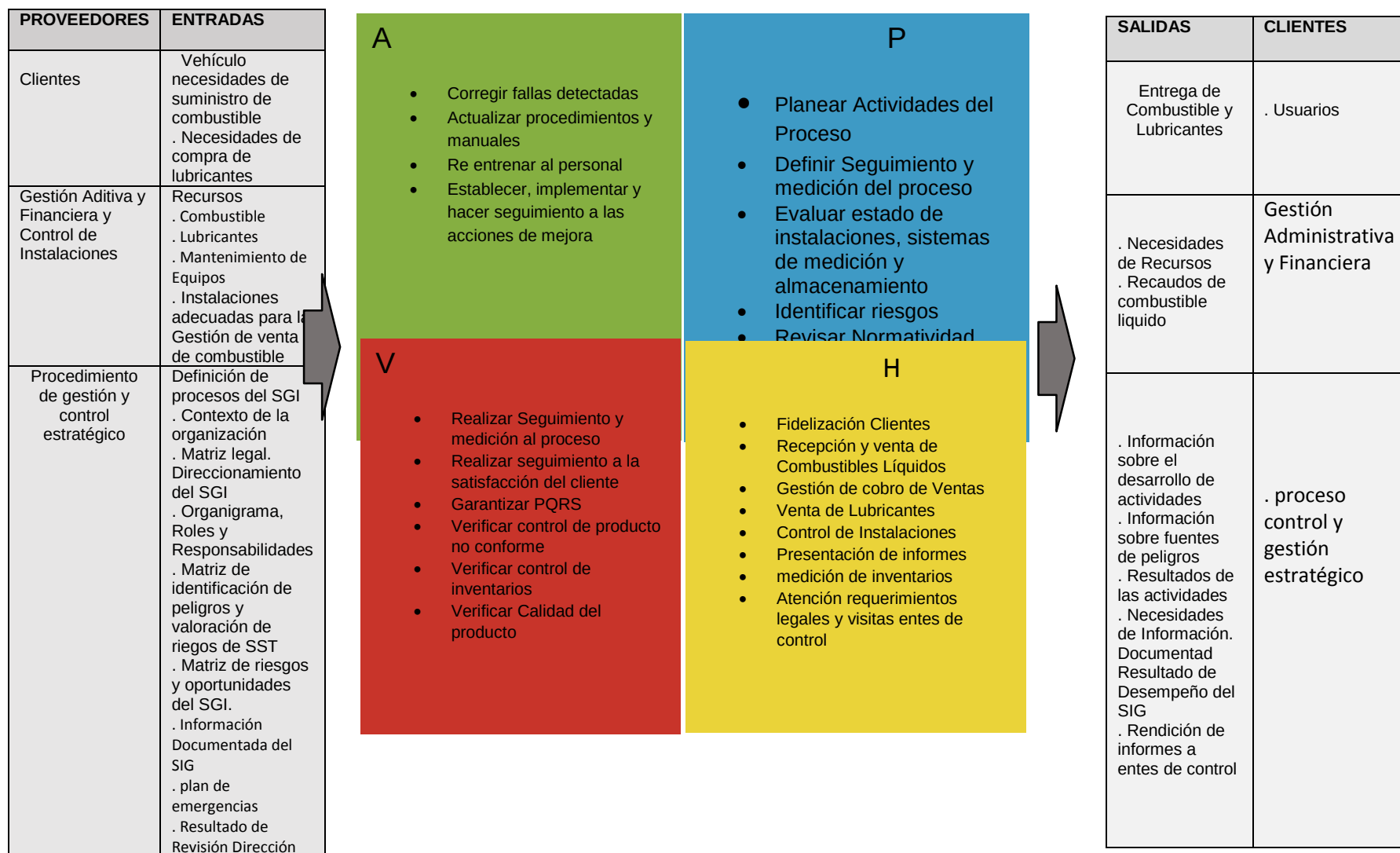
RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Promotores, asistente administrativo y coordinador.	CLIENTE: Factura electrónica, recibo de tanqueo y registro de acumulación de puntos, verificación del chip	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Papelería, e implementos de oficina para cumplir con sus funciones, control de instalaciones, Areas de despacho cubierta, maquinaria y equipo de operacion	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Computadores, Impresoras, lectores ibutton, programa de software	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4.4 - 5.1.2 - 8.1 - 8.2 -8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.1.1 - 9.1.2 - 9.1.3 -10.1 - 10.2 -10.3 ISO 45001 – 2018: 4.4 - 8.1.1 - 8.1.2 -9.1.1 - 10.1 - 10.2 -10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		Cumplimiento de metas generales y por promotor.
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	Cumplimiento de metas mes a mes de acuerdo con lo presupuestado. Cumplimiento normatividad legal	Planilla de cierre de turno GNV - Informe de ventas diarias - Planilla Control ingreso a caja fuerte - Informe de Ventas de Lubricantes, aditivos y Otros Productos - Aviso de Privacidad - Autorización para el tratamiento de información personal

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

OBJETIVO: Asegurar la adecuada prestación del servicio de venta de combustibles líquidos, y su oportuna coordinación, con el fin de dar cumplimiento a las expectativas y requerimientos tanto del cliente como de la Organización

RESPONSABLES: Coordinador estación de servicios, Asistente Administrativo y vendedores de isla



RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Promotores, asistente administrativo y coordinador.	CLIENTE: Combustible de calidad, en cantidad exacta y a precio autorizado. Rapidez, seguridad y transparencia en la atención. Cumplimiento de normas de seguridad en la operación. Disponibilidad continua del servicio (horarios establecidos). onfianza en la trazabilidad de la compra y facturación.	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Estaciones de servicio con surtidores, dispensadores y bombas de combustible. Tanques de almacenamiento de combustibles con sistemas de seguridad. Señalización de seguridad y planes de emergencia. Extintores, sistemas contra incendios, kits de derrames y contención. Elementos de Protección Personal (guantes dieléctricos, gafas, botas antideslizantes, uniforme antifiama). Áreas de control de acceso y circulación de vehículos. Papelería o tiquetes de control para ventas	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Equipos electrónicos de registro de ventas (POS, datáfonos). Software de facturación y trazabilidad de inventarios. Cámaras de vigilancia y monitoreo en tiempo real. ☐ Sistemas de comunicación interna (radios, teléfonos). Papelería, e implementos de oficina para cumplir con sus funciones, control de	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4.4 - 5.1.2 - 8.1 - 8.2 -8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.1.1 - 9.1.2 - 9.1.3 -10.1 - 10.2 -10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		Ver indicadores de gestión.

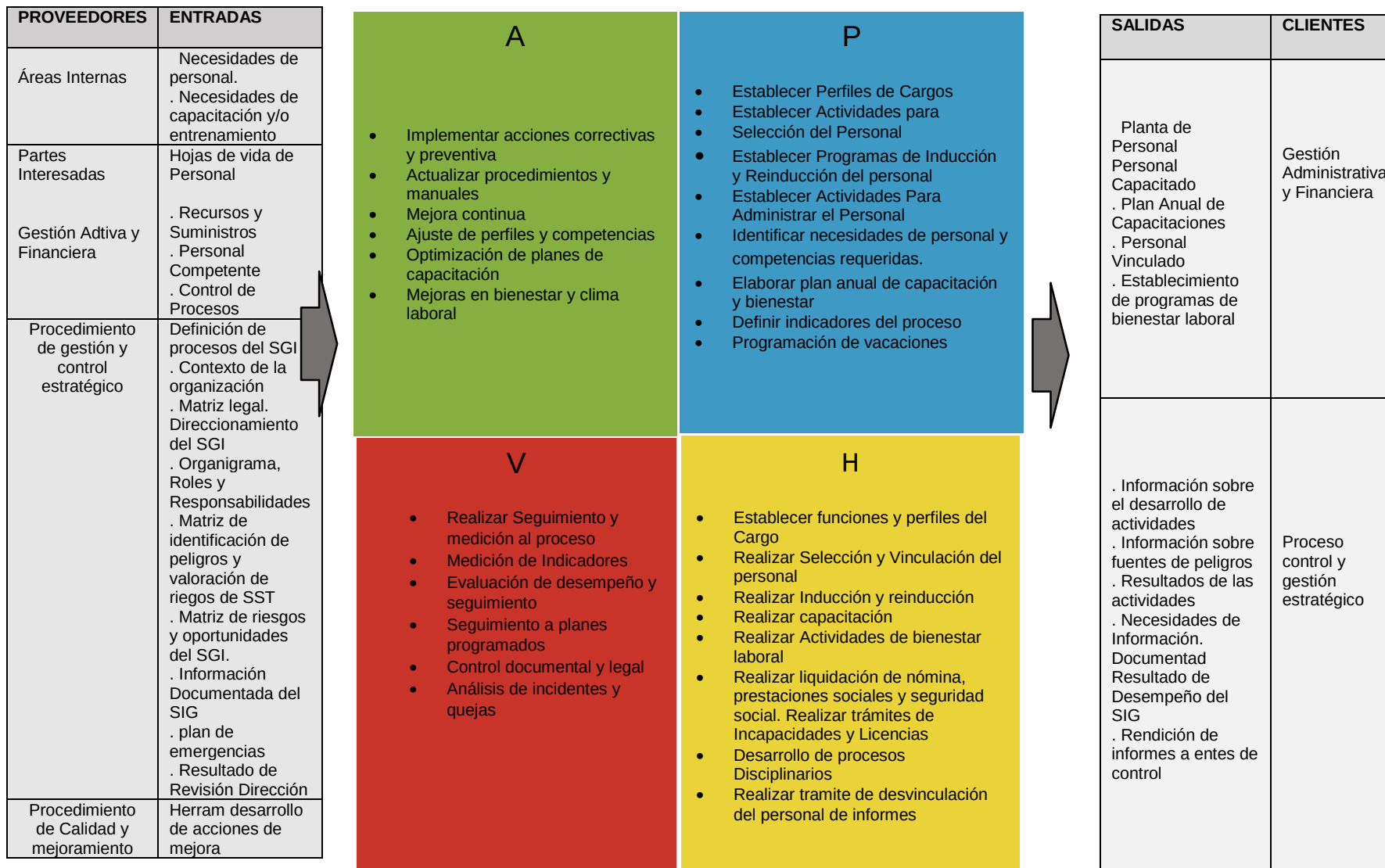
instalaciones, Areas de despacho cubierta, Computadores, Impresoras, lectores ibutton, programa de software.	ISO 45001 – 2018: 4.4 - 8.1.1 - 8.1.2 -9.1.1 - 10.1 - 10.2 -10.3	
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	ORGANIZACIONALES Cumplir con requisitos legales y normativos para comercialización de combustibles. Controlar los procesos de venta y facturación de manera documentada. mantener registros de inventarios y trazabilidad. Evaluar satisfacción del cliente en la atención recibida. Garantizar la competencia del personal que realiza la venta. Identificar peligros y controlar riesgos relacionados con el proceso. Atender quejas, reclamos y no conformidades. Cumplir normativa de seguridad industrial y salud ocupacional para manejo de combustibles. Disponer de planes de emergencia y contingencia por derrames, incendios o explosiones. Proveer y exigir uso de EPP al personal.	Planilla de cierre de turno, - Informe de Diario de Venta - Informe diario de ventas de lubricantes, Aditivos y otros Productos - Control de Salidas Por Tanque - Control de Ventas Diarias - Acta de no conformidad - Planilla Control ingreso a caja fuerte - Matriz de EPP - protocolo de bioseguridad, mitigación, prevención y manejo de la pandemia COVID 19 - Instructivo control ventas anticipadas EDS - Formato Control Ventas Anticipadas - Aviso de Privacidad

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

OBJETIVO: Garantizar que la organización cuente con el talento humano adecuado y competente para el desarrollo de cada uno de sus procesos.

RESPONSABLES: Jefe de Talento Humano



RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Jefe de Talento Humano Administrador HSEQ Alta Direccion Lideres de Proceso Proveedores Externos Comité de convivencia laboral y Copast	CLIENTE: Selección y vinculación de personal competente y calificado. Transparencia y equidad en procesos de contratación. Programas de formación y desarrollo continuo. Bienestar laboral y clima organizacional adecuado. Atención oportuna de solicitudes y trámites de personal. Cumplimiento de pagos, prestaciones sociales y seguridad social. Reglamento interno de trabajo y políticas de personal	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Instalaciones Adecuadas, Papelería, Útiles de oficina. Oficina, archivadores, documentos fisicos	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Computadores, Teléfonos, Plataformas de capacitación. Sistemas de información para registro y trazabilidad de empleados. Herramientas de comunicación interna (correo, intranet, chats corporativos). Equipos de cómputo y bases de datos de personal.	NORMA ISO ISO 9001-2015: 7.2 - 7.3 -7.1.4 - 7.1.6 - --9.1.1 – 9.1.2–9.1.3 –10.1 –10.2 –10.3 ISO 45001 – 2018: 8.1.4 - 8.1.1 –8.1.2 –9.1.1.- 9.1.2 - 9.1.3 –10.1 –10.2 –10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION Ver Matriz de Indicadores.
FINANCIEROS: Presupuesto para nomina, capacitación, bienestar y dotación.	ORGANIZACIÓN Garantizar competencia del personal en relación con la calidad de los procesos. Planificar, implementar y evaluar la formación y entrenamiento del personal. Mantener registros documentados de competencia, experiencia y formación. Asegurar la toma de conciencia sobre la política, objetivos y aportes al SIG. Garantizar que el personal tenga capacitación en SST . Asegurar consulta y	FORMATOS ASOCIADOS Programa de Inducción y Reinducción del Personal - Programa de Capacitación y Entrenamiento - Manual de funciones - Solicitud vinculación de personal - Entrega y Recepción de Hojas de Vida - Autorización para el tratamiento de información personal - Entrevista preliminar - Formato Verificación de referencias personales, laborales y antecedentes - Formato Hoja de Vida institucional - Descripción Socio Demográfica - Contrato individual de trabajo a término fijo inferior a un año Contrato individual de trabajo a término indefinido - Formato Actualización de datos - Entrega de

	participación activa de los trabajadores . ☐ Cumplir con la normativa laboral y de seguridad social integral. Implementar programas de promoción y prevención de riesgos laborales. Mantener el bienestar físico y psicosocial del trabajador. Disponer de programas de vigilancia epidemiológica y medicina preventiva. Evaluar desempeño y satisfacción del talento humano.	dotación - Entrega de Elementos de protección personal - Cumplimiento programa Inducción y reinducción de personal - Evaluación de conocimiento M- Identificación necesidades de capacitación y entrenamiento - Programación de capacitaciones - Encuesta capacitación laboral - Registro de Asistencia - Liquidaciones Periódicas de Personal. - Solicitud de retiro de Cesantías. - Libro anual de vacaciones - Autorización de permiso - Solicitud de certificación laboral - Cuadro de Turnos - Reporte Novedades de Nómina - Autorización de descuento - Reporte de alcoholimetría positiva - Lista de chequeo de ingreso/egreso de personal - Matriz de EPP
--	--	--

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

OBJETIVO: Establecer los lineamientos generales para la adquisición de bienes y servicios, con los cuales se asegure el cumplimiento de los requisitos especificados, para una adecuada prestación del servicio, y con cumplimiento de requisitos normativos vigentes.

RESPONSABLES: Gerencia, Asistente de Gerencia, Coordinador Estación de Servicio, Administrador HSEQ.

PROVEEDORES	ENTRADAS
Partes Interesadas	. Requisitos . Necesidades y Expectativas
Todos los Procesos	. Necesidades de Insumos
Gestión Activa y Financiera	. Recursos y Suministros . Personal Competente . Control de Procesos
Procedimiento de gestión y control estratégico	Definición de procesos del SGI . Contexto de la organización . Matriz legal. Direccionamiento del SGI . Organigrama, Roles y Responsabilidades . Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos de SST . Matriz de riesgos y oportunidades del SGI. . Información Documentada del SIG . plan de emergencias . Resultado de Revisión Dirección
Procedimiento de Calidad y mejoramiento	Herram desarrollo de acciones de mejora



SALIDAS	CLIENTES
. Listado maestro de proveedores. . Compra de insumos y/o productos para la prestación del servicio	. Todos los Procesos Gestión Administrativa y Financiera
. Necesidades de Recursos	
. Información sobre el desarrollo de actividades . Información sobre fuentes de peligros . Resultados de las actividades . Necesidades de Información. . Documentación Resultado de Desempeño del SIG . Acciones de mejora . Rendición de informes a entes de control	Proceso control y gestión estratégico

RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Gerente, Asistente de Gerencia, administrador HSEQ y Líderes de proceso, proveedores y contratistas	CLIENTE: Disponibilidad oportuna de bienes y servicios. Cumplimiento de especificaciones técnicas, de seguridad y de calidad. Transparencia en procesos de selección de proveedores. Costos competitivos y eficiencia en compras. Seguridad en insumos y servicios que no generen riesgos al usuario.	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Muebles y enseres, papelería y útiles de oficina, infraestructura, Documentación física: órdenes de compra, contratos, facturas.	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Software de gestión de compras. Plataformas de proveedores (bases de datos, portales electrónicos). Sistemas de trazabilidad de compras y gestión documental. Equipos de cómputo y comunicaciones (correo, intranet). Herramientas de evaluación de proveedores	NORMA ISO ISO 9001-2015: 8.4 –9.1.1 –9.1.2–9.1.3 –10.1 –10.2 –10.3. ISO 45001 – 2018: 8.1.4 - 8.1.1 –8.1.2 –9.1.1.- 9.1.2 - 9.1.3 –10.1 –10.2 –10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		evaluación de proveedores
FINANCIEROS: Presupuestos	ORGANIZACIÓN Control de los procesos de compras y evaluación de proveedores. Mantener trazabilidad documental (órdenes, contratos, comprobantes). Evaluar desempeño de proveedores y contratistas periódicamente. Selección basada en criterios objetivo. Verificar que proveedores y contratistas cumplan con requisitos legales en SST. Evaluar riesgos relacionados con insumos o servicios adquiridos. Exigir a contratistas el	FORMATOS ASOCIADOS Decreto 1072 de 2015 - Resolución 0312 de 2019 - Manual de Políticas para la Adquisición de Bienes y/o Servicios o Suscripción de Convenios de la Terminal de Transportes de Ibagué S.A - ISO 9001: 2015 apartado 8.4. - Lista de chequeo a proveedores, contratistas y subcontratistas - Soporte requerido proveedores personas naturales - Listado de proveedores aprobados - Orden de compra- Orden de servicio- Requerimiento y justificación de necesidades - Criterios y requerimiento generales de S.S.T. para

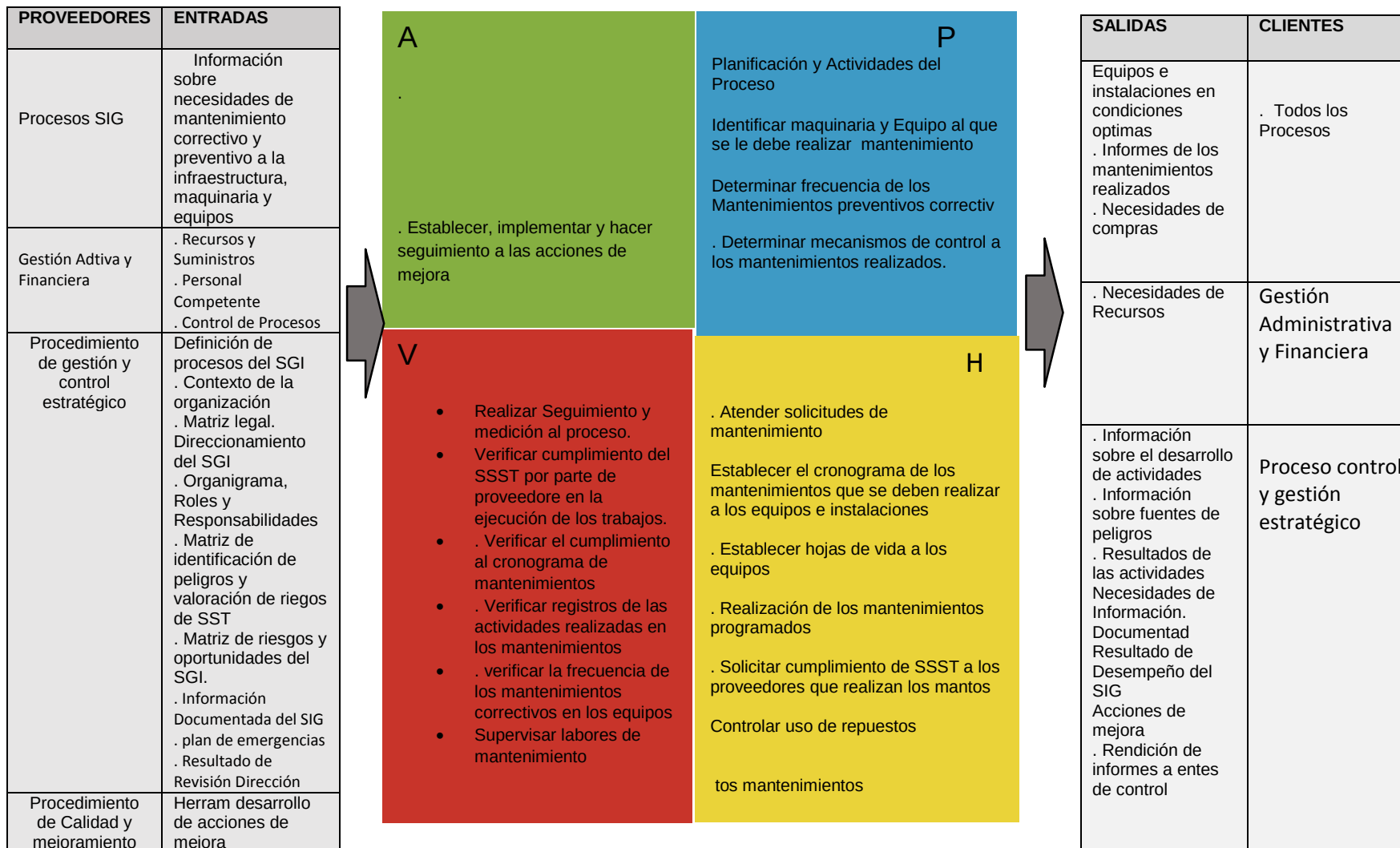
	cumplimiento de normas de seguridad en instalaciones. Gestionar la compra de equipos de protección personal (EPP) certificados. Asegurar que la adquisición de productos y servicios no afecte la seguridad y salud de los trabajadores ni de terceros. Cumplir con el manual de contratación. Garantías Actas de aprobación de pólizas Contratos y órdenes de compra y servicios Cotizaciones Actas parciales, de liquidación y terminación de contratos	compras de bienes y Servicios. - Descargue de Combustible - Requisición de materiales herramientas y equipos - Acta de recibo - Control de inventario físico de combustible
--	--	--

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

OBJETIVO: Establecer y controlar los parámetros generales que optimicen el funcionamiento de los activos que afectan la calidad del servicio de la Terminal de Transporte de Ibagué...

RESPONSABLES: Coordinador de Sistemas.



RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Coordinador de sistemas, Personal de mantenimiento, Líderes de proceso, contratistas externos, área de compras y administradora HSEQ. Coordinador EDS	CLIENTE: Disponibilidad y funcionamiento confiable de instalaciones y equipos. Cumplimiento de tiempos de respuesta ante fallas. Ambientes seguros y adecuados para la prestación del servicio. Garantía de continuidad de la operación sin interrupciones. Instalaciones seguras para trabajadores, visitantes y clientes.	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Instalaciones de la organización (edificios, oficinas, talleres, bodegas, baños, áreas comunes). Herramientas manuales y eléctricas de mantenimiento. Equipos de medición. Repuestos y materiales de mantenimiento. Documentación física: planes de mantenimiento, formatos de inspección, registros de calibración. Señalización y elementos de seguridad para trabajos de mantenimiento. EPP	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Correos institucionales, Equipos portátiles, Software, Herramientas tecnológicas, sistemas de respaldo de la información	NORMA ISO ISO 9001-2015: 7.1.3, 9.1.1 –9.1.2–9.1.3 –10.1 –10.2 –10.3 ISO 45001 – 2018: 8.1.1 –8.1.2 –9.1 .1 –10.1 –10.2 –10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		Ver Indicadores de Gestión
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	Implementar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo documentado. Garantizar que los equipos e instalaciones se encuentran en condiciones para asegurar la calidad de los productos/servicios. Conservar registros de mantenimientos y calibraciones.	Acta de responsabilidad de activos fijos. - Cronograma de Mantenimiento Preventivo - Hoja de vida y mantenimiento equipos - Lista chequeo mantenimiento de instalaciones - Registro de revisión y mantenimiento de equipos - Reporte de daño de activos - Acta de

	Controlar los equipos de seguimiento y medición utilizados en el sistema de calidad. Verificar eficacia de las acciones de mantenimiento realizadas. Verificación de funcionamientos de equipos antes de ser puestos en funcionamiento. Cumplir con el uso de los EPP. Asegurar que las instalaciones cumplen con requisitos legales en SST (infraestructura segura, ventilación, iluminación, ergonomía). Controlar riesgos asociados a labores de mantenimiento (trabajo en alturas, eléctricos, mecánicos, químicos). Garantizar la disponibilidad de EPP y permisos de trabajo seguros. Prevenir incidentes y enfermedades laborales por condiciones inseguras en instalaciones. Incluir el mantenimiento dentro de los controles operacionales del SG-SST.	entrega de obra o servicio - Informe de calibración de equipos - Listado de proveedores aprobados
--	---	---

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

OBJETIVO: Planear, implementar, dirigir, organizar y controlar todas las actividades relacionadas con la administración de hardware, software y comunicaciones informáticas para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de la plataforma tecnológica que soporta los procesos de LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A..

RESPONSABLES: Coordinador de Sistemas.

PROVEEDORES	ENTRADAS
Procesos SIG	Información sobre necesidades de equipos informáticos, soporte técnico y seguridad de la información
Gestión Activa y Financiera	. Recursos y Suministros . Personal Competente . Control de Procesos
Procedimiento de gestión y control estratégico	Definición de procesos del SGI . Contexto de la organización . Matriz legal. Direccionamiento del SGI . Organigrama, Roles y Responsabilidades . Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos de SST . Matriz de riesgos y oportunidades del SGI. . Información Documentada del SIG . plan de emergencias . Resultado de Revisión Dirección
Procedimiento de Calidad y mejoramiento	Herram desarrollo de acciones de mejora



SALIDAS	CLIENTES
. Información confiable y oportuna . Seguridad informática . Equipos informáticos en funcionamiento	Todos Los Procesos
. Necesidades de Recursos	Gestión Administrativa y Financiera
. Información sobre el desarrollo de actividades . Información sobre fuentes de peligros . Resultados de las actividades . Necesidades de Información. Documentad Resultado de Desempeño del SIG . Rendición de informes a entes de control	Proceso control y gestión estratégico

RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Coordinador de sistemas, todo el personal de la Entidad, Proveedores/contratistas de software y hardware.	CLIENTE: Acceso confiable, rápido y seguro a los sistemas. Protección de la información (confidencialidad, integridad, disponibilidad). Continuidad del servicio sin interrupciones. Soporte técnico oportuno. Sistemas que faciliten la calidad del servicio y la satisfacción del usuario	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Centros de cómputo y servidores. Computadores de escritorio, portátiles y dispositivos móviles. Dispositivos de red (routers, switches, firewalls). UPS y sistemas de respaldo eléctrico. Mobiliario ergonómico (sillas, escritorios, soportes). Espacios seguros para almacenamiento de equipos.	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Software de gestión (ERP, CRM, aplicaciones internas). Plataformas de ofimática y colaboración. Sistemas de respaldo de información (copias de seguridad, nube). Antivirus, firewalls y sistemas de protección de datos. Herramientas de monitoreo de red y servidores.	NORMA ISO ISO 9001-2015: 7.1 –9.1.1 –9.1.2–9.1.3 –10.1 –10.2 –10.3 ISO 45001 – 2018: 7.1 - 8.1.1 –8.1.2 –9.1 .1- 9.1.2 - 9.1.3 –10.1 –10.2 –10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		Estadísticas de flujos de datos Numero de fallas Licenciamientos
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos para adquisiciones	Asegurar disponibilidad de recursos tecnológicos que soporten los procesos. Implementar control documental y de información en sistemas digitales. Gestionar registros digitales de manera controlada, trazable y disponible.	Política de Seguridad Informática. - Formato solicitud verificación de las cámaras. -Formato Reporte para mantenimiento preventivo. - Formato Bitácora de limpieza y desinfección equipos tecnológicos. - Formato Acta de responsabilidad de activos fijos. - Requerimiento y justificación de necesidades

	Monitorear la eficacia del área de sistemas en los procesos de calidad. Garantizar condiciones seguras en estaciones de trabajo (ergonomía, iluminación, posturas). Proteger a los trabajadores frente a riesgos eléctricos, radiaciones no ionizantes, fatiga visual y carga mental. Implementar protocolos de SST en trabajos de mantenimiento de hardware y redes. Cumplir requisitos legales sobre seguridad en el manejo de datos y protección de la información.	
--	---	--

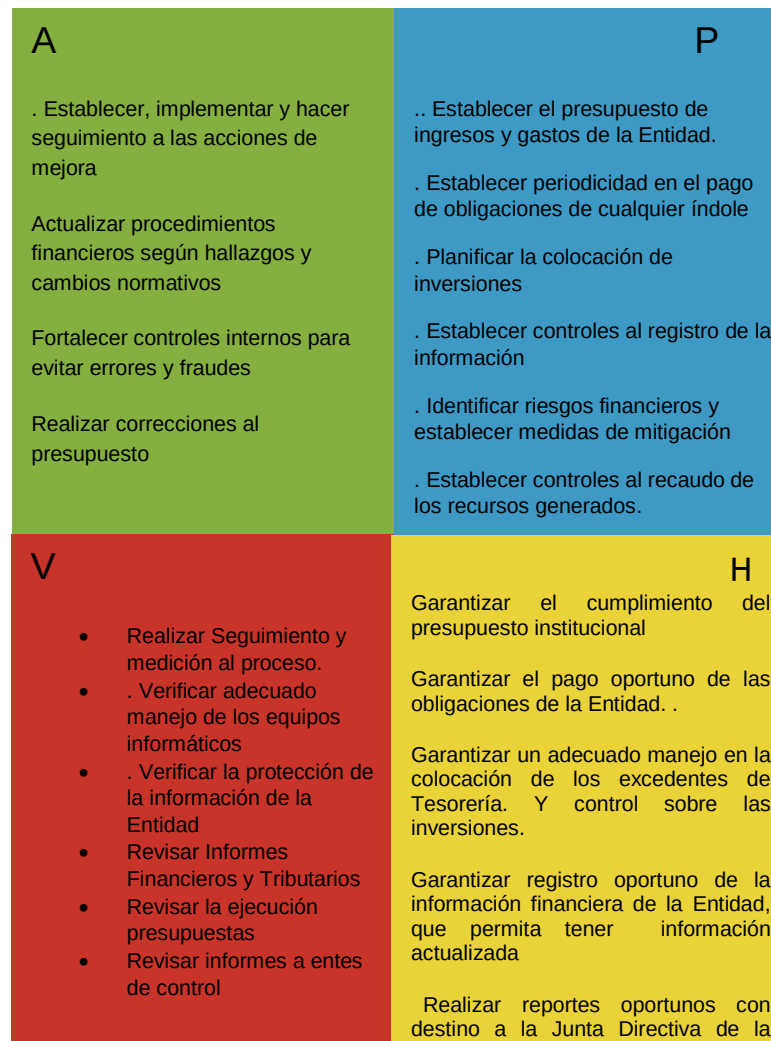
CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024

OBJETIVO: Impartir las instrucciones que permitan ejercer un adecuado manejo de los ingresos y pagos en la Terminal de Transporte de Ibagué...

RESPONSABLES: Jefe financiero y contable, Tesorero, Asistente Financiera, Auxiliar Contable, y demás funcionarios que tengan responsabilidad de recaudo y pago de recursos.

PROVEEDORES	ENTRADAS
Procesos SIG	. Proceso operativo, EDS
Entes de Control	Fechas para el cumplimiento de obligaciones tributarias y de ley
Gestión Activa y Financiera	. Recursos y Suministros . Personal Competente . Control de Procesos
Procedimiento de gestión y control estratégico	Definición de procesos del SGI . Contexto de la organización . Matriz legal. Direccionamiento del SGI . Organigrama, Roles y Responsabilidades . Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos de SST . Matriz de riesgos y oportunidades del SGI. . Información Documentada del SIG . plan de emergencias . Resultado de Revisión Dirección
Procedimiento de Calidad y mejoramiento	Herramienta desarrollo de acciones de mejora



SALIDAS	CLIENTES
. Recursos Financieros	Todos Los Procesos
Estados Financieros	. Junta Directiva
. Información sobre el desarrollo de actividades . Información sobre fuentes de peligros . Resultados de las actividades . Necesidades de Información. Documentad Resultado de Desempeño del SIG . Rendición de informes a entes de control	Proceso control y gestión estratégico

RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Jefe financiero y contable, Asistente Financiero, Auxiliar contable, tesorero, Gerente	CLIENTE: Reportes financieros claros, confiables y oportunos. Cumplimiento de obligaciones contractuales, pagos y facturación. Transparencia en la administración de los recursos. Control adecuado del flujo de caja y liquidez. Atención oportuna a proveedores y acreedores.	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos: Oficinas administrativas para el área financiera. Archivos físicos de facturas y soportes contables. Equipos de oficina (escritorios, sillas ergonómicas, archivadores). Cajas fuertes y espacios de seguridad para valores. Medios de comunicación interna	LEGALES: Ver matriz Legal	INFORMACION DOCUMENTADA
		Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos: Software contable y financiero (ERP, SAP, SIIGO, etc.). Plataformas bancarias electrónicas. Sistemas de control presupuestal. Herramientas ofimáticas (Excel, Word, etc.). Sistemas de respaldo de información financiera (nube o servidores). Controles de ciberseguridad (antivirus, firewall, autenticación de usuarios)	NORMA ISO ISO 9001-2015: 7.1 –9.1.1 –9.1.2–9.1.3 –10.1 –10.2 –10.3 ISO 45001 – 2018: 8.1.4 - 8.1.1 –8.1.2 –9.1.1.- 9.1.2 - 9.1.3 –10.1 –10.2 –10.3	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
		Indicadores, ejecución presupuestal, flujo de caja, capital de trabajo, rotación de cuentas por cobrar, rendimientos financieros
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	Cumplir con la planificación y asignación eficiente de recursos financieros. Garantizar el control documental y registros financieros trazables. Asegurar la toma de decisiones basada en datos financieros confiables. Satisfacer	Control de Ingresos a Caja Fuerte. - Recibos de Caja - Comprobantes de Egreso - Boletín de Caja - Reglamento Control de Efectivo - Factura venta – arrendamiento y comisiones - Control de ventas diarias - Informe Diario de Ventas - Control de Salidas por Tanques - Planilla cierre de turno - Reporte de Cuadre

	requisitos legales y reglamentarios en materia financiera y tributaria. Asignar y garantizar recursos financieros para la implementación del SGSST . Financiar actividades de prevención, capacitación, EPP, exámenes médicos y programas de seguridad y salud. Cumplir con obligaciones laborales y de seguridad social (salud, pensión, riesgos laborales). Mantener control sobre los recursos destinados a la gestión de riesgos laborales. Garantizar que la planificación financiera incluya inversiones en condiciones seguras de trabajo. Apoyo de decisiones estratégicos Control de cobros a clientes.	de caja por Turno - Reporte de Cuadre de caja del Día - Reporte de cuadre de caja y cierre de turno - Reporte diario de facturación de equipajes por turno - Factura Guarda equipajes - Consignación bancaria (externa) - Planilla de conducción de efectivo (externa) - Instructivo cambio de dinero baja denominación - Recibo provisional de caja - Instructivo Control De Ventas Anticipadas EDS - Control Ventas Anticipadas
--	---	---

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
01	Versión original	01/07/2020
02	Se modifica el numeral 5.5. incorporando los formatos Lista de Chequeo de revisión por la Dirección y Acta de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	30/07/2021
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional	30/05/2024
04	Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades, información documentada y parámetros de seguimiento y medición	15/11/2024