





PROCESO GESTION ESTRATEGICO

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

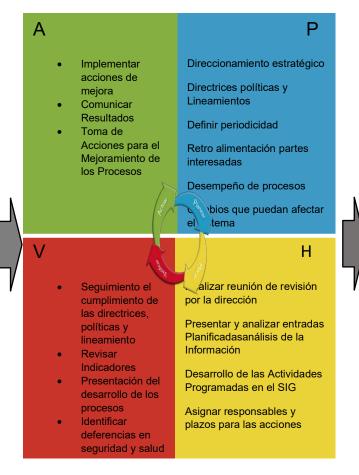
VERSIÓN:05

CÓDIGO: GEE-C-01

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 Planes de Mejoramiento	Lideres de Procesos
	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 Audyivisuales, Documentación impresa,, Muebles y equipos	Ver matriz Legal	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 - 20184.4 - 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
Presupuestos	ORGANIZACIÓN 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.	FORMATOS ASOCIADOS Contexto de la organización - Informe de Auditoría - Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora - Matriz legal - Revisión por la Dirección

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	
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional 30/05/2024	
04		

Terminal de® Transportes de lbaguésa

PROCESO GESTION ESTRATEGICO

PROCEDIMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

CÓDIGO: GEE-C-01

VERSIÓN: 05

SALIDAS

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

PROVEEDORES	ENTRADAS	Α
Partes Interesadas	. Información del contexto . Necesidades y expectativas de las partes interesadas	. Estable
Entes de Control y Regulación	Normatividad legal aplicable	Actualiza identifica
Gestión Aditiva y Financiera	Recursos	Modificar necesario
Todos los Procesos	. Información sobre fuentes de peligros, riesgos y oportunidades . Resultado de Seguimiento y medición . Resultado de S.S.T. Información Documentada	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
		•
		•



Establecer, implementar y hacer seguimiento a las acciones de mejora

Actualizar control a los riesgos identificados

Modificar criterios de evaluación si son necesarios

Revisar periódicamente la

Realizar seguimiento al

Monitorear los riesgos

realizadas a las partes

contexto de la Organización

requisitos legales aplicables

Verificar las capacitaciones

Verificar los informes a las

partes Internas y Externas

Verificar el cumplimiento de

Evaluar seguimiento a los

matriz de riesgos y

oportunidades

identificados

Interesadas



. Identificar partes interesadas pertinentes y sus expectativas

Identificar contexto interno y externo de la organizacion

- . Identificar el alcance del SIG.
- . Definir parámetros para la Identificar riesgos y oportunidades de los procesos
- . Definición de parámetros para la Identificación y valorar los riesgos

Identificar las necesidades de Comunicación del proceso

Identificar las necesidades de Comunicación del proceso



- Establecer los Riesgos y oportunidades de los procesos
- Análisis y Medición de riesgos
- Identificar controles asociados a los riesgos
- Implementar controles, medidas preventivas y correctivas
- Establecer el plan para mitigar y tratar los riesgos
- Establecer el contexto de la organización
- Identificar requisitos legales y otros

Contexto de la Organización	
. Matriz de partes Interesadas	Todos los Procesos
. Matriz de Riesgos y Oportunidades	

CLIENTES

RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Representante de gerencia ante el SIG, Administrador HSEQ, lideres 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:	LEGALES:	INFORMACION DOCUMENTADA
Infraestructura, Maquinaria y equipo Papeleria y utilies de oficina, Herramientas Manuales Carteleras, Equipos Audiovisuales,	Ver matriz Legal	Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos:	NORMA ISO	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O
Computadores, sistemas de información,	ISO 9001-2015 : 4.1- 4.2- 4.3 - 4.4 -5.2- 6.1 - 7.1 7.4 -	MEDICION
equipos ofimáticos, internet, celulares, bases de datos	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 -	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

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	
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional 30/05/2024	
04		



PROCESO GESTION ESTRATEGICO

PROCEDIMIENTOS DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS

CÓDIGO: GEE-C-01

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	Α		Р		SALIDAS	CLIENTES
Partes Interesadas	-Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas			 Identificar los responsables del seguimiento legal Identificar los requisitos legales aplicables a la Entidad Identificar los entes de control que 		Matriz legal aplicables	
Entes de Control y Regulación - Contexto de la Organización	. Requisitos Legales Aplicables		Establecer, implementar y hacer seguimiento a las acciones de mejora Mejorar canales de comunicación interna en	regulan a la Entidad Recolectar la información necesaria para brindar asesoría legal a los procesos misionales para el diseño, implementación, ejecución y seguimiento de los procesos que lidera la Entidad. Identificar fuentes de información	\	арпоалез	
- Procedimiento identificación de peligros y valoración de riesgos	. Nueva Normatividad que afecte la S.S.T		cambios legales	para actualización y consulta de las normas legales • Establecer una matriz		Control de	Todos los Procesos
		V	Realizar seguimiento y	H Determinar la normatividad que	'	Información a Entes legales	
Procedimiento identificación de peligros y valoración de riesgos	. Nueva Normatividad que afecte la S.S.T		control al proceso Evaluar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la Entidad Validar el cumplimiento de los requisitos legales Realizar seguimiento al cumplimiento de los reportes a entes de control	 aplica para el SIG Comunicar los cambios legales al personal afectado Identificar los tiempos en que se deben realizar reportes a Entes de Control Actualizar la matriz legal con nueva legislación aplicable 			

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 requisitops seguridad y confianza a clientes, trabajadores, proveedores, ARL y entes de control. Satisfacer condiciones contractuales	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Físicos:	LEGALES:	INFORMACION DOCUMENTADA
Infraestructuras, formatos internos, Bases de datos, Archivadores o bibliotecas físicas, Documentación física de registros (licencias, permisos, contratos, certificaciones).	Ver matriz Legal	Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos:	NORMA ISO	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O
Plataformas de consulta normativa (legislación	ISO 9001-2015 : 4.1- 4.2 - 4.3 - 4.4 -5.1-5.2- 5.3 - 6.1	MEDICION
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.	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	Indicadores, actualización de la matriz de requisitos legales, Auditorias internas
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	Normativos, de las normas ISO 9001 de 2015 y 45001 de 2018, procedimientos, actualización de la matriz legal actualizada	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.

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	
03	Cambio formato caracterización, incorporando nuevo logo institucional 30/05/2024	
04		



PROCESO GESTION INTEGRAL

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL

VERSIÓN: 05

CÓDIGO: GEE-C-01

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

PROVEEDORES	ENTRADAS
Todos los	clientes, colaboradores, entes de control, comunidad Normas ISO 9001.2015 y 45001 2018, reglamentos internos, y disposiciones sobre SST. Politicas y directrices organizacionales
procedimientos del S.I.G.	Identificación y valoración de peligros
	Auditorias Internas y externas Necesidades de capacitación y formación
	-Reportes de accidentes, incidentes, no conformidades Planes y programas

A Implementar planes de mejora, actualizar procedimientos, realimentar al sistema para la optimización de procesos.

Tomar acciones correctivas frente a incidentes y accidentes, actualizar la matriz de riesgos, mejorar programas de prevención.

Ajustar procedimientos de archivo, implementar mejoras tecnológicas, corregir deficiencias..

V

Medir indicadores, realizar auditorías internas, evaluar el cumplimiento de los objetivos de calidad, verificar planes de acción, revisión por la Dirección.

Revisar reportes de incidentes/accidentes, medir efectividad de los controles, hacer inspecciones y auditorías de seguridad, evaluar cumplimiento de estandares

Verificar cumplimiento de las tablas de retención, evaluar la disponibilidad y trazabilidad de los documentos, Р

Definir objetivos de calidad, indicadores de desempeño, políticas de mejoramiento continuo y planes de acción.

Identificar peligros, valorar riesgos, establecer la matriz de peligros, definir metas en seguridad y salud. Establecer políticas de gestión documental, tablas de retención documental, lineamientos para la organización, acceso y preservación de la información.

Н

- Implementar procesos, ejecutar actividades de control de calidad, aplicar acciones correctivas y preventivas.
- Desarrollar capacitaciones, implementar controles operativos, promover campañas de prevención y cultura de autocuidado.
- Organizar la documentación, aplicar procedimientos de archivo, implementar herramientas tecnológicas (SGD) y capacitar al personal.

7

SALIDAS	CLIENTES
Mejoras en los procedimientos y planes de acción. Programas de capacitación y promoción sst	
Matriz de peligros y valoración de riesgos actualizada	Todos los Procesos
Satisfacción de partes interesadas	
Mejoras en procedimientos	
Información Documentada del SIG	

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

	salud, verificar eficacia del sistema, Crear, codificar, controlar y actualizar documentos controlar y actualizar documentos linforme de auditor acciones con expensión maestro de documento productos acción, Maestro de de retención de retención maestro de de retención de retención maestro de de retención de r		auditorías in verificación - Informe de de auditore acciones co - Revisión p maestro de documenta productos r acción, Mat peligros, va oportunida maestro de de retenció	Programa de nternas - Lista de de auditorías internas e auditoría - Evaluación es - Seguimiento de prectivas y preventivas por la dirección - Listado e información da, Reporte de no conformes, Plan de triz de identificación de aloración de riesgos y des de SST, Listado e información Tablas en documental le gestión documental
VERSION		DESCRIPCION DEL CAMBIO	3	FECHA
01	Versión original	DESCRIPCION DEL CAMIDIO		01/07/2020
O2 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	
O4 Adiciona a la caracterización, nuevos campos de recursos, requisitos a cumplir, riesgos y oportunidades,		15/11/2024		

12/09/2025

información documentada y parámetros de seguimiento y medición

Se consolida en una sola caracterización, en proceso de gestión integral

05



PROCESO GESTION ESTRATEGICO

PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: GEE-C-01

VERSIÓN: 05

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

PROVEEDORES	ENTRADAS	Α	Р	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del SIG	Información Documentada del desarrollo de los procesos	 Establecer, implementar y hacer seguimiento a las acciones de mejora Actualizar políticas y procedimientos Promover mejoras continuas 	 Determinar Áreas a Auditar Establecer políticas, controles y responsables Establecer Plan de Auditoria de Control Interno Presentar de Informes de Auditoria 	Respuestas a las PQRS presentadas Mejora En los procedimientos	Todos los
Normatividad legal aplicable - Entes de Control	Normatividad emitida por entes de Control	Verificar que se cumplan con las actividades que se establecen en los procedimientos Realizar revisiones periódicas a los procedimientos Generar informes y hallazgos	Implementar controles definidos Aplicar procedimientos de verificación y monitoreo Capacitar al personal en buenas practicaS DE CONTROL Realizar recomendacionesRecolectar PQRS Dar respuesta al cliente Tomar acciones respecto a la PQRS presentadas por el cliente	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Procesos

SALIDAS	CLIENTES
Respuestas a las PQRS presentadas	
Mejora En los procedimientos	Todos los Procesos
Acciones preventivas, correctivas y de mejora	

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:	LEGALES:	INFORMACION DOCUMENTADA
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.	Ver matriz Legal	Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos : Sistemas de información. Software de gestión	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4 - 5 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7 8.7 - 9.	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
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).	- 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	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

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	30/07/2021
	de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	
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,	15/11/2024
	información documentada y parámetros de seguimiento y medición	



PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA

PROCEDIMIENTO CONTROL OPERATIVO DE VEHÍCULOS

CÓDIGO: GEE-C-01

VERSIÓN: 05

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 riegos 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

P Α . Establecer, implementar y hacer seguimiento a las acciones de mejora Planear Actividades del Proceso Implementar planes de acción Definir Seguimiento y Actualizar procedimientos medición del proceso Programar el talento Realizar requerimientos humano Presupuesto de ingresos Actualizar el valor de la tasa de uso y costos del área Plan estratégico de Informar novedades seguridad vial



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

Н

- Control vehicular
- Emisión de Tasas de uso
- Garantizar que se realicen pruebas de Alcoholimetría
- 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
- Reinducc{on de personal

SALIDAS	CLIENTES
. Tasas de uso Expedidas . Resultado de prueba de alcoholimetría . Vehículo despachado . Instalaciones controladas . Necesidades de Recursos . Recaudos de Tasas de Uso	Empresas de Transportes Usuarios 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:	LEGALES:	INFORMACION DOCUMENTADA
Infraestructura, Maquinaria y equipo, Papeleria y utilies de oficina, Herramientas, Manuales, elementos de protección personal	Ver matriz Legal	Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos : Computadores, internet, celulares, radios de	NORMA ISO ISO 9001-2015: 4.4 - 5.1.2 - 8.1 - 8.2 - 8.5 - 8.6 -	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
comunicaciones, impresoras, fotocopiadora,	8.7 - 9.11 - 9.1.2 - 9.1.3 -10.1 - 10. 2 - 10.3	Nivel de satisfacción de usuarios
software.	ISO 45001 – 2018: 8.1.1 - 8.1.2 -9.1.1 - 10.1 - 10.2 - 10.3	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 cuadre de caja por turno Reporte de cuadre 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

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	30/07/2021
	de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	
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,	15/11/2024
	información documentada y parámetros de seguimiento y medición	



PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA PROCEDIMIENTO GUARDA EQUIPAJES

CÓDIGO: GEE-C-01

VERSIÓN: 05

OBJETIVO: Prestar el servicio de custodia de equipajes por un tiempo determinado a los clientes y usuarios de la Terminal de Transporte de Ibagué, garantizando la protección y el cuidado de la propiedad del cliente

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

PROVEEDORES	ENTRADAS
	Necesidades de
Usuarios	Guarda Equipajes
Gestión Adtiva y Financiera	Recursos
Gestión Adtiva y	. Instalaciones
Financiera y	adecuadas para la
Control de	Gestión DE
Instalaciones	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 Responsabilidade . Matriz de identificación de peligros y valoración de
	riegos de SST . Matriz de riesgos y oportunidades del SGI. Plan de
	Comunicaciones
	Información Documentada del
	SIG
	Resultado de
	Revisión por la
	Dirección
. Procedimiento	. Herramientas
Calidad y	para desarrollo
Mejoramiento	acciones de
	mejora

. Establecer, implementar y hacer

Α

Realizar Seguimiento y

Realizar seguimiento a la

Cumplimiento del servicio

Cumplimiento de protocolos

satisfacción del cliente

medición al proceso

Garantizar PQRS

establecidos.

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



Control Recepción y Entrega de Equipajes

Н

- Entrega de información a usuarios
- Implementación de Controles de SST
- Control Salidas no Conformes
- Custodia propiedad del cliente
- Baja de equipajes
- Realizacion de arqueos e inventarios

SALIDAS	CLIENTES
Entrega de equipajes	. Usuarios Gestión
. Necesidades de Recursos . Recaudos de Guarda equipajes	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:	LEGALES:	INFORMACION DOCUMENTADA
Muebles y enseres, papelera y útiles de oficina, infraestructura, archivadores	Ver matriz Legal	Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos:	NORMA ISO	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O
Computadores, internet, celulares, radios de	ISO 9001-2015 : 4.4 - 5.1.2 - 8.1 - 8.2 - 8.5 - 8.6 -	MEDICION
comunicaciones, impresoras, fotocopiadora,	8.7 - 9.11 - 9.1.2 - 9.1.3 -10.1 - 10. 2 - 10.3	Nivel de satisfacción de usuarios
software, sistemas de informacióm, CCTV	ISO 45001 – 2018: 4.4 - 8.1.1 - 8.1.2 -9.1.1 -	Productos no conformes
Bases de datos	10.1 - 10.2 - 10.3	
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	Umplimiento con los requisitos del cliente,	Reporte de Inventario en Bodega - Contrato de
	Controlar registros y trazabilidad del servicio.	Depósito de Equipajes - Factura guarda
	Medir la satisfacción del cliente respecto al	equipajes - Acta de baja de equipaje - Bitácora
	servicio. Garantizar condiciones seguras en las	Reporte de cuadre de caja y cierre de turno -
	instalaciones de guarda equipajes. Proveer y	Reporte Diario de Facturación de Equipajes por
	exigir el uso de EPP para el personal operativo.	turnos - Formato control ingresos a caja fuerte.
	Registrar y atender incidentes o condiciones	- Aviso de Privacidad
	inseguras en la operación	

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



VENTA DE COMBUSTIBLE

VENTA DE COMBUSTIBLE GNV

CÓDIGO: GEE-C-01

VERSIÓN: 05

SALIDAS

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

Α

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

PROVEEDORES	ENTRADAS
Clientes	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 riegos de SST . Matriz de riesgos y oportunidades del SGI Información Documentada del SIG . plan de emergencias . Resultado de Revisión Dirección

Corregir fallas detectadas

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

\/

- 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

Р

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

Н

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

O/LLID/ (O	02.2.11.20
Suministro de GNV y Entrega de Lubricantes	. Usuarios Gestión Administrativa
. Necesidades de Recursos . Recaudos de Venta GNV	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

CLIENTES

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	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: Presupuestos	ORGANIZACIÓN Cumplimiento de metas mes a mes de acuerdo con lo presupuestado. Cumplimiento normatividad legal	FORMATOS ASOCIADOS 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

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



VENTA DE COMBUSTIBLE

VENTA DE COMBUSTIBLE LIQUIDOS

CÓDIGO: GEE-C-01

VERSIÓN: 05

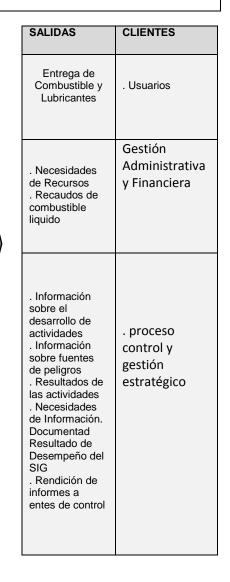
OBJETIVO: Asegurar la adecuada prestación del servicio de venta de combustibles líquidos, y su oportuna coordinación, con el fin de dar cumplimiento a las expectativas y requerimientos tanto del cliente como de la Organización

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

PROVEEDORES	ENTRADAS
Clientes	Vehículo necesidades de suministro de combustible . Necesidades de compra de
Gestión Aditiva y Financiera y Control de Instalaciones	lubricantes Recursos . Combustible . 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 riegos de SST . Matriz de riesgos y oportunidades del SGI . Información Documentada del SIG . plan de emergencias . Resultado de Revisión Dirección

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

P Planear Actividades del Proceso Definir Seguimiento y medición del proceso Evaluar estado de instalaciones, sistemas de medición y almacenamiento Identificar riesgos Revisar Normatividad Н Fidelización Clientes Recepción y venta de Combustibles Líquidos Gestión de cobro de Ventas Venta de Lubricantes Control de Instalaciones Presentación de informes medición de inventarios Atención requerimientos legales y visitas entes de control



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:	LEGALES:	INFORMACION DOCUMENTADA
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 antiflama). Áreas de control de acceso y circulación de vehículos. Papelería o tiquetes de control para ventas	Ver matriz Legal	Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos:	NORMA ISO	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O
Equipos electrónicos de registro de ventas (POS,		MEDICION
datáfonos). Software de facturación y trazabilidad de inventarios. Cámaras de		Ver indicadores de gestión.
vigilancia y monitoreo en tiempo real. 2		
Sistemas de comunicación interna (radios,	ISO 9001-2015 : 4.4 - 5.1.2 - 8.1 - 8.2 -8.5 - 8.6 -	
teléfonos). Papelería, e implementos de oficina para cumplir con sus funciones, control de	8.7 - 9.1.1 - 9.1.2 - 9.1.3 -10.1 - 10.2 -10.3	

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 Iubricantes, 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

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 30/07/2021	
	de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	
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, 15/11/2024	
	información documentada y parámetros de seguimiento y medición	



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CÓDIGO: GEE-C-01

VERSIÓN:05

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

PROVEEDORES	ENTRADAS	
Áreas Internas	Necesidades de personal. . Necesidades de capacitación y/o entrenamiento	
Partes Interesadas	Hojas de vida de Personal	
Gestión Adtiva 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 riegos 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	

Α P Establecer Perfiles de Cargos Establecer Actividades para Selección del Personal Implementar acciones correctivas Establecer Programas de Inducción y preventiva Actualizar procedimientos y y Reinducción del personal Establecer Actividades Para manuales Mejora continua Administrar el Personal Ajuste de perfiles y competencias Identificar necesidades de personal y Optimización de planes de competencias requeridas. capacitación Elaborar plan anual de capacitación Mejoras en bienestar y clima y bienestar laboral Definir indicadores del proceso Programación de vacaciones V Н Establecer funciones y perfiles del Realizar Seguimiento y medición al proceso Realizar Selección y Vinculación del Medición de Indicadores personal Evaluación de desempeño y Realizar Inducción y reinducción seguimiento Realizar capacitación Seguimiento a planes Realizar Actividades de bienestar programados laboral Control documental y legal Realizar liquidación de nómina, Análisis de incidentes y prestaciones sociales y seguridad quejas social. Realizar trámites de Incapacidades y Licencias Desarrollo de procesos Disciplinarios Realizar tramite de desvinculación del personal de informes

SALIDAS	CLIENTES
Planta de Personal Personal Capacitado . Plan Anual de Capacitaciones . Personal Vinculado . Establecimiento de programas de bienestar laboral	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 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 - 7.1.69.1.1 - 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:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuesto para nomina, capacitación, bienestar y dotación.	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	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 capacitacións - 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

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



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

COMPRAS Y ADQUISICIÓN DE BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS

CÓDIGO: GEE-C-01

VERSIÓN: 05

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

Α	Р
. Establecer, implementar y hacer seguimiento a las acciones de mejora Cambiar o actualizar proveedores Retroalimentacion desempeño de proveedores Revisar y ajustar especificaciones y procedimientos de compra	Planear Actividades del Proceso Definir políticas y procedimientos de compras Elaborar presupuestos y cronograma de adquisiciones Establecer criterios para seleccionar Proveedores . Establecer Criterios para Evaluar y Reevaluar a proveedores, . Determinar que insumos se consideran críticos
Realizar Seguimiento y medición al proceso. Verificar cumplimiento de la labor contratada Verificar Calidad de productos y/o servicios Revisar facturación de compras Medir satisfacción del área solicitante y cumplimiento del proveedor Controlar calidad de productos recibidos	Lescoger y Seleccionar Proveedores, Seleccionar tipo de proveedores críticos. Solicitar cotizaciones y evaluar ofertas Realizar proceso de compras Realizar labor de contratación a proveedores críticos Identificar las necesidades y requerimientos Realizar control a proveedores del cumplimiento de SSSt Realizar Procesos de evaluación y reevaluación de proveedores Recibir bienes producto delas compras

OALIDAO	OLIENTEO
SALIDAS	CLIENTES
. Listado maestro de proveedores. . Compra de insumos y/o productos para la prestación del servicio	. Todos los Procesos Gestión Administrativa
. Necesidades de Recursos	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 . 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 Lideres 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:	LEGALES:	INFORMACION DOCUMENTADA
Muebles y enseres, papelera y útiles de oficina, infraestructura, Documentación física: órdenes de compra, contratos, facturas.	Ver matriz Legal	Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos:	NORMA ISO	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O
Software de gestión de compras.	ISO 9001-2015 : 8.4 –9.1.1 –9.1.2–9.1.3 –10.1 –	MEDICION
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	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	evaluación de proveedores
FINANCIEROS:	ORGANIZACIÓN	FORMATOS ASOCIADOS
Presupuestos	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	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	compras de bienes y Servicios Descargue de
instalaciones. Gestionar la compra de equipos	Combustible - Requisición de materiales
de protección personal (EPP) certificados.	herramientas y equipos - Acta de recibo - Control
Asegurar que la adquisición de productos y	de inventario físico de combustible
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	

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	30/07/2021
	de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	
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,	15/11/2024
	información documentada y parámetros de seguimiento y medición	



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE INSTALACIONES

-

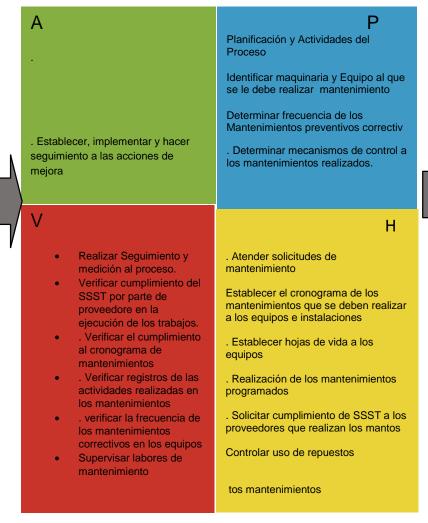
CÓDIGO: GEE-C-01

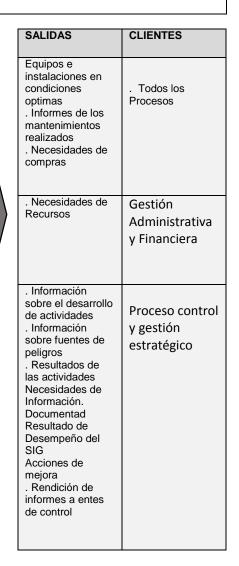
VERSIÓN: 05

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.

PROVEEDORES	ENTRADAS
Procesos SIG	Información sobre necesidades de mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura, maquinaria y equipos
Gestión Adtiva 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 riegos 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





RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Humanos: Coordinador de sistemas, Personal de mantenimiento, Lideres de proceso, contratistasexternos, 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:	LEGALES:	INFORMACION DOCUMENTADA
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	Ver matriz Legal	Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos:	NORMA ISO	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O
Correos institucionales, Equipos portátiles,	ISO 9001-2015 : 7.1.3, 9.1.1 –9.1.2–9.1.3 –10.1 –	MEDICION
Software, Herramientas tecnológicas, sistemas de respaldo de la información	10.2 –10.3 ISO 45001 – 2018: 8.1.1 –8.1.2 –9.1 .1 –10.1 – 10.2 –10.3	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 entrega de obra o servicio - Informe de calibración de equipos - Listado de proveedores utilizados en el sistema de calidad. Verificar eficacia de las acciones de aprobados 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.

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	30/07/2021
	de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	
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,	15/11/2024
	información documentada y parámetros de seguimiento y medición	



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS

CÓDIGO: GEE-C-01

VERSIÓN: 05

SALIDAS

. Información

. Rendición de

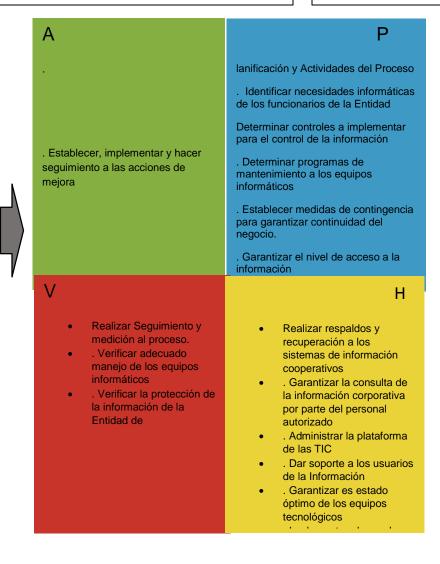
control

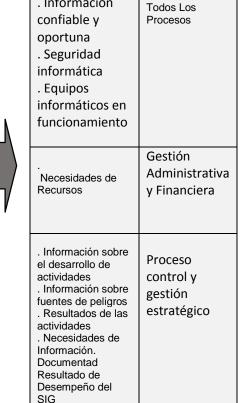
informes a entes de

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 Adtiva 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 riegos 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





CLIENTES

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:	LEGALES:	INFORMACION DOCUMENTADA
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.	Ver matriz Legal	Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos:	NORMA ISO	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O
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.	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	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 cámarasFormato 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.	

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	



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

PROCEDIMIENTO GESTION FINANCIERA

CÓDIGO: GEE-C-01

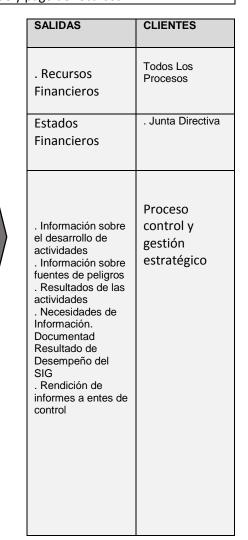
VERSIÓN: 05

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 Adtiva 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 riegos 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





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:	LEGALES:	INFORMACION DOCUMENTADA
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	Ver matriz Legal	Ver Listado Maestro de Documentos
Tecnológicos : Software contable y financiero (ERP, SAP, SIIGO,	NORMA ISO ISO 9001-2015: 7.1 –9.1.1 –9.1.2–9.1.3 –10.1 –	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION
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)	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	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

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	30/07/2021
	de Revisión por la Dirección, Al igual se incorporan estos formatos en el numeral 6 del procedimiento	
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,	15/11/2024
	información documentada y parámetros de seguimiento y medición	