

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 1 de 16

COPIA CONTROLADA

1. Objetivo.

Especificar y describir de manera integral el Sistema de Gestión Integral (SGI) de la Terminal de Transporte de Apartadó, incluyendo sus procesos y procedimientos, conforme a los modelos de gestión pública: el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

2. Alcance.

Este manual comprende la descripción del Sistema de Gestión Integral (SGI), sus procesos y procedimientos, en relación con los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y demás normatividad vigente aplicable.

3. Campo de Aplicación.

Este manual aplica para todos los procesos y procedimientos que se gestionan al interior de la Terminal de Transporte.

4. Responsables.

Son responsables de la aplicación de este documento el (la) Gerente, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, los Secretarios Técnicos de los Comités y demás servidores públicos o particulares que ejerzan funciones públicas en nombre de la Terminal de Transporte de Apartadó.

5. Términos y Definiciones:

5.1. Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

5.2. Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

5.3. Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

5.4. Sistema de Gestión Integral SGI: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la gestión y el desempeño.

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 2 de 16

5.5. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

5.6. Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

5.7. Clientes: Organización o persona que recibe un producto. Para la Terminal de Transporte de Apartadó son clientes todos los habitantes del Municipio de Apartadó, representados en: Personas, Familias, Juntas de Acción Comunal, Gremios o Instituciones Organizadas, Empresas Industriales y Comerciales del Estado del Orden Municipal, Establecimientos Públicos Municipales, entre otros. Y se consideran entre las partes interesadas; el Concejo Municipal, la Personería, los Entes de control Nacional y Departamental.

5.8. Partes Interesadas: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Ejemplo: Clientes, propietarios, personal de una organización, proveedores, banqueros, sindicatos, socios o la sociedad.

5.9. Control Interno: Es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

5.10. MECI: Modelo Estándar de Control Interno.

5.11. MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

5.12. SGI: Sistema de Gestión Integral SGI

6. Políticas de Operación.

- Este documento debe ser parte de todo proceso de inducción y/o reinducción de los servidores públicos y particulares que realicen o vayan a realizar funciones públicas a nombre de la Terminal de Transporte de Apartadó.
- Este documento debe servir de base para asegurar el cumplimiento de la gestión de los procesos de la Terminal de Transporte de Apartadó, así como, todos los procedimientos y documentos aquí referenciados.

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 3 de 16

- c. Este documento debe servir de guía para regular la forma de llevar a cabo los procesos y procedimientos de la Terminal de Transporte de Apartadó.
- d. Es responsabilidad de todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas a nombre de la Terminal de Transporte, cumplir con las disposiciones dadas en este documento.
- e. Es responsabilidad del Secretario Técnico del SGI, la actualización y control de copias de este documento.

7. Contenido.

7.1. Presentación de la Terminal de Transporte.

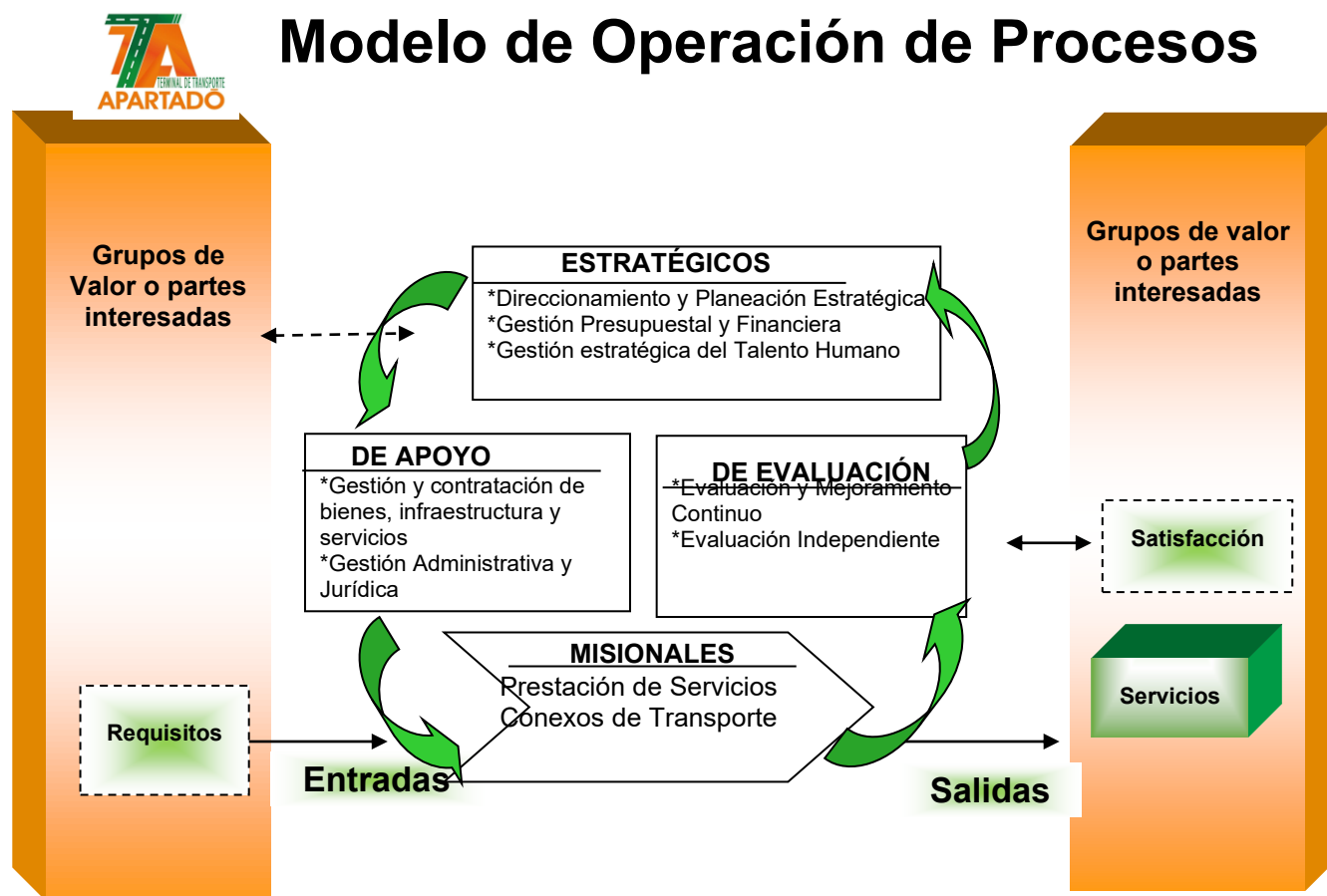
La Terminal de Transporte de Apartadó, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, y su Objeto Social es la explotación económica de sus bienes muebles e inmuebles, En desarrollo y cumplimiento del objeto social, puede hacer en su propio nombre, por cuenta de terceros o en participación con ellos, toda clase de operaciones comerciales, efectuar operaciones de préstamo, cambio, descuento, dar o recibir garantías, girar, endosar, adquirir y negociar títulos valores. Así mismo podrá la empresa realizar todos los actos o contratos que fueren convenientes o necesarios para el cabal cumplimiento de su objeto social y que tengan relación directa con el objeto mencionado, tales como: formar parte de otras sociedades anónimas o de responsabilidad limitada. Fue creada mediante Acuerdo Municipal 089 del 21-07-2003.

7.2. Sistema de Gestión Integral

Con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Constitución Política de Colombia y las disposiciones de los entes de legislación, regulación y control que rigen los destinos de las entidades municipales, la Terminal de Transporte de Apartadó. ha decidido confluir sus esfuerzos en la creación de un Sistema de Gestión Integral SGI que permita la integración del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, reglados por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Así pues, con la integración de estos sistemas de gestión se definió un Modelo de Operación por Procesos o Mapa de Procesos que le permitirá a la Terminal de Transporte de Apartadó. consolidar todas las herramientas administrativas para que su gestión se desarrolle mediante una estructura sólida y que garantice la transversalidad en todos sus procesos; así:

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 4 de 16



PROCESOS MISIONALES: Son aquellos que permiten el desarrollo de la Misión de la Terminal de Transporte a través de la prestación de servicio, tanto permanentes como temporales, definidos estratégicamente en el Plan I de Desarrollo estratégico,

1. Gestión Servicios conexos de Transporte: (políticas MIPG participación ciudadana en la gestión pública, servicio al ciudadano, racionalización de tramites)

PROCESOS DE APOYO: son los que permiten la objetivación de los procesos estratégicos y misionales suministrando los recursos y servicios necesarios para el logro de objetivos.

1. Gestión y contratación de bienes, infraestructura y servicios: (políticas MIPG compras y contratación, fortalecimiento organizacional en bienes y servicios internos)
2. Gestión Administrativa y Jurídica (políticas MIPG gestión documental, gobierno digital, seguridad digital, transparencia y acceso a la información pública, defensa jurídica y mejora normativa)

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 5 de 16

POCESOS ESTRATEGICOS: Son los que permiten la dirección de la entidad y la toma de decisiones de carácter estratégico, la determinación de políticas, formulación de planes, manejo de las relaciones políticas con la comunidad, entidades públicas y privadas con el fin de orientar el desempeño y la gestión de la terminal de transporte para el logro de objetivos de interés general y mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

1. Direccionamiento estratégico y planificación (políticas MIPG planificación institucional, simplificación de procesos, gestión de la información estadística, control interno-estructura del sistema de control interno)
 2. Gestión del Talento Humano (políticas MIPG gestión del talento humano, integridad, gestión del conocimiento y la innovación, fortalecimiento organizacional)
- Gestión Presupuestal y Financiera (política mipg gestión presupuestal y eficiencia del gasto público)

PROCESOS DE EVALUACIÓN: Son los que garantizan el efectivo cumplimiento de la gestión y el logro de los objetivos y metas de las demás dependencias de la Terminal de Transporte, permiten desarrollar con efectividad los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Terminal de Transporte, con el monitoreo, seguimiento, y evaluación del desempeño.

1. Evaluación y Mejoramiento continuo (política MIPG Seguimiento y evaluación del desempeño institucional)
2. Evaluación independiente (política MIPG de control interno – componente monitoreo, evaluación independiente)

Este enfoque de procesos de la Terminal de Transporte de Apartadó. se diseñó bajo el ciclo del Mejoramiento Continuo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Ajustar), propuesto por los modelos MIPG y MECI del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Cada uno de los procesos que a continuación se escriben, están documentados bajo este ciclo a través de las caracterizaciones (Anexo No. 1 del manual), las cuales contienen:

- El objetivo y alcance de cada proceso,
- Su enfoque de procesos; entradas, actividades y salidas,
- La interacción entre los procesos; proveedores y clientes.
- Los grupos de valor o partes interesadas

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 6 de 16

- Los recursos para la gestión,
- Los indicadores para evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de estos procesos,
- Los controles y políticas de administración para los riesgos de mayor probabilidad, y
- La documentación genérica aplicable, como manuales, procedimientos, instructivos, guías y formatos; fuentes externas de información primaria.

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO Y PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

Este proceso por su naturaleza define y emana todas las directrices necesarias para la gestión de los procesos de la Terminal de Transporte, por ello se han documentado las políticas de operación en todos los manuales, procedimientos e instructivos levantados y consiste en:

Objetivo: Planear, dirigir y coordinar las pautas de la gestión de la empresa para el logro de los objetivos institucionales y asegurar el mejoramiento continuo de su eficiencia, eficacia y efectividad.

Este proceso comprende desde la definición del direccionamiento estratégico hasta la evaluación del Sistema de Gestión Integral – SGI y la elaboración de los planes de mejoramiento institucional.

Se encarga este proceso entre otras actividades de Establecer el direccionamiento estratégico

- Establecer los objetivos estratégicos
- Formular los planes estratégicos e institucionales y planes de acción
- Elaborar el plan operativo de inversiones
- Definir las políticas de operación, manuales, procedimientos e instructivos
- Establecer lineamientos para la gestión de riesgos y el mapa de riesgos institucional
- Establecer lineamientos para la gestión de grupos de valor y la matriz de grupos de valor institucional
- Efectuar la rendición de cuentas
- Asegurar la integridad del sistema de gestión

De esta forma, el Gerente y su equipo de trabajo han definido en su direccionamiento la siguiente plataforma estratégica

MISIÓN Brindar un servicio de alta calidad a clientes y usuarios, en condiciones de igualdad, seguridad, accesibilidad y comodidad. Además, contribuir en el desarrollo de nuestro municipio, con la organización del transporte público terrestre intermunicipal de pasajeros.

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 7 de 16

VISIÓN: Al año 2035 la Terminal de Transporte de Apartadó, será reconocida por el servicio a la comunidad con calidad y sentido humano y además por su capacidad administrativa, tecnológica y operativa a la altura de las mejores terminales del país.

Objetivos Corporativos

- Ser líder en el servicio de transporte público de pasajeros por carretera.
- Lograr una participación adecuada en empresas y negocios conexos.
- Generar Cultura Ciudadana.
- Ofrecer una terminal más cómoda y segura para el pasajero y un mejor servicio al transportador.
- Facilitar al pasajero el acceso al transporte formal Intermunicipal, Subregional y Departamental.
- Posicionar la Terminal de Transporte de Apartadó como modo de conexión entre el municipio, la subregión y el departamento.
- Situar la Terminal de Transporte de Apartadó como una empresa de alto desempeño.
- Potenciar la Terminal de Transporte de Apartadó como una empresa que apoye la movilidad del municipio.

Como también se adoptan los valores de Integridad establecidos en la Ley, política y Código de Integridad promovido el Gobierno Nacional, así:

- **Honestidad:** actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado
- **Justicia:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 8 de 16

Además, el Gerente y el secretario técnico del SIG se aseguran de mantener la integridad del Sistema de Gestión mediante la Planificación de Actividades y Responsabilidades que aseguran la estabilidad de los procesos de la entidad.

Los Manuales y Procedimientos asociados a este proceso, que se anexan y hacen parte integral del manual, son:

No. Anexo	Código	Manuales de Procedimientos
1	M-SPI-DP-02	Manual de Planificación que contiene: Procedimiento para caracterización de usuarios, Formulación de plan de desarrollo y planes estratégicos, Elaboración de proyectos, Formulación de planes de acción

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Desde este proceso la Terminal de Transporte se asegura de dar cumplimiento a los lineamientos de la ley 909 de 2004, y demás normatividad, brindando apoyo a todos los procesos del SGI.

Objetivo: Asegurar la administración del talento humano, y el desarrollo y mejoramiento de sus competencias y calidad de vida para la gestión de los procesos de la entidad

Alcance: Este proceso comprende desde la identificación de las necesidades del personal y la planificación del recurso humano hasta la el retiro y desvinculación del mismo

Para el logro del objetivo este proceso se encarga de:

- Identificar las necesidades del personal.
- Planificar el recurso humano
- Establecer el manual de funciones y competencias laborales.
- Elaborar los planes de capacitación, bienestar social laboral y estímulos, de vacantes, de provisión de talento humano, de seguridad y salud en el trabajo, de integridad
- Elaborar el programa de inducción reintucción
- Realizar procesos de vinculación
- Ejecutar los planes de capacitación y bienestar social laboral y estímulos, vacantes, provisión de talento humano, integridad, seguridad y salud en el trabajo
- Ejecutar el programa de inducción y reintucción

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 9 de 16

- Realizar la evaluación del desempeño laboral
- Gestionar el SIGEP
- Gestionar la nómina, prestaciones sociales y parafiscales y pasivo pensional
- Gestionar las situaciones administrativas
- Realizar procesos de retiro y desvinculación de personal.

De esta forma, el manual específico de funciones y competencias laborales se convierte en elemento fundamental para velar por el desarrollo y mantenimiento de las competencias de los servidores públicos; asignando las funciones, roles, responsabilidades, niveles de autoridad y responsabilidad a todos los funcionarios que hacen parte de la planta de personal.

De esta forma el comité de Capacitación y Bienestar Social asumido por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la encuesta de Clima Organizacional, la evaluación de eventos de bienestar social laboral, la evaluación de la eficacia de las capacitaciones, la inducción y reinducción, el análisis a los resultados de la evaluación de desempeño y la elaboración y seguimiento a los Planes de Mejoramiento Individual, el aseguramiento de las condiciones de ambiente de trabajo, diseñando planes y programas de salud y seguridad en el trabajo, se constituyen en elementos fundamentales para el seguimiento y mejoramiento de la gestión

Los Manuales y Procedimientos asociados a este proceso, que se anexan y hacen parte integral del manual, son:

No. Anexo	Código	Manuales de Procedimientos
2	M-SGO-TH-01	Manual de Gestión del talento humano que contiene: Procedimientos para Vinculación, inducción y reinducción, formación y capacitación, retiro y entrega del cargo.

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y TRIBUTARIA

Como su nombre lo indica, este proceso es responsable de proyectar los recursos de la terminal de Transporte, de acuerdo a la planificación operativa y las directrices del Gerente, lo cual se hace de manera participativa con todas las áreas para la gestión de sus procesos.

Objetivo: Garantizar el manejo adecuado de los recursos financieros con el fin de asegurar el desarrollo de los planes, programas y procesos de la Terminal de Transporte de Apartadó, suministrando información financiera, económica, social y ambiental, que cumpla con las características cualitativas de confiabilidad, oportunidad, relevancia y comprensibilidad de que trata el Régimen de Contabilidad Pública

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 10 de 16

De igual forma, es responsable de la administración de los recursos del municipio desde el recaudo de ingresos hasta el pago de obligaciones económicas, incluyendo la elaboración, administración y seguimiento del Presupuesto, elaboración el plan anualizado de caja y la gestión contable necesaria para el registro de libros de cuentas.

Este proceso se encarga de:

- Proyectar y gestionar el presupuesto
- Asegurar la disponibilidad de los recursos Recaudar y consignar los ingresos económicos
- Atender solicitudes de recursos
- Efectuar pago de obligaciones
- Contabilizar las operaciones financieras
- Realizar las modificaciones presupuestales
- Elaborar los informes contables, financieros y tributarios

Los Manuales y Procedimientos asociados a este proceso, que se anexan y hacen parte integral del manual, son:

No. Anexo	Código	Manuales de Procedimientos
3	M-SHD-FT-01	Manual de Gestión Financiera que incluye procedimientos para Programación, elaboración y ejecución del Presupuesto; Recaudo y registro de Ingresos; reconocimiento y Pago a Proveedores y Contabilización de Hechos Económicos

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y JURIDICA

Este proceso se encarga de gestionar todos los asuntos administrativos e institucionales para brindar soporte a todos los demás procesos buscando que se cumplan los objetivos estratégicos y las políticas del modelo integrado de planeación y gestión para generar resultados con valor.

Objetivo: Fortalecer las capacidades organizacionales de la Terminal de Transporte mediante una adecuada gestión de las tics, de los archivos y documentos, de la comunicación e información, de la defensa jurídica y la mejora normativa, a fin de agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de Entidad.

Alcance: Este proceso comprende desde la definición de las necesidades y la planeación de las TICS, los instrumentos archivísticos, la comunicación y los asuntos legales hasta la evaluación y mejora de la Gestión.

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 11 de 16

A través de este proceso se establecen los lineamientos e instrumentos para:

- **Gestionar las tecnologías de la información y comunicación TIC**, aplicando los lineamientos gobierno digital para habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad y lograr procesos internos, seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información; así como la seguridad digital a través de la implementación del modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital,
- **Implementar la gestión documental y Administración de Archivos**, diseñando, planeando, verificando, mejorando y sosteniendo la función archivística y los procesos de gestión documental como
- planeación (técnica), producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo, y valoración
- **Identificar y gestionar la información y comunicación interna y externa**, garantizando un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; así como los lineamientos de transparencia y acceso a la información
- **Gestionar la defensa jurídica y mejora normativa de la entidad:**
Desarrollando los lineamientos estratégicos y componentes requeridos para una adecuada gestión del Ciclo de Defensa Jurídica en su Etapa prejudicial, y de defensa judicial (demandas, conciliaciones, tutelas), cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones, acción de repetición y recuperación de recursos públicos; así como acciones para la prevención del daño antijurídico y lineamientos de mejora normativa. Como también la gestión de los asuntos disciplinarios

Los Manuales y Procedimientos asociados a este proceso, que se anexan y hacen parte integral del manual, son:

No. Anexo	Código	Manuales de Procedimientos
4	M- SGO-AJ - 01	Manual de Asuntos legales que incluye procedimientos para la representación judicial y para atención de solicitudes de apoyo jurídico.
5	M- SGO-AJ - 02	Manual de gestión de bienes que incluye procedimiento para el ingreso, gestión, retiro y disposición de bienes y mantenimiento a la infraestructura

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ		Código: M-ADM-DP-01
	E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha de Aprobación:
			Página: 12 de 16

6	M- SGO-AJ - 03	Manual de Gestión Documental que incluye procedimientos para la planificación, organización, distribución, conservación y disposición de documentos y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos Internos y Externos
---	-------------------	---

PROCESOS MISIONALES

Estos procesos se convierten en la expresión de los tramites que la Terminal de Transporte se ha comprometido a desarrollar desde la gestión de algunas áreas, que por su naturaleza fueron creadas con el fin de desarrollar los planes viabilizados y aprobados por Direccionamiento y Planificación estratégica, y de esta forma, poder darle cumplimiento al Plan de Desarrollo Estratégico.

Cada uno de los cuales, desde su naturaleza, se responsabiliza bajo el Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como los dispuestos por la Terminal de Transporte, como le estipula el formato de trámites y servicios; en post de propender por el desarrollo social, económico, ambiental e institucional y el mejoramiento del bienestar y la calidad de vida de los usuarios mediante la satisfacción de sus necesidades básicas, tal como lo establece la política de gestión integral.

GESTION DE SERVICIOS CONEXOS DE TRANSPORTE

A través de este proceso se cumple el objeto social para el cual fue creada la Terminal de Transporte.

Objetivo: Garantizar la prestación de los servicios conexos de transporte asegurando la calidad y satisfacción de los usuarios, conductores y empresas transportadoras

Alcance: Este proceso comprende desde la elaboración del Manual Operativo y la planificación de la prestación de los servicios hasta la generación de informes para los entes de control

Este proceso se encarga de:

- Realizar contratos de arrendamiento de espacios para la prestación del servicio
- Asegurar que la copropiedad realice los contratos para los servicios de seguridad
- Establecer medidas de prevención y seguridad
- Asegurar la aplicación del manual operativo y sus procedimientos
- Ejecutar el plan pedagógico
- Aplicar los mecanismos de participación ciudadana
- Ejecutar el plan de atención al usuario y la racionalización de trámites y servicios

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 13 de 16

- Evaluar la satisfacción de los clientes
- Gestionar las pqrsl

Los Manuales y Procedimientos asociados a este proceso, que se anexan y hacen parte integral del manual, son:

No. Anexo	Código	Manuales de Procedimientos
7	M- SGO-SC - 01	Manual de servicios conexos

• Evaluación y Mejoramiento

Este proceso permite desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua

Objetivo: Analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad, eficiencia, eficacia y efectividad del SGI, y mejorar continuamente, así como, asegurar el control de los documentos internos y externos

Alcance: Este proceso comprende desde el control de los documentos y registros del SGI hasta la evaluación de la eficacia de la elaboración de los planes de mejoramiento por procesos.

Para facilitar el seguimiento y evaluación del desempeño institucional y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión institucional, se ejecutan las acciones:

- Coordinar las reuniones del Comité de Gestión y desempeño
- Controlar los documentos y registros del SGI
- Promover la mejora continua de los procesos y del SGI,
- Realizar la revisión por la dirección
- Realizar seguimiento a los riesgos y controles
- Realizar seguimiento a los grupos de valor
- Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento institucional, por procesos e individuales

Su propósito principal es el seguimiento y evaluación a:

- Planes, programas, proyectos y procesos con los indicadores
- Efectuar el seguimiento la política de riesgos y los riesgos y controles
- Seguimiento a Proveedores
- Seguimiento a necesidades y expectativas de grupos de valor
- Analizar los resultados de auditorías
- Analizar los planes de mejoramiento

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 14 de 16

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el encargado de que se realice la evaluación y mejora, Cuyas responsabilidades están descritas en los actos administrativos emitidos para ello y las responsabilidades y autoridades descritas en el proceso de Direccionamiento y Planificación estratégica.

Los Manuales y Procedimientos asociados a este proceso, que se anexan y hacen parte integral del manual, son:

No. Anexo	Código	Manuales de Procedimientos
8	M-SPN-ED-01	Manual para la evaluación del desempeño institucional

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Este proceso implementa lineamientos en cumplimiento de lo dispuesto por la ley 87 de 1.993 y sus Decretos reglamentarios, para lo cual la Terminal de Transporte mantiene de manera independiente los procesos de evaluación objetiva e imparcial que le permitan la valoración permanente de los resultados de la entidad y la operatividad del Comité Coordinador de Control Interno.

Por tanto, este proceso, desde su gestión, se responsabiliza de fomentar la cultura del autocontrol para la gestión de los procesos y de Evaluar el Sistema de Control Interno de la Administración, además de, adelantar los procesos de auditorías de Control Interno y del SIG.

Objetivo: Garantizar el examen autónomo y objetivo del Sistema de Gestión de la entidad proponiendo las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización.

Alcance: El proceso abarca la atención de los requerimientos de los entes de control, las auditorías internas, las evaluaciones de la gestión y del sistema de control interno, y el fomento de la cultura del control interno.

En función del cumplimiento de las responsabilidades asignadas al proceso para el logro del objetivo propuesto, éste se encarga de:

Ejecutar el programa de la oficina de Control Interno en materia de:

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE	Código: M-ADM-DP-01
		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha de Aprobación:
		Página: 15 de 16

- **Liderazgo estratégico:** Realizar actividades que faciliten la toma de decisiones del nominador y del representante legal, agregando valor de manera independiente, mediante la presentación de informes, manejo de información estratégica y alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales que puedan retardar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- **Enfoque hacia la prevención:** Realizar actividades de sensibilización, capacitación y orientación para fortalecer el autocontrol, autogestión y autorregulación.
- **Evaluación de la gestión del riesgo:** Acompañar y orientar la elaboración de la política y mapas de riesgos, realizar seguimiento a la gestión de riesgos y realizar auditorías con enfoque riesgo.
- **Relación con entes externos de control:** Atender y coordinar la atención de requerimientos y auditorías de los entes de control y realizar los reportes de información pertinentes.
- **Evaluación y seguimiento:** Ejecutar el plan de auditorías al sistema de control interno y control interno contable, Hacer seguimiento y evaluación a los informes de ley, a los planes de mejoramiento; presentar informes con las recomendaciones y acciones de mejoramiento.

Se encarga de las actividades siguientes:

- Atender requerimientos de evaluación independiente
- Fomentar la cultura del Control Interno
- Planear y ejecutar las auditorías internas
- Realizar la evaluación de informes de ley
- Verificar la evaluación de la gestión de la entidad
- Evaluar el Sistema de Control Interno
- Efectuar seguimiento a los planes de mejoramiento
- Realizar las reuniones del CCCI

Los Manuales y Procedimientos asociados a este proceso, que se anexan y hacen parte integral del manual, son:

No. Anexo	Código	Manuales de Procedimientos
9	M-ALC-EI-01	Manual de Auditoria Interna

8. Puntos de Control.

- Comunicación oportuna de las fechas y horas los comités o reuniones de trabajo.
- Diligenciamiento adecuado de las actas.

 Terminal de Transporte de Apartadó TTA	MUNICIPIO DE APARTADÓ		Código: M-ADM-DP-01
	E.I.C.E TERMINAL DE TRANSPORTE		Versión: 0
	Manual de Procesos y Procedimientos		Fecha de Aprobación:
			Página: 16 de 16

- c. Divulgación oportuna y efectiva de los programas y servicios de la Administración, y la convocatoria a la comunidad.
- d. Información actualizada y oportuna para el análisis de datos.
- e. Comunicación eficaz de las responsabilidades y autoridades para la gestión de los procesos del SGI.
- f. Acentuar los compromisos con la política de gestión integral y sus objetivos desde la gestión de cada dependencia y puesto de trabajo.

9. Documentos de Referencia.

Ver listado maestro de documentos internos, externos y tabla de retención documental

10. Registros.

- Ver Tabla de Retención Documental

11. Notas de Cambio.

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)

12. Anexos.