La estandarización de los procedimientos que se desarrollan en los diferentes procesos, permite fortalecer la cultura de auto-control en los trabajadores empleados y ser más eficientes en el cumplimiento de las funciones y la misión institucional.

Manual de Procesos y Procedimientos

TERMINAL DE TRANSPORTES DE SAN GIL S.A.

2025

TERMINAL DE TRANSPORTES DE SAN GIL

JAIME ANTONIO CASTAÑEDA FERRUCHO
GERENTE GENERAL

SAN GIL - SANTANDER

2025

Contenido

INTRODUCCIÓN 4
CAPÍTULO I. GENERALIDADES 5
1. POLITICA DE CALIDAD 5
2. OBJETIVOS DE CALIDAD 5
3. ALCANCE DEL MANUAL 6
4. ROL INSTITUCIONAL 6
4.1. Presentacion de la entidad. 6
4.2. Mision. 7
4.3. Vision. 7
4.4. Objetivos. 7
5. MARCO LEGAL 8
6. MODELO DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 9
6.1. Justificación del modelo 9
6.2. Definiciones del modelo enfocado por procesos 12
7. ESTRUCTURA ALINEADA ENTRE PROCESOS. 13
7.1. Organigrama. 13
7.2. Mapa de procesos 14
8. DEFINICIONES DE LOS PROCESOS IDENTICADOS 15
8.1. Tipo de procesos: ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACION. 15
8.2. Tipo procesos: MISIONALES. 17
3. Gestión Presupuestal y Tesorería 17
8.3. Tipo procesos: DE APOYO 17
7. Gestión Estratégica del Talento Humano 18
8. Gestión Jurídica y Contractual 18
9. DOCUMENTOS DE UN SISTEMA 18
10. CONTROL DE CAMBIOS 19
11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MANUAL 20
11.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 20
12.2. Satisfacción del cliente 20
12.3. Auditoria interna 21
12.4. Revisión por la Alta Dirección 21
CAPÍTULO II. CARACTERIZACIONES 21
CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTOS 23
1. PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACIÓN. 24
2. PROCESOS MISIONALES 24
3. PROCESOS DE APOYO 25
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES 27

INTRODUCCIÓN

La adopción de un manual de procesos y procedimientos enfocados en una política de calidad, es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global, optimizando continuamente las actividades, buscando siempre una buena prestación del servicio y la satisfacción del cliente.

Teniendo en cuenta la importancia que significa para la Terminal de Transportes de San Gil, tener documentados los lineamientos de operación que reglamentan su adecuado funcionamiento, este manual se convierte en una herramienta de gestión que contribuye a la optimización de los recursos, al mejoramiento continuo de los procesos desarrollados y a la consecución de la Misión, Visión y Objetivos estratégicos de la entidad.

El manual está escrito en lenguaje sencillo, preciso y lógico para garantizar su aplicabilidad en las tareas, actividades o funciones del trabajador. Está elaborado mediante una metodología que permite flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante el control de cambios, de acuerdo con las políticas que emita la organización a través de la alta dirección.

El procedimiento de control de cambios permite hacer modificaciones o actualizaciones, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el trabajador empleado que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Igualmente teniendo en cuenta que la Terminal de Transporte de San Gil, cuenta con un manual de procesos y procedimientos desactualizado y no existe una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada área o unidad administrativa, hemos querido a través de este trabajo recopilar la información de la organización y adaptarlo a las disposiciones normativas vigentes como un primer intento para ir modernizando la entidad.

El manual pretende contener toda la información de la organización, pero a medida que se les dé aplicación se van incorporando los procedimientos que sean necesarios.

Corresponde entonces, a la Alta Dirección; la sensibilización del personal de la entidad dándole a conocer la importancia de su integración y colaboración y contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. En este sentido, el manual de procesos y procedimientos debe cumplir con la función para la cual fue creado; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así cambios o ajustes. Siempre habrá mejores

formas de realizar los procesos y de establecer los procedimientos, por lo que un manual no estará terminado plenamente, sino que deberá ser motivo de actualización permanente.

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1. POLITICA DE CALIDAD

La **Terminal de Transportes de San Gil S.A.** reafirma su compromiso con la **excelencia en la prestación de servicios de transporte**, garantizando **seguridad, oportunidad y calidad** en cada operación. Nuestra gestión se basa en los siguientes principios:

- ✓ **Satisfacción del usuario y partes interesadas**, proporcionando una experiencia confiable, eficiente y accesible.
- ✓ **Cumplimiento de los requisitos legales y normativos vigentes**, asegurando el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad.
- ✓ **Uso eficiente de los recursos**, promoviendo la sostenibilidad y la optimización de los procesos.
- ✓ **Fortalecimiento del talento humano**, impulsando su desarrollo, bienestar y compromiso con la organización.
- ✓ **Mejora continua**, evaluando y optimizando nuestros procesos para garantizar altos estándares de calidad.

2. OBJETIVOS DE CALIDAD

- ➢ Consolidar el Manual de Procesos y Procedimientos como herramienta estratégica para garantizar la organización y eficiencia en la prestación de servicios.
- ➢ Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la implementación de un servicio amable, oportuno y efectivo.
- ➢ Administrar eficientemente los recursos para potenciar el desempeño de la gestión empresarial.
- ➢ Optimizar el desempeño laboral del talento humano mediante acciones de capacitación y bienestar.

- Mejorar los procesos a través de la implementación de acciones de mejora continua.

3. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual, será aplicado en la Terminal de Transportes de San Gil S.A. y está dirigido a los empleados que laboran en dicha entidad con el propósito de orientar en la implantación y desarrollo de los procesos, procedimientos y actividades, y con el fin de mejorar tanto la calidad del servicio interno y externo, como la información que se suministra a los usuarios en general. Bajo los siguientes principios de calidad:

- ✓ Enfoque al cliente o usuarios.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Compromiso de las personas.
- ✓ Enfoque a procesos.
- ✓ Mejora.
- ✓ Toma de decisiones basadas en evidencias.
- ✓ Gestión de las relaciones.

A partir del presente manual se generarán otras actividades, como lo es la construcción de indicadores y mapa de riesgos.

Se recomienda la actualización permanente del listado maestro de registros o documentos, por tanto, es importante que la entidad conforme un comité de calidad.

4. ROL INSTITUCIONAL

4.1. Presentacion de la entidad.

Naturaleza jurídica: La Terminal de Transporte de San Gil, es una sociedad de economía mixta del orden municipal, conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, el Código de Comercio y demás normas concordantes y reglamentarias, constituida como sociedad anónima mediante escritura pública número 82 de fecha 4 de Febrero 1991, otorgada en la Notaría primera del círculo de San Gil, dotada con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, cuya actividad estará sujeta al control y vigilancia de la superintendencia de Transporte.

4.2. Mision.

La Terminal de Transportes de san Gil S.A., es una empresa que presta una infraestructura excelente para la organización del transporte intermunicipal e interdepartamental, satisfaciendo las necesidades a nuestros usuarios con un equipo humano calificado, a través de un proceso de mejoramiento continuo, propiciando nuevos horizontes de progreso en la comunidad Sangileña.

4.3. Vision.

La Terminal de Transportes de San Gil S.A., será una empresa líder en San Gil, con un gran desarrollo, proyección y calidad en la prestación de servicios a nivel municipal, departamental y nacional, disponiendo para ello de un equipo humano, eficiente y comprometido, contando con tecnología avanzada y una infraestructura óptima que genere su propio desarrollo y lo propicie para la región y el país.

4.4. Objetivos.

La Terminal tiene por objeto la prestación de los siguientes servicios: los establecidos en la Escritura pública N° 1080, Clase de acto: Reforma de Estatutos, sociedad: TERMINAL DE TRANSPORTE DE SAN GIL SOCIEDAD ANÓNIMA S.A. NIT: 800121331-4. Fecha: mayo 16 de 2022.

a) la prestación del servicio público del transporte terrestre de pasajeros mediante instalaciones, equipos y órganos administrativos que propicien y concentren la oferta y la demanda del transporte automotor de pasajeros, y las regule buscando el beneficio de los usuarios.
b) La solución del problema de la actividad transportadora de pasajeros a través de la construcción, mantenimiento y explotación de una terminal de transportes de pasajeros en la ciudad de san gil.
c) La prestación de servicios que estimulen o acrecienten el turismo, el transporte y el comercio a todo nivel, bien sea directamente o con otras entidades o personas.
d) Incluir, explotar y administrar la infraestructura necesaria, tendiente a la realización de actividades de medicina preventiva, actividades conexas con el sector y sistema de transporte, y en especial con las pruebas científicas de medición del nivel del alcohol (alcoholimetría, alcoholuria, alcohosensor) y sustancias alucinógenas en el cuerpo humano.

e) De conformidad con las normas legales vigentes podrá realizar la adquisición, construcción, modernización, administración y explotación de áreas comerciales, hoteleras y de parqueaderos. Podrá definir el uso, destino y coordinar los bienes dentro de los edificios que sea copropietario o administrador, los servicios que allí se presten como los financieros, comerciales, turísticos, de recreación, alimentación, culturales, de salud, deportivos, educativos, de comunicaciones, encomiendas, vehiculares, entre otros, especialmente, todos los relacionados con los servicios conexos al transporte terrestre automotor, el de empresas de transporte terrestre, los automotores y para los pasajeros. J) en cumplimiento de los objetivos sociales señalados, podrá ejecutar todos los actos y contratos que fueren necesarios, tales como, formar parte de otras sociedades, adquirirlas, incorporarlas y fusionarse con ellas; en este último evento deberá tenerse presente lo establecido en el capítulo xi de la ley 489 de 1998. Igualmente, adquirir, enajenar y administrar bienes muebles e inmuebles, darlos en arrendamiento.

5. MARCO LEGAL

Son todas y cada una de las normas legales que deben cumplir las terminales de Transporte terrestre y las Empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carreteras.

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Código de comercio sin incluir el art 518
- Ley 80 de 1993
- Ley 1564 del Código General del Proceso
- Estatutos sociales de la Terminal de Transportes de San Gil S.A
- Ley 84 de 1873 Código Civil
- Ley 1564 de 2012 *Por medio de la cual so expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 410 DE 1971 Por el cual se expide el Código de Comercio"
- Decreto 2762
- Decreto 171
- Decreto 1079
- Resolución 222 (tasa de uso)
- Decreto 2762

- Decreto 171
- Decreto 1079
- Resolución 315
- Ley 87 de 1993
- Decreto 1083 de 2015
- Decreto 648 de 2017
- Decreto 1083 de 2015
- Decreto 648 de 2017
- Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas
- Resolución 414, 426 de 2019, 219 de 2020
- Resolución 212 de 2021.
- Acuerdo 1083 del 2021
- Decreto ley 624 de 1989
- Ley 2277 de 2022
- Artículos 2.2.1.1.1.4.1, del Decreto N° 1082 de 2015

6. MODELO DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

6.1. Justificación del modelo

El Modelo de Operación por Procesos diseñado por la Terminal de Transporte de San Gil, responde a los lineamientos y requerimientos de la Norma Técnica de Calidad NTC-ISO 9001:2015.

La identificación y documentación de los procesos y procedimientos, constituye un mecanismo de planificación y de control de las entidades, para orientar el logro de los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Los procedimientos estandarizados, documentados y establecidos en la organización interna y que se referencian en este Manual, describen las actividades que se llevan a cabo en cada uno de los diferentes procesos establecidos y se elaboran con una estructura unificada, sencilla y con la participación de los empleados encargados de llevarlos a cabo.

El establecimiento y estandarización de los procedimientos facilita la aplicación del principio de auto-control, puesto que en ellos queda claramente identificadas las verificaciones que se deben hacer para cada una de las actividades que se realizan, y así asegurar que cada paso esté bien hecho antes de continuar con el siguiente.

En cumplimiento del principio de Mejora Continua, el presente Manual está sujeto a todas aquellas actualizaciones que conlleven a la optimización de la operación en la entidad por lo que se le registrarán los cambios realizados a la documentación de los procesos, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Elaboración y Control de Documentos para que siempre permanezca actualizado como un documento de consulta.

El ejercicio de definir la estructura con un enfoque basado en procesos articula las actividades del proceso con las funciones de la dependencia o área, de tal forma que los productos o servicios resultantes, pueden ser finales o convertirse en insumo para otra dependencia, área o proceso. En este sentido, hay alineación entre las funciones y las actividades propias para el desarrollo del proceso dentro de la Unidad respectiva.

Sin embargo, para otras instituciones no resulta sencillo definir la estructura directamente por los procesos que se han identificado, sino que se hace necesario realizar una combinación de funciones a ejecutar por cada Unidad frente al desarrollo de ciertas actividades que hacen parte de un proceso. En este sentido, los procesos son transversales a las dependencias o áreas y las funciones son verticales dentro de cada Unidad.

Los procesos asignados a las áreas o dependencias atendiendo a su similitud o afinidad, los productos elaborados o servicios prestados, permiten así una especialización y agilización en la producción de los mismos.

Por ello, es necesario que la satisfacción del cliente sea la razón de ser de la organización. Esta se debe orientar hacia la creación del valor mediante el diseño de procesos operativos, eficaces y consecuentes con ese objetivo; procesos, donde las actividades se agrupan no por su similitud, sino por la relación que existe entre ellas (flujos de información, flujos de materiales, relaciones causa-efecto) y, donde la organización se diseña alrededor de flujos de trabajo rompiendo las barreras de la estructura por dependencias o áreas, para satisfacer las demandas específicas de cada actividad, según el concepto proveedor, cliente.

Así podemos decir que un Proceso se define como: “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

El Manual comprende cuatro capítulos, (I) Generalidades, (II) caracterización de procesos, (III) Procedimientos y (IV) Conclusiones. Estos últimos contienen la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas que son asignadas a cada una de las dependencias, áreas o Unidades Administrativas.

De la misma forma, determina la responsabilidad e identifica los mecanismos básicos, para la instrumentación y el adecuado desarrollo, con el propósito de generalizar y unificar los criterios básicos para el análisis de los procedimientos que realizan las distintas áreas de la organización, señalando lo que se pretende obtener con la ejecución de los mismos.

Ventajas de contar con un Manual de Procedimientos:

Son ventajas para el mejoramiento de la gestión, porque el Manual nos permite:

a) Estandarizar las actividades que se desarrollan en los diferentes procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación en la organización interna, con el fin de optimizar y hacer más eficientes las operaciones que se ejecutan en la entidad y fortalecer la cultura de auto-control en los empleados.

b) Compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que realiza una dependencia, área o unidad administrativa.

c) Establecer de manera formal los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para realizar las actividades asignadas a las dependencias, áreas o unidades administrativas.

d) Definir responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades que se desempeñen.

e) Servir como medio de integración al personal nuevo, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.

f) Detectar y visualizar más rápidamente las fallas en las que se pueda incurrir.

g) Apoyar al asesor de procedimientos, en la revisión y simplificación de los mismos.

h) Conocer de manera detallada, el funcionamiento interno de las dependencias, áreas o unidades administrativas en el desempeño de sus tareas.

i) Servir de base para programas de modernización administrativa.

j) Mejorar procedimientos ya establecidos.

k) Facilitar la medición de los tiempos de las tareas, con el fin de simplificar el trabajo, determinar el recurso humano, y redistribuir las cargas laborales.

6.2. Definiciones del modelo enfocado por procesos

Se adoptan las siguientes definiciones:

Proceso: Un Proceso se define como: “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, contribuyendo a la satisfacción de una necesidad”.

Procedimiento: Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Manual de procesos y procedimientos: Elemento de control, materializado en una normativa de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la Entidad, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los empleados.

Auto-control: Es la capacidad que ostenta cada empleado para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

Tipos de procesos: Los procesos identificados se clasifican en cuatro categorías o tipos de procesos, relacionados a continuación:

- **Procesos estratégicos:** Son aquellos que presentan las directrices en cuanto a la planeación y la gestión de la entidad.

- **Procesos de evaluación:** Los procesos de evaluación, análisis y mejora, son aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición y seguimiento, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

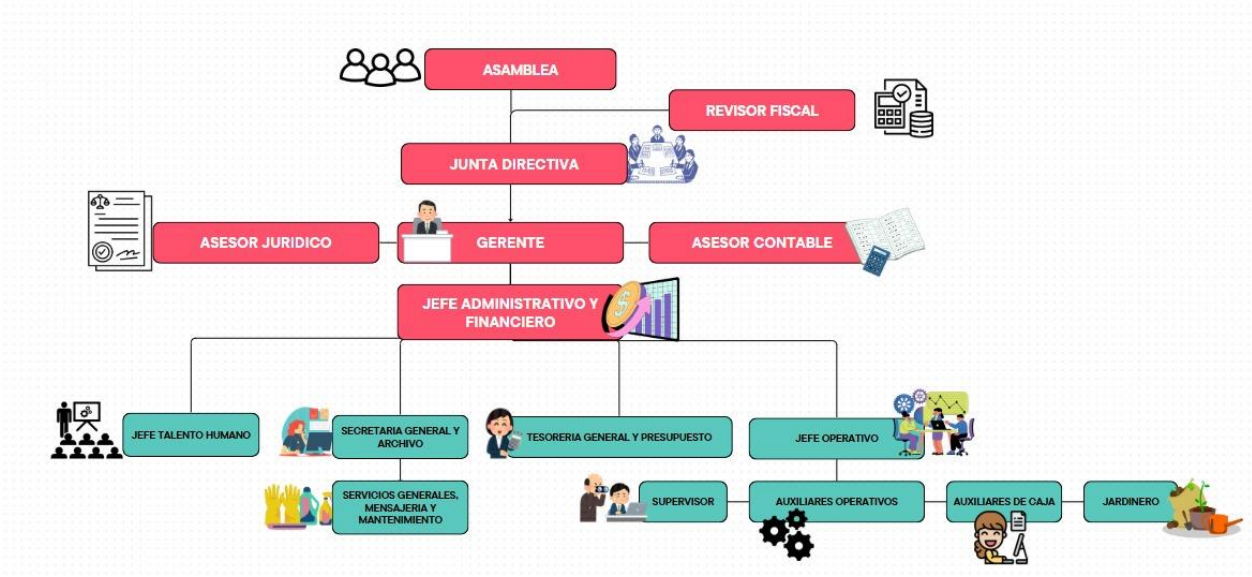
- **Procesos misionales:** Son los que reflejan la operación misma de la organización, estos procesos responden a lo que se dedica la organización (misión de la entidad).

- **Procesos de apoyo:** Son aquellos procesos que prestan funciones de apoyo o soporte a los procesos misionales y estratégicos, estos son vitales para la correcta ejecución de las actividades de la entidad.

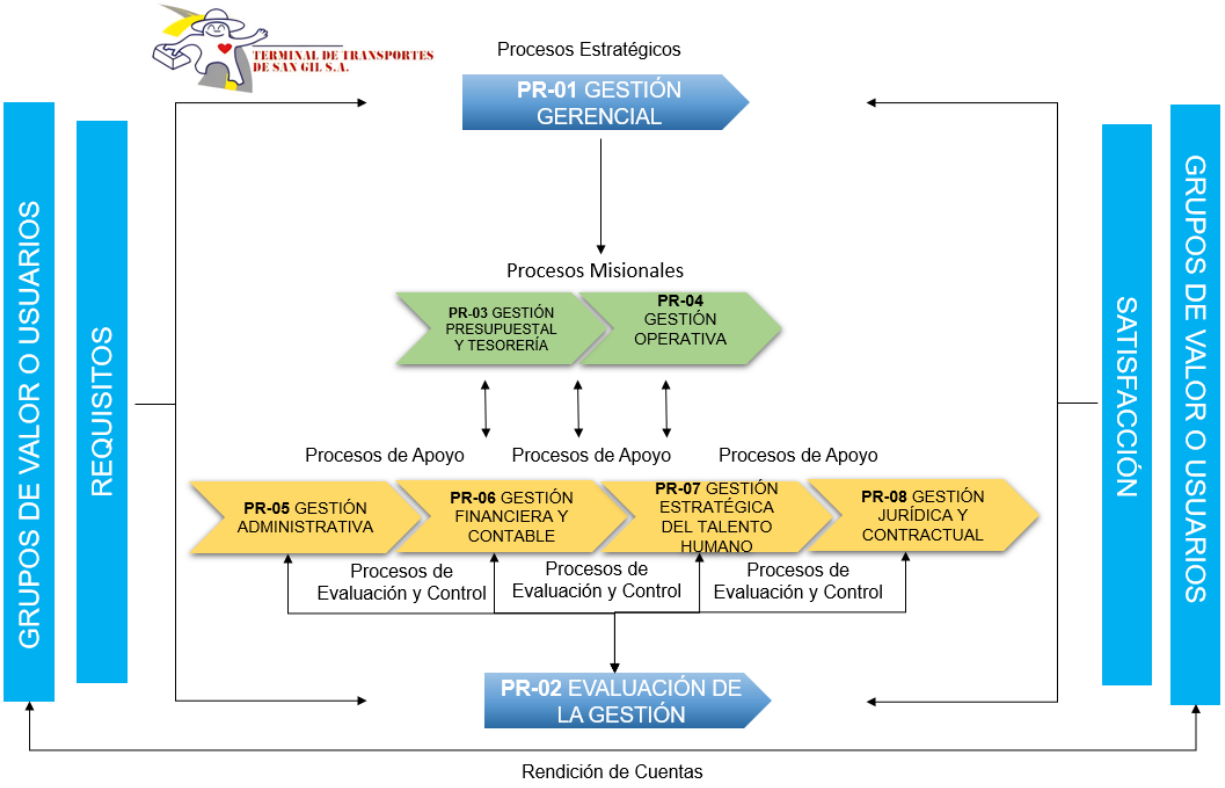
La interacción de todos estos procesos permite establecer la estructura general de la Terminal de Transportes de San Gil.

7. ESTRUCTURA ALINEADA ENTRE PROCESOS.

7.1. Organigrama.



7.2. Mapa de procesos



Las descripciones gráficas nos ayudan a observar la visión funcional y la visión por procesos de una organización.

Resumen de la estructura alineada entre procesos.

CUADRO RESUMEN DE LOS PROCESOS IDENTIFICADOS		
PROCESOS		**UNIDAD RESPONSABLE**
Tipo de Procesos: Estratégicos		
PR-1	GESTION GERENCIAL	GERENTE GENERAL
Tipo de Procesos: De Evaluación		
PR-2	EVALUACION DE LA GESTIÓN	REVISOR FISCAL
Tipo de Procesos: Misionales		
PR-3	GESTION PRESUPUESTAL Y TESORERÍA	TESORERA GENERAL Y PRESUPUESTO Y CONTADORA
PR-4	GESTION OPERATIVA	AREA OPERATIVA
Tipo de Procesos: De Apoyo		
PR-5	GESTION ADMINISTRATIVA	AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
PR-6	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y CONTADORA
PR-7	GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO	ÁREA DEL TALENTO HUMANO
PR-8	GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	ASESOR JURIDICO Y AREA DE TALENTO HUMANO

8. DEFINICIONES DE LOS PROCESOS IDENTICADOS

Para efectos de desarrollar el modelo de gestión, partimos de las definiciones ya identificadas:

8.1. Tipo de procesos: ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACION.

Incluye los procesos relativos a la dirección, planificación y establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos estratégicos y de calidad. Asimismo la revisión, evaluación y auditoria.

1. Gestión Gerencial:

Hace referencia a las siguientes actividades:

Planeación estratégica. Reúne el conjunto de agentes que formulan, aprueban, ejecutan y evalúan los diferentes instrumentos de planificación de la entidad como planes, programas, objetivos, metas, con el fin de garantizar un desarrollo integral.

Revisión por la dirección. Consiste en mejorar la gestión basada en procesos y el empoderamiento de empleados. Mediante sus decisiones orienta el quehacer institucional hacia el cumplimiento de los objetivos, estableciendo planes y programas concretos que aseguran las operaciones de las actividades, posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de tales objetivos y controlando que las acciones estén armonizadas con los planes diseñados para alcanzarlos.

Provisión de Comunicación. Gestiona estrategias orientadas a la transmisión del conocimiento. Direcciona políticas de comunicación pública y los canales que se emplearán, fortalece la comunicación organizacional, el ideario ético y la cultura corporativa, y garantiza la rendición de cuentas.

Provisión de asesoría jurídica. Asesorar, asistir, representar y defender a la Terminal de Transportes en asuntos jurídicos–administrativos internos y externos relacionados con las actividades desarrolladas.

Provisión de asesoría Contractual: Garantizar que los procesos de selección de los proveedores y las adquisiciones de bienes y servicios, cumplan las normas legales y los requisitos de la organización.

Control Disciplinario: Llevar a cabo adecuadamente las actuaciones disciplinarias al interior de La Terminal de Transportes, de acuerdo con las políticas, directrices y reglamentos internos.

2. Evaluación de la gestión:

Es fundamental para guiar la gestión institucional hacia los objetivos de la organización, este comprende:

Evaluación Independiente, se hace a través de los elementos de evaluación de la revisoría fiscal y la Auditoría Interna.

Asesoramiento a la dirección, para enfocar los procesos a los sistemas de gestión y en la ejecución de los planes.

Valoración del riesgo y la cultura del autocontrol, lo cual implica que sean los mismos responsables de los procesos los que evalúen y analicen sus propios controles.

8.2. Tipo procesos: MISIONALES.

3. Gestión Presupuestal y Tesorería

Se encarga de la planificación, ejecución y control de los recursos financieros, asegurando el cumplimiento de las metas presupuestales. Incluye:

- Planeación y seguimiento del presupuesto de la entidad.
- Control y optimización de los flujos de tesorería.
- Recaudo de ingresos, liquidaciones y pago oportuno de obligaciones financieras.

4. Gestión Operativa

Su finalidad es coordinar las operaciones de las empresas que prestan el servicio terrestre de pasajeros intermunicipal, interdepartamental y nacional, con sus servicios conexos, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en el adecuado uso de sus instalaciones y su equipamiento, en procura de la optimización de la operación y garantizando los respectivos niveles de servicio en condiciones de calidad, seguridad, oportunidad y sanidad que exige el ordenamiento jurídico.

8.3. Tipo procesos: DE APOYO

5. Gestión administrativa.

Consiste en gestionar actividades administrativas en talento humano, gestión documental, servicios administrativos, gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, buscando garantizar que su infraestructura, muebles, soporte informático, equipo mecánico y electrónico se encuentre en condiciones adecuadas, para la efectiva prestación de los servicios y mejorar el desempeño de la organización y el bienestar de los trabajadores, como soporte de los procesos misionales y estratégicos.

Gestión documental: Mantener el cumplimiento de la revisión, clasificación, selección, identificación, restauración, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

6. Gestión Financiera y Contable

Proceso que se ocupa de garantizar la disponibilidad de recursos físicos y financieros, requeridos para el desarrollo de las actividades administrativas.

Comprende la administración financiera en las actividades de: registro de la contabilidad, apoyo a la estrategia tributaria y control de gastos e inversiones que se generan. Asimismo, la administración de los recursos físicos, compra de bienes y servicios, dotaciones y almacén e inventarios.

7. Gestión Estratégica del Talento Humano

Incluye los procesos relacionados con la planificación, desarrollo y bienestar del talento humano, asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Incluye:

- Selección y capacitación del personal.
- Evaluación del desempeño y establecimiento de políticas de incentivos.
- Bienestar laboral y fortalecimiento del clima organizacional.
- Administración del Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

8. Gestión Jurídica y Contractual

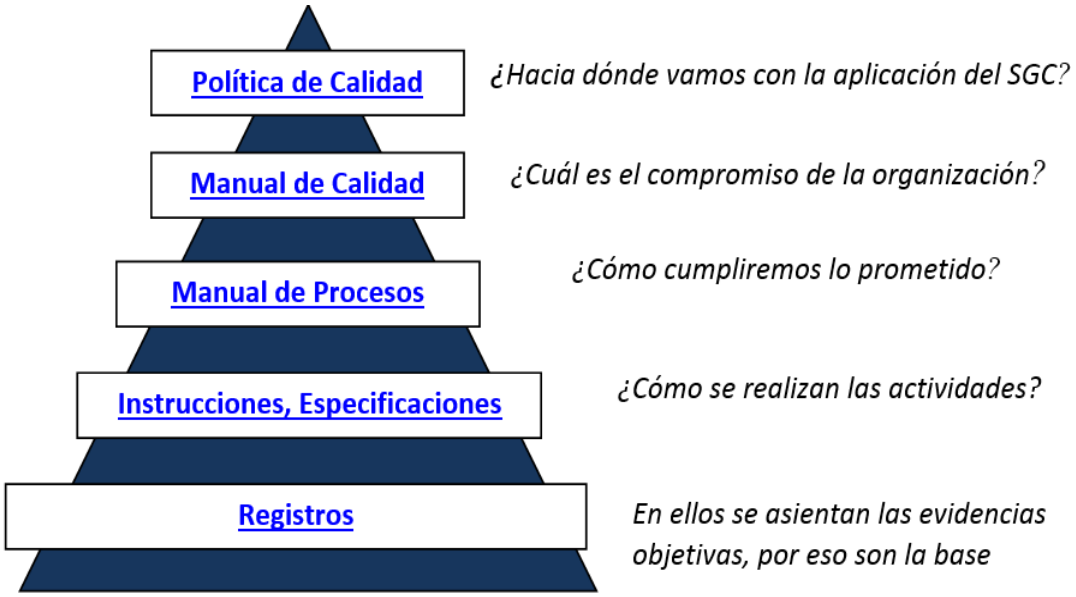
Supervisa los asuntos legales y contractuales de la organización, garantizando el cumplimiento normativo y los procesos transparentes. Incluye:

- Asesoramiento legal en temas administrativos y laborales.
- Supervisión de contratos con proveedores y aliados estratégicos.
- Control de cumplimiento legal en las actividades operativas y financieras.

9. DOCUMENTOS DE UN SISTEMA

La documentación de un Sistema de Gestión de Calidad puede estar compuesta de diferentes tipos de documentos. Generalmente esto incluye documentos como: normatividad aplicable, el manual de calidad, manual de procesos y procedimientos, instrucciones técnicas, planes de calidad, y registros. El Sistema de Gestión tiene determinada su documentación dentro de una estructura jerárquica, la cual se puede observar en la siguiente figura.

ILUSTRACIÓN. TRIANGULO DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN



10. CONTROL DE CAMBIOS

El control de cambio es un proceso que garantiza que los cambios sean identificados, planeados, documentados, validados, aprobados, verificados y trazables. Es una decisión de la entidad identificar qué cambios son lo suficientemente significativos como para activar un control de cambios en el contexto de su organización y el grado de control, teniendo en cuenta los elementos de su Sistema de Gestión de Calidad: personal responsable, instalaciones, pruebas, materiales, métodos, especificaciones, requisitos de los clientes, entidades relevantes, legales, equipos, software, procesos y sistemas de apoyo, etc.

Es importante dar cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos del proceso Gestión Gerencial, el cual debe referenciar el tipo de cambios que sufrirá cada tipo de documento y el cual se debe registrar en el cuadro control referido.

CONTROL DE CAMBIOS					
IDENTIFICACION DEL CAMBIO	**DETALLES DEL CAMBIO**	**FECHA DEL CAMBIO**	**VERSION**	**TIPO DE DOCUMENTO**	**APROBÓ**
Actualización.	Implementación de la actualización del manual de procesos y procedimientos	10/02/2025	0.3	MA	

De igual forma en cuanto al debido control de registros, la entidad le debe dar cumplimiento en su Sistema de Gestión a la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos) y a los requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación para la organización, archivo y custodia de la documentación.

11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MANUAL

11.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La Terminal de Transportes definirá mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para determinar si se están logrando los resultados establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos. El seguimiento, medición, análisis y evaluación se hace periódicamente mediante indicadores de gestión, herramientas de evaluación y autoevaluación, auditorías, planes de acción, planes de mejoramiento y revisión por la dirección.

12.2. Satisfacción del cliente

Para realizar la evaluación de la satisfacción del cliente y determinar acciones de mejora, la entidad debe contar con un procedimiento denominado atención al usuario, donde se establecen diferentes canales de atención al ciudadano, para el seguimiento oportuno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y la medición de la percepción de los usuarios.

Se debe contar con herramientas de medición de la satisfacción y la percepción de los usuarios, además de la participación ciudadana, en la cual se recogen las solicitudes de

la comunidad y se establecen compromisos para generar acciones de mejoramiento. Los procesos misionales aplican la encuesta de satisfacción a clientes o usuarios con respecto a la atención y al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

12.3. Auditoria interna

La entidad con el objetivo de obtener información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de calidad, mediante el procedimiento del Plan o programa de auditorías, realizara las revisiones y evaluaciones de acuerdo a las competencias y comunicara a la Alta Dirección para que se inicien planes de mejora.

12.4. Revisión por la Alta Dirección

A través del proceso de Gestión gerencial, la entidad debe establecer como mínimo una vez al año, realizar la revisión por la alta dirección que tiene como fin analizar la información institucional sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad para determinar su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión la realiza la alta dirección analizando el estado de las acciones resultantes de las auditorías internas, el contexto organizacional, la satisfacción del cliente, los objetivos de calidad, el desempeño de los procesos, entre otros. Con todo lo anterior se establecen acciones relacionadas con oportunidades de mejora.

CAPÍTULO II. CARACTERIZACIONES

La caracterización de los procesos es muy importante para la Terminal de Transportes de San Gil, ya que se constituye en una herramienta que permite identificar las condiciones y/o elementos que hacen parte del proceso.

En términos del Sistema de Gestión de Calidad, la ISO 9001:2015 en el numeral 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos, establece lo siguiente:

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
e) Designar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;

Los componentes tenidos en cuenta al caracterizar un proceso son:

- **Objetivo:** Es lo que se quiere lograr mediante la realización del proceso. Se compone de un verbo en infinitivo más la salida principal más los atributos.

- **Alcance:** Donde inicia y hasta dónde va el proceso.

- **Líder:** Es el encargado o la autoridad responsable del proceso.

- **Actividades o tareas:** Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso.

- **Proveedores**: Suministran elementos necesarios para efectuar el proceso.

- **Entradas:** Una o más actividades pueden requerir un elemento para dar inicio a una actividad o proceso. Este proceso pasa a través de una transformación para convertirse en una salida.

- **Salidas:** Son los elementos transformados resultantes de un proceso. A menudo puede considerarse que la salida de proceso corresponde la entrada del siguiente.

- **Clientes:** Es quien recibe el elemento resultante del proceso.

- **Recursos:** Son los elementos con los cuales se llevan a cabo las actividades del proceso. No se transforman pero son necesarios en el proceso.

- **Documentos:** Información con medio de soporte relacionada al proceso.

- **Requisitos:** Dadas las características del proceso y el sector en el que se encuentra, hay unos requisitos a tener en cuenta.

- **Parámetros de control:** Control normativo para la salida de lo que se va a entregar.

De esta manera y definida la estructura de procesos, la terminal de transportes de San Gil, cuenta con cinco procesos relacionados a continuación y cuyas caracterizaciones se adjuntan como parte integral del presente manual.

CUADRO RESUMEN DE LOS PROCESOS CARACTERIZADOS			
PROCESOS		**UNIDAD RESPONSABLE**	**N° DE FOLIOS**
Tipo de Procesos: Estratégicos			
1	GESTION GERENCIAL	GERENTE GENERAL	
Tipo de Procesos: De Evaluación			
2	EVALUACION DE LA GESTION	REVISOR FISCAL	
Tipo de Procesos: Misionales			
3	GESTION PRESUPUESTAL Y TESORERÍA	TESORERA GENERAL Y PRESUPUESTO Y CONTADORA	
4	GESTION OPERATIVA	AREA OPERATIVA	
Tipo de Procesos: De Apoyo			
5	GESTION ADMINISTRATIVA	AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
6	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y CONTADORA	
7	GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO	ÁREA DEL TALENTO HUMANO	
8	GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	ASESOR JURIDICO Y AREA DE TALENTO HUMANO	

CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos son muy importantes ya que son el componente del sistema, mediante el cual se obtiene una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades y funciones, de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la entidad.

La Terminal de Transportes de San Gil, a partir del presente manual cuenta con 43 procedimientos documentados, que pueden variar en la medida que surjan modificaciones de funciones o actividades. A continuación, se adjuntan como parte integral del presente manual.

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACIÓN.

1.1. Gestión Gerencial.

PROCEDIMIENTO	N° DE FOLIOS
PROCEDIMIENTO FORMULACION Y ELABORACION DEL PLAN DE ACCION	2
PROCEDIMIENTO ELABORACION Y PRESENTACION DE INFORMES DE GESTION	2
PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	3
PROCEDIMIENTO PROVISIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA	1
PROCEDIMIENTO DEFENSA JUDICIAL Y ADMINISTRATIVA	3
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE COMPRAS O ADQUISICIONES	2
PROCEDIMIENTO COMPRA Y ENTREGA DE ELEMENTOS DE CONSUMO	2
PROCEDIMIENTO GESTION CONTRACTUAL. (**NOTA:** Los procedimientos de la gestión contractual en cuanto a las modalidades de contracción, selección de los proveedores y las adquisiciones de bienes y servicios, están establecidos en el manual de contratación vigente adoptado por la terminal de transportes de San Gil).	
PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS O DOCUMENTOS	4
PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5

1.2. Evaluación de la Gestión.

PROCEDIMIENTO	N° DE FOLIOS
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE AUDITORIAS	3
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A LA GESTION.	3
PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN DE INFORMES DE GESTIÓN.	2

2. PROCESOS MISIONALES

2.1. Gestión Presupuestal y Tesorería.

PROCEDIMIENTO	N° DE FOLIOS
PROCEDIMIENTO CONTROL DE INGRESO A LA TERMINAL	2
PROCEDIMIENTO TASA DE USO	4
PROCEDIMIENTO CONTROL DE TAQUILLAS	2
PROCEDIMIENTO CONTROL PUNTO DE DESPACHO	2
PROCEDIMIENTO CONTROL BODEGA DE ENCOMIENDAS O REMESAS DE MERCANCÍA	2
PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA DE LA TERMINAL DE VEHÍCULOS CON RUTA	3
PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA DE LA TERMINAL DE VEHÍCULOS SIN RUTA	1
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	4

2.2. Gestión Operativa.

PROCEDIMIENTO	N° DE FOLIOS
PROCEDIMIENTO CONTROL DE INGRESO A LA TERMINAL	2
PROCEDIMIENTO TASA DE USO	4
PROCEDIMIENTO CONTROL DE TAQUILLAS	2
PROCEDIMIENTO CONTROL PUNTO DE DESPACHO	2
PROCEDIMIENTO CONTROL BODEGA DE ENCOMIENDAS O REMESAS DE MERCANCÍA	2
PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA DE LA TERMINAL DE VEHÍCULOS CON RUTA	3
PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA DE LA TERMINAL DE VEHÍCULOS SIN RUTA	1
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	4

3. PROCESOS DE APOYO

3.1. Gestión Administrativa.

PROCEDIMIENTO	N° DE FOLIOS
PROCEDIMIENTO VINCULACION DEL PERSONAL	2
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE COMISIONES Y PERMISOS LABORALES	3
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE LICENCIAS	3
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE VACACIONES	2
PROCEDIMIENTO MANEJO Y ORGANIZACIÓN DE HISTORIAS LABORALES	2
PROCEDIMIENTO EXAMENES MEDICO OCUPACIONALES	3
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	3
PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE COMUNICACIONES EXTERNAS	1

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE COMUNICACIONES INTERNAS	2
PROCEDIMIENTO PARA ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO	3
PROCEDIMIENTO REALIZAR MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO AL EQUIPO DE CÓMPUTO.	2
PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	2

3.2. Gestión Financiera y Contable.

PROCEDIMIENTO	N° DE FOLIOS
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO	2
PROCEDIMIENTO MODIFICACIONES PRESUPUESTALES	2
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL CDP	1
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL RP	1
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LOS INGRESOS DIARIOS	2
PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES BANCARIAS	2
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CANCELACIÓN DE ÓRDENES DE PAGO	2
PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE NOVEDADES, LIQUIDACIÓN Y PAGO DE NÓMINA	3
PROCEDIMIENTO PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL	2
PROCEDIMIENTO LIQUIDACION DE PRESTACIONES SOCIALES	2

3.3. Gestión Estratégica del Talento Humano.

PROCEDIMIENTO	N° DE FOLIOS
PROCEDIMIENTO CONTROL DE INGRESO A LA TERMINAL	2
PROCEDIMIENTO TASA DE USO	4
PROCEDIMIENTO CONTROL DE TAQUILLAS	2
PROCEDIMIENTO CONTROL PUNTO DE DESPACHO	2
PROCEDIMIENTO CONTROL BODEGA DE ENCOMIENDAS O REMESAS DE MERCANCÍA	2
PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA DE LA TERMINAL DE VEHÍCULOS CON RUTA	3
PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA DE LA TERMINAL DE VEHÍCULOS SIN RUTA	1
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	4

3.4. Gestión Jurídica y Contractual.

PROCEDIMIENTO	N° DE FOLIOS
PROCEDIMIENTO CONTROL DE INGRESO A LA TERMINAL	2

PROCEDIMIENTO TASA DE USO	4
PROCEDIMIENTO CONTROL DE TAQUILLAS	2
PROCEDIMIENTO CONTROL PUNTO DE DESPACHO	2
PROCEDIMIENTO CONTROL BODEGA DE ENCOMIENDAS O REMESAS DE MERCANCÍA	2
PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA DE LA TERMINAL DE VEHÍCULOS CON RUTA	3
PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDA DE LA TERMINAL DE VEHÍCULOS SIN RUTA	1
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	4

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

El presente capitulo plasma las recomendaciones para una buena implementación de un sistema de gestión o Manual de procesos y procedimientos y así garantizar su funcionamiento.

- ✓ **Ratificar la política de Calidad,** mediante la obtención del compromiso de la Alta Dirección, sin el compromiso total de la alta dirección, no será posible implementar los cambios y las mejoras que exige el sistema.

- ✓ **Implementar programas de formación a sus trabajadores:** independiente del papel que desempeñen, todos los trabajadores deben recibir formación en cuanto a los requisitos y componentes de un sistema de calidad. También es necesario que entiendan los principios fundamentales de la calidad y la importancia que tienen para la entidad.

- ✓ **Asegurar canales de comunicación interna eficaces:** sin comunicación eficaz y oportuna no se podrán alcanzar objetivos los esperados.

- ✓ **Conformar un equipo de trabajo:** no es posible implementar un sistema de gestión, delegando toda la responsabilidad en un gerente y esperando que él haga todo. Es preciso identificar los trabajadores que reúnan las características ideales para asumir las responsabilidades que implica la implementación.

- ✓ **Planificar la implementación:** comprende asignar responsabilidades, roles, elaborar calendarios, agenda. Cómo en cualquier tarea, de la adecuada y exhaustiva planificación, dependerá el éxito.

- ✓ **Crear metas claras y concisas:** si no sabemos hacia dónde vamos, será difícil llegar a algún lugar. La definición de metas hará que el camino resulte mucho más fácil y los resultados mucho más satisfactorios.

- ✓ **Incentivar la cultura de la mejora continua:** no basta con auditar o evaluar para detectar los problemas. Todos los miembros de la organización, en todos los niveles, deben cuestionarse y proponer ideas para alcanzar la mejora continua del sistema.

- ✓ **La unidad de Revisoría fiscal debe establecer y documentar los procedimientos para:** realización de auditorías, elaboración del informe de avance a planes de mejoramiento y asesoría o consultoría solicitadas.

JAIME ANTONIO CASTAÑEDA FERRUCHO
Gerente
Terminal de Transportes de San Gil S.A.

CONTROL DE CAMBIOS					
IDENTIFICACION DEL CAMBIO	**DETALLES DEL CAMBIO**	**FECHA DEL CAMBIO**	**VERSION**	**TIPO DE DOCUMENTO**	**APROBÓ**
Actualización	Creación del procedimiento.	22/04/2020	0.1	Manual	Alta Dirección
Actualización	Actualizaciones de forma.	13-02-2025	0.2	Manual	Alta Dirección