

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1871-1886</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. GENERALIDADES DEL MANUAL	3
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	5
3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	8
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG	22

COPIA CONTROLADA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1877-1886</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

INTRODUCCIÓN

Para la Terminal de Transporte S.A., el Sistema Integrado de Gestión – SIG, se ha convertido en el marco de actuación al unificar los criterios relacionados con las partes interesadas en relación con toda la diversidad de necesidades y expectativas, de manera que permite el logro de los objetivos corporativos, el mejoramiento de los servicios de La Terminal generando valor, rentabilidad económica y social.

Una de las mejores prácticas organizacionales es la estandarización de las actividades y más aún cuando están se encuentran alineadas a la gestión, entendida como la dirección y control en pro de un mejoramiento continuo, enmarcando todas éstas en la unificación de requisitos comunes y optimización de recursos.

El Sistema Integrado de Gestión – SIG de La Terminal está conformado por los siguientes subsistemas:

- Subsistema de Gestión de Calidad – SGC
- Subsistema de Gestión Ambiental – SGA
- Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo -SGSST
- Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI
- Subsistema de gestión antisoborno - SGAS

El Sistema Integrado de Gestión se entiende como el conjunto de políticas, elementos y requisitos aportados por la normatividad vigente, direccionados a:

- Asegurar la satisfacción de los clientes, ciudadanos, partes interesadas,
- Prevenir la contaminación,
- Generar espacios seguros para quienes desarrollan actividades en sus instalaciones o en su nombre,
- Preservar la confidencialidad, la integralidad y la disponibilidad de la información
- Prevenir, detectar y enfrentar al soborno, cumplir con las leyes antisoborno y los compromisos voluntarios aplicables a las actividades de la Organización

y la mejora continua de La Terminal, además de brindar los lineamientos pertinentes para generar los resultados necesarios, en cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Desde la alineación y complementariedad que existe entre los requisitos, elementos y políticas aportados por la normatividad vigente, La Terminal ha organizado el Sistema Integrado de Gestión con un enfoque a procesos; en relación a ello, se cuenta con cuatro (4) niveles de procesos a saber: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, los cuales junto con los procedimientos constituyen una de las herramientas de planificación que describen qué se hace y cómo se desarrollan las funciones y actividades propias de la compañía.

El proceso de administración del Sistema Integrado de Gestión es responsable del control de documentos internos y externos, incluido en el presente manual. Los cambios o modificaciones requeridos para la actualización y distribución de la documentación deben ser realizados como lo indica el procedimiento de control de documentos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1871-1886</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

1. GENERALIDADES DEL MANUAL

1.1 OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer y proporcionar los lineamientos generales para la implementación, mantenimiento y mejora del SIG, así mismo, describir y dar soporte para el desarrollo de las disposiciones adoptadas por La Terminal para cumplir las políticas, objetivos, requisitos legales y normativos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión, articulando ámbitos de los sistemas implementados, bajo los principios de efectividad, eficiencia, eficacia y transparencia.

1.2 ALCANCE

Este manual aplica a todos los procesos establecidos por La Terminal y demás actores que tienen relación con la misma.

1.3 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS

Dado que La Terminal se encuentra certificada bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 45001:2018 e ISO/IEC 27001:2013, a continuación, se relacionan los alcances definidos para las citadas normas:

- Para los Subsistemas de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental el alcance es: *“Prestación del servicio al transportador, atención integral a ciudadanos y administración de la infraestructura de las Terminales”.*
- Para el caso del Subsistema de Seguridad de la Información, el alcance es: *“Servicio de infraestructura tecnológica, soporte de primer nivel y administración operativa de la Terminal de Transporte S.A.”*
- Para el caso del Subsistema de gestión antisoborno, el alcance es: *“Prestación del servicio al transportador, atención integral a ciudadanos y administración de la infraestructura de las Terminales”.*

1.4 ALCANCE DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema de Gestión Integrado de la Terminal de Transporte, aplica para todos los procesos que la componen, respecto a la prestación de los servicios a los transportadores, ciudadanos, de administración de la infraestructura, servicio de infraestructura tecnológica, soporte de primer nivel y administración operativa en la Terminal Central Salitre, Terminal Satélite del Sur y Terminal Satélite del Norte; aplica al entorno sobre el que tiene influencia, para garantiza el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la organización, con el fin de Asegurar la satisfacción de los clientes, ciudadanos, partes interesadas, Prevenir la contaminación, Generar espacios seguros para quienes desarrollan actividades en sus instalaciones o en su nombre, Preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información y prevenir, detectar y enfrentar al soborno.

En complementariedad, la declaración de aplicabilidad de los controles de la norma ISO/IEC 27001:2013 y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1871-1886</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

su justificación de exclusión se encuentran contenidos en el documento FTI-FT29 Declaración de aplicabilidad Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

En la misma línea, La Terminal de Transporte S.A. es una organización de economía mixta y se rige por la legislación colombiana, la cual contiene la reglamentación para la creación, habilitación, homologación, operación y lineamientos para la prestación de los servicios de los terminales de transporte; en consecuencia, se excluye el cumplimiento al numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de la norma NTC ISO 9001:2015.

1.5 CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL

El presente Manual describe de manera precisa el Sistema Integrado de Gestión de La Terminal y para su mayor comprensión, se relaciona con otros documentos que ofrecen mayores detalles de los procesos que lo componen y presenta las siguientes características:

- Este documento hace parte de la cultura organizacional y está disponible a través de la Página Web Institucional www.terminaldetransporte.gov.co
- Toda copia que sea impresa se considera como un documento no controlado; esto quiere decir, que la persona que lo imprime es responsable del mismo.
- Es un documento controlado y su manejo se realiza de acuerdo con el "Procedimiento de Control de Documentos".

COPIA CONTROLADA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1877-1886</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 DEFINICIÓN DE LA EMPRESA

La Terminal de Transporte S.A, es una Sociedad de Economía Mixta del orden Distrital, de segundo grado u orden, vinculada a la Secretaria de Movilidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Inicio operación el 14 de marzo de 1984, dando respuesta a la necesidad imperante de agrupar a las empresas de transporte Intermunicipal en un sitio adecuado, con operaciones nacionales.

La Terminal es proveedora de infraestructuras seguras, eficientes y sostenibles, que permiten atender las necesidades de oferta y demanda en la modalidad de transporte de pasajeros por carretera y presta servicios de calidad a través de líneas de negocio asociadas a la gestión inmobiliaria, comercial y de soluciones de estacionamiento en la ciudad, con un portafolio que permite diversas fuentes de ingreso.

La Empresa cuenta con tres sedes: Terminal Salitre (administrativa y operativa) ubicada en la localidad de Fontibón, Terminal Satélite del Sur (operativa) ubicada en la localidad de Bosa, y Terminal Satélite del Norte (operativa) ubicadas en la localidad de Usaquén.

Figura 1. Terminal Salitre, Terminal Satélite del Sur, Terminal Satélite del Norte y Edificio de Oficinas.



Fuente. Propia – Oficina Asesora de Comunicaciones 2021.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

Terminal Salitre: En la Terminal de Salitre se cuenta con una Copropiedad regida por el Reglamento de Propiedad Horizontal, la zona operativa, servicios conexos, además de actores privados y de otras entidades. El área administrada es de 231.531 m². En esta sede se ubican las oficinas administrativas y cuenta con una distribución en 5 módulos que facilitan al usuario la ubicación de los servicios de la siguiente forma:

- Módulo 1: Destinos al sur del país.
- Módulo 2: Destinos al oriente y occidente del país.
- Módulo 3: Destinos al norte del país.
- Módulo 4: Taxis interdepartamentales
- Módulo 5: Descenso de pasajeros

Terminal Satélite del Sur: Inició operación en diciembre de 2008, con un área de 21.016 m², esta sede cuenta con una superficie distribuida en tres plantas:

- Planta 1: Descenso de taxis y parqueadero (sótano)
- Planta 2: Plataformas de ascenso y descenso, ingreso y salida de vehículos y taquillas.
- Planta 3: Salas de espera y oficinas de rodamiento.

Terminal Satélite del Norte: Inició operaciones en febrero de 2017, área de 20.832 m², esta sede cuenta con una superficie de una planta en la que se encuentran las plataformas de ascenso y descenso, ingreso y salida de vehículos, taquillas para la operación de rutas intermunicipales y rutas sabaneras.

2.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Son componentes del direccionamiento estratégico de La Terminal la Misión, Visión y Valores, descritos a continuación:

MISIÓN

Promover, desarrollar y explotar soluciones de movilidad, mediante la gestión y operación innovadora, eficiente y sostenible de servicios a la ciudadanía, al sector transportador, regional y privado, que impacten positivamente en la movilidad distrital y/o nacional.

VISIÓN

En el 2026 la Terminal de Transporte S.A. será líder a nivel nacional en la implementación de soluciones innovadoras y sostenibles de movilidad, mediante la prestación de servicios que benefician a nuestros clientes, entendiendo ciudadanos, transportadores y terceros. Todo esto cumpliendo con las expectativas, financieras y misionales, de nuestros accionistas y socios.

VALORES

Honestidad: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los 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, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

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.

Servicio: Dar de manera espontánea, aportando calidez con una actitud permanente de colaboración, la ayuda y orientación que requieran los usuarios en el desarrollo de las actividades que adelanta la empresa de acuerdo con su objeto social.

Responsabilidad: Asumir las consecuencias derivadas de los actos que realiza cada persona y estar en la capacidad de dar respuesta por ellos. Entender que se deben respetar los lineamientos y reglas, además de contribuir en el crecimiento y la armonía del entorno en el que nos desenvolvemos y con las personas que interactuamos.

Trabajo en Equipo: Compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común.

LOCALIZACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

La Terminal cuenta con tres sedes:

1. Las instalaciones administrativas de La Terminal se encuentran ubicadas en la Diagonal 23 # 69 - 60 oficina 502.
2. Terminal Satélite sede Sur, está ubicada en Calle 57Q sur No. 75F - 82.
3. Terminal Satélite sede Norte, ubicada en la calle 192No. 19 - 43

Cuenta con los siguientes mecanismos de contacto:

- A través del conmutador (1) 4233630 que comunica con las dependencias.
- La página de internet www.terminaldetransporte.gov.co
- La cuenta oficial de twitter es *@terminalbogota*
- La cuenta en Facebook es *facebook.com/terminalbogota*
- Kioscos digitales a través de los cuales se generan PQRS
- Una línea de atención telefónica (1) 4851616 o (1) 4233600, en las cuales está disponible la información de rutas y horarios, así como de los servicios en general con que cuenta La Terminal.

En esta misma línea, cuenta con la Dirección de Servicio al Ciudadano, ubicada en el módulo 4 de La Terminal Salitre y puntos de información en las dos terminales ubicadas en los módulos de servicio en donde se reciben personalmente las inquietudes de los ciudadanos.

Así mismo, las inquietudes de los transportadores son atendidas personalmente en las oficinas de la Dirección de Servicio al Transportador, operación y Servicio de la Terminal Salitre y Norte y Sur respectivamente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1890	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

3.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

El contexto estratégico que La Terminal considera para su Sistema Integrado de Gestión se circunscribe al Plan de Desarrollo Distrital y las condiciones sociales, políticas, ambientales, económicas, tecnológicas y legales que afectan el cumplimiento de su función, con los recursos de personal, la infraestructura y los procesos con los que cuenta para el desarrollo de sus actividades, así como su planeación estratégica y la del Sector movilidad.

ANÁLISIS DOFA

Tabla 1. DOFA

ANÁLISIS INTERNO	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	La estructura organizacional debe ajustarse al plan estratégico de la compañía; con el fin de fortalecer el trabajo en equipo, el clima laboral y el desarrollo de los proyectos.	Régimen jurídico mixto (autonomía en manejo de los recursos) que le permite generar ingresos y crecimiento financiero a través de la exploración de diferentes líneas de negocio.
	Falta y fallas en la comunicación, a nivel horizontal y vertical.	Buen relacionamiento con el sector transporte.
	Alto volumen de restricciones médicas en los trabajadores, ausentismo y situaciones administrativas.	Se cuenta con posicionamiento de marca y de imagen en el país.
	Pérdida de la memoria institucional debido a la falta de entrega de información por parte del personal de planta y contratistas al término de la vinculación laboral y/o contrato.	Se cuenta con un sistema integrado de gestión fortalecido en materia ambiental (ISO 14001:2015), seguridad de la información (ISO 27001:2013), gestión de calidad (ISO 9001:2015), gestión de la salud y seguridad en el trabajo (ISO 45001:2018) y check in operaciones bioseguras.
	Falta de entrega de la documentación y/o información de manera oportuna y unificada, para dar trámite al proceso.	La única Terminal que cuenta con un Módulo de excretas de disposición final de residuos de los vehículos.
	Actualización y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.	Equipo humano con alta experiencia en el desarrollo de administración y operación de Terminales.
	Falta afianzar la aplicación del manual de contratación.	Infraestructura que cuenta con modernos sistemas integrados de vigilancia que garantiza mayor seguridad.
	Limitaciones en la capacidad operacional para recibir nuevas empresas del servicio público de transporte intermunicipal y de influencia.	La TTSA dentro de su política tiene definido el plan de continuidad del negocio el cual le permite la mejorar y mantener el servicio ante cualquier adversidad.
Limitación de sustituir fuentes de ingreso y la dependencia de nuestros ingresos para diversificar la oferta en otros negocios.	Existe una capacidad de resiliencia para operar ante nuevas condiciones	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877 LEONO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

No se cuenta con un programa de back up del personal (en cuanto a flexibilidad y rotación de cargos). Consolidación de un equipo técnico para estructuración y desarrollo de nuevos proyectos.	Experiencia y solidez que tiene el componente ambiental en las actividades misionales de la TTSA.
Fortalecimiento del proceso disciplinario en el reglamento interno de trabajo.	La Dirección de Recursos Tecnológicos cuenta con políticas y procesos alineados con estándares internacionales y con los lineamientos de MINTIC.
Falta de expansión de la infraestructura con la que se cuenta actualmente.	Compromiso de la empresa al ofrecer ambientes y espacios que brinden seguridad y salud a sus trabajadores.
Falta de elaboración y consolidación de la Política de Gestión Antisoborno, y consecuentemente la creación del Comité Antisoborno.	Se tienen definidos el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, las Políticas de integridad y el código de integridad en los cuales se establecen los lineamientos de comportamientos éticos en la Organización
Falta fortalecer la cultura del reporte, control y monitoreo de los resultados de los procesos.	Se ha definido la Política Antisoborno dentro del documento de Políticas de Integridad.
Personal de Gestión Ambiental insuficiente para atender todos los requerimientos SGA.	Se tienen definidas metodologías para la implementación de los controles financieros de La Terminal de Transporte S.A., aspecto que permite evitar o detectar posibles hechos de soborno.
Proceso de transición y adopción lento a nuevas tecnologías.	Se tienen definidas acciones de debida diligencia que se aplican en el proceso de vinculación de proveedores y contratistas.
Personal de SST insuficiente para atender todos los requerimientos SG-SST.	Aunque la Terminal no está obligada a subir los procesos al SECOP, se ha acogido a esta normativa nacional
Bajo nivel de comunicación sobre aspectos de transparencia en la organización	Existen procedimientos para la vinculación de personal que establecen controles para la prevención del soborno
Debilidades en la identificación de los riesgos antisoborno en todos los procesos.	Se planea y ejecuta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano anualmente y se tienen establecidas las políticas de integridad y el código de integridad en los cuales se establecen los lineamientos de comportamientos éticos en la Organización.
	Se ha definido la Política Antisoborno dentro del documento de Políticas de Integridad y en el Manual Corporativo. Se tiene segregación de funciones en la implementación de los controles financieros de la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1877-1886</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

	Terminal de Transporte S.A.
	Se tienen definidas acciones de debida diligencia que se aplican en el proceso de vinculación de proveedores y contratistas.
	La Terminal sube los procesos contractuales al SECOP, dando transparencia a la gestión para adquirir bienes y servicios
	Existen procedimientos para la vinculación de personal que establecen controles para la prevención del soborno.

ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Aprovechar la experiencia en la operación de Terminales como modelo de negocio.	Cambios, modificaciones o nuevas disposiciones normativas que modifiquen el statu quo de la Terminal
	Desarrollar nuevas líneas de negocio teniendo en cuenta el objeto social de la empresa.	Transporte informal e ilegal.
	Incorporar rutas de influencia a las Terminales de Transporte.	Falta de articulación con iniciativas a modalidades de transporte.
	Consolidar líneas de negocio a través de servicios vía web.	Constitución de uniones temporales para operación de corredores viales de manera eficiente disminuyendo el número de despachos.
	Liderar el desarrollo de los complejos de integración modal para la descentralización del servicio de transporte, conforme a los instrumentos de Política Pública Nacional, Metropolitana y Municipal.	Normatividad que permite el desarrollo exclusivo de infraestructuras para la administración de intermunicipales en la ciudad de Bogotá.
	Explotar comercialmente los predios para posibles desarrollos complementarios y/o ampliación de la línea de negocio. (Por ej. lotes 33, 31).	Tarifas de pasajes de los diferentes modos de transporte a precios competitivos.
	Convertir a la Terminal en un hub de servicios de transporte, como apoyo a la logística urbana de la ciudad.	Metodología de la Tasa de Uso no reconoce costos de operación de la Terminal de Transporte.
	Desarrollar soluciones de movilidad en otras ciudades.	Sanciones por incumplimiento normativo, afectación de la imagen corporativa.
Generar capacidad de adaptación ante diferentes situaciones.	Sustracción y/o revelación de información confidencial por terceros.	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877 LEON	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

Fortalecer la participación ciudadana.	Sanciones por incumplimiento normativo, accidentes graves o mortales y/o enfermedades laborales.
Participación en programas empresariales a nivel distrital y privado, que nos llevan a tener reconocimiento y disminución de impuestos.	De acuerdo con el informe nacional de competitividad, año 2019-2020, se reporta un 37% de corrupción en la contratación pública y un 6% en trámites y servicio al ciudadano; lo anterior genera desconfianza hacia las organizaciones públicas.
Adoptar buenas prácticas de entidades líderes en temas de Seguridad de la Información para fortalecimiento de las TIC en la TTSA	En el país se observa que el soborno tiende a ser normalizado en el día a día de muchas personas.
Adoptar buenas prácticas de entidades líderes en temas de SG-SST en prevención de riesgos laborales.	Podría haber afectaciones a la imagen de La Terminal por posibles hechos de soborno en los que pudiera incurrir la copropiedad.
Articulación de las directrices normativas de transparencia con los lineamientos del sistema de gestión de la organización	Posibles hechos de soborno por parte de terceros, que generen competencia desleal en la adjudicación de contratos.
Fortalecimiento en la formación sobre temas de soborno y su prevención	Los proveedores o contratistas pueden tener el hábito de ofrecimiento de dadas para ser favorecidos en procesos de contratación o en la ejecución del contrato.
Implementación del sistema de gestión antisoborno bajo los requisitos de la norma ISO:37001, como herramienta para aumentar la confianza y seguridad de los grupos de interés.	De acuerdo con el informe nacional de competitividad, año 2021-2022, un 65 % de los casos denunciados por la sociedad civil está relacionado con irregularidades en contratación pública.
Articulación de los lineamientos de política pública en transparencia con los lineamientos del sistema de gestión y planeación de la organización.	Podría haber afectaciones a la imagen de la Terminal por posibles hechos de soborno en los que pudiera incurrir la copropiedad.
Fortalecimiento en la formación sobre temas de soborno y su prevención.	Los proveedores o contratistas pueden ofrecer de dadas para ser favorecidos en procesos de contratación o en la ejecución del contrato.
	Altos niveles de impunidad en actos de corrupción.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

3.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Terminal, a partir del análisis de las actividades que realiza y entidades por sede con las que se relaciona, determina las partes interesadas en el marco del Sistema Integrado de Gestión:

Internas:

Trabajadores de planta: Son aquellos trabajadores contratados directamente por la Terminal y que su cargo y funciones hacen parte del Manual de perfiles de la entidad.

Contratistas y trabajadores en misión: Son aquellos funcionarios que prestan sus servicios a la Terminal bajo una modalidad de contrato a través de una empresa temporal o para unas funciones específicas, los cuales no tienen una subordinación directa con la Terminal.

Junta Directiva y Accionistas: Son aquellas personas jurídicas y naturales que entregan el lineamiento de funcionamiento y a los cuales se les debe rendir cuentas. Los accionistas son quienes aportan el capital a la sociedad.

Organizaciones sindicales: Asociación de los trabajadores cuyo objetivo es propender por los intereses profesionales, económicos y laborales de los asociados.

Externas:

Usuarios y ciudadanos: Son quienes utilizan los servicios prestados por la Terminal.

Empresas transportadoras: Son aquellas empresas usuarias de los servicios prestados por la Terminal para atender la demanda de pasajeros. Incluido el arrendamiento de taquillas.

Proveedores y Contratistas: Son aquellas personas jurídicas y naturales que le proveen bienes y servicios a la Terminal, con el fin que ésta cumpla su actividad económica.

Comunidades: Son los grupos de habitantes agremiados o no, aledaños a las zonas de funcionamiento de las diferentes sedes.

Gobierno, entes regulatorios, autoridades: Son los gobiernos locales, regionales y nacionales, entes de control y diferentes dependencias públicas, que tienen el alcance y misión de proporcionar lineamientos y hacer seguimiento al cumplimiento dado por parte de La Terminal.

Privados: Son los establecimientos de comercio que, si bien funcionan dentro de las instalaciones de la Terminal de Transporte Salitre, no hacen parte de su misionalidad y sobre los cuales no se tiene control o influencia.

Policía: Autoridad que se encarga del mantenimiento del orden público, la seguridad de los ciudadanos y el cumplimiento de las leyes.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

Copropiedad: Es una entidad sin ánimo de lucro que administra los establecimientos de comercio ubicados en la Terminal Central Salitre y en conjunto con la Terminal de Transporte S.A. desarrolla actividades para el cumplimiento legal y sostenimiento de los servicios prestados en esas instalaciones.

Arrendatarios: Personal natural o jurídica que a través de un contrato hace uso y aprovechamiento de los espacios comerciales en la Terminal Satélite del Sur y la Terminal Satélite del Norte.

En el entendido que, cada una de las sedes tiene particularidades en su relacionamiento con los grupos de interés internos y externos, se define a continuación el listado de las partes interesadas por sede.

Tabla 2. Partes interesadas por sede

TIPO	PARTE	SEDE		
		SALITRE	NORTE	SUR
INTERNA	Trabajadores de planta	X	X	X
	Contratistas y en misión	X	X	X
	Junta directiva y accionistas	X	X	X
	Sindicatos	X	X	X
EXTERNA	Usuarios y ciudadanos	X	X	X
	Empresas transportadoras	X	X	X
	Proveedores / contratistas	X	X	X
	Comunidades	X	X	X
	Gobierno / entes regulatorios / autoridades	X	X	X
	Privados	X		
	Policia	X	X	X
	Copropiedad	X		
Arrendatarios	X	X	X	

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se indican a continuación:

Tabla 3. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

TIPO	PARTE INTERESADA	NECESIDAD / EXPECTATIVA	COMO LO HACEMOS
INTERNOS	Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de trabajo seguros y saludables. • Actividades de capacitación y bienestar • Cumplimiento en los pagos de nómina y aportes al sistema de seguridad social • Estabilidad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Validación de las competencias, el desarrollo de sus funciones, la formación y la motivación para el cumplimiento de objetivos y metas. • Seguimiento a las condiciones ambiental y de salud de los colaboradores. • Entrega de elementos de protección personal.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877 LEONARDO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

		<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asociados al contrato laboral • Cumplimiento de la convención colectiva. • Concursos para promoción interna. • Contar con la infraestructura tecnológica activa para el desarrollo de sus actividades diarias. • Cumplimiento y mantenimiento de los lineamientos de Seguridad de la Información • Trabajo articulado para dar cumplimiento legal, ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo • Atención oportuna a los inconvenientes o fallas presentadas en la plataforma tecnológica por medio del ticket • Reacción de manera oportuna en caso de indisponibilidad del servicio. • Formación sobre temas de prevención del soborno. • Tener claros los canales por los cuales se pueden realizar los reportes de hechos sospechosos de soborno y que sean anónimos. • Que sea claro el procedimiento para investigación de los reportes de posibles hechos de soborno. • Tener claridad en los lineamientos antisoborno de la Empresa que los trabajadores y colaboradores deben cumplir. • Que se tramiten sin demora los reportes de hechos sospechosos de soborno. • Que haya claridad sobre las acciones a ejecutar en caso de 		<ul style="list-style-type: none"> • Se da cumplimiento a los acuerdos de la convención colectiva. • Pago de nómina quincenal • Planilla de aportes al SGSSI • Actividades de bienestar • Plan de capacitaciones • Cumpliendo el marco legal y normativo • Ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos a la plataforma tecnológica • Atención de solicitudes dando respuesta bajo los ANS establecidos para el caso de fallas en la plataforma tecnológica. • Socialización y sensibilización, capacitación a los trabajadores. • Cumpliendo los ANS y acompañamiento, seguimiento a la solución. • Activación del plan de continuidad del negocio y ejecución de los simulacros. • Entrega del lineamiento de cumplimiento normativo. • Plan de formación antisoborno • Lineamientos para el manejo de conflicto de interés. • Procedimiento disciplinario.
--	--	--	--	---

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1890	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

		que se presenten conflictos de interés.	
Contratistas y personal en misión	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral • Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asociados al contrato laboral • Cumplimiento de las obligaciones contractuales. • Espacios de trabajo seguros y saludables. • Trabajo articulado para dar cumplimiento legal, ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo • Actividades de capacitación y bienestar • Cumplimiento y mantenimiento de los lineamientos de Seguridad de la Información. • Formación sobre temas de prevención del soborno. • Tener claridad en los lineamientos antisoborno de la Empresa que los contratistas deben cumplir. • Que haya claridad sobre las acciones a ejecutar en caso de que se presenten conflictos de interés. • Tener claros los canales por los cuales se pueden realizar los reportes de hechos sospechosos de soborno y que sean anónimos. • Que sea claro el procedimiento para investigación de los reportes de posibles hechos de soborno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación según necesidad y de acuerdo con el Manual de contratación y a la normatividad vigente. • Entrega de elementos de protección personal. • Pago de nómina quincenal • Planilla de aportes al SGSSI • Actividades de bienestar • Plan de capacitaciones y bienestar • Cumpliendo el marco legal y normativo • Entrega del lineamiento de cumplimiento normativo. • Plan de formación antisoborno • Ajustes en manual de contratación sobre aspectos antisoborno a cumplir por parte de los contratistas. • Lineamientos para el manejo de conflicto de interés. • Definición de metodología para el reporte e investigación de inquietudes de soborno para terceros. 	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877 LEONARDO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

	<ul style="list-style-type: none"> • Que se tramiten sin demora los reportes de hechos sospechosos de soborno. 	
Accionistas- Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad, rentabilidad, beneficio, crecimiento de la organización. • Información confiable e íntegra. • Conservar la buena imagen de La Terminal, previniendo acciones de soborno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar contratos sin novedad, cumplir con el marco legal aplicable, suministros de recursos económicos, financieros y humanos. • Administración eficiente de los recursos. • Plan de continuidad del negocio. • Implementación del Subsistema de gestión antisoborno SGAS.
Organizaciones Sindicales	<ul style="list-style-type: none"> • Negociación y firma de la convención colectiva, • Cumplimiento por parte de la Terminal de Transporte de la convención colectiva, • Respeto por la libertad sindical • Que haya claridad sobre las acciones a ejecutar en caso de que se presenten conflictos de interés. • Tener claros los canales por los cuales se pueden realizar los reportes de hechos sospechosos de soborno y que sean anónimos. • Que no se presenten represalias por negarse a participar en sobornos. • Que no se presenten represalias por reportar de buena fe un posible hecho de soborno. • Que sea claro el procedimiento para investigación de los reportes de posibles hechos de soborno para personal sindicalizado. • Que se tenga en cuenta a los sindicatos para definir los 	<ul style="list-style-type: none"> • Firma y cumplimiento a la convención colectiva • Libertad de los trabajadores para elegir el sindicato al y a la convención que quieran acogerse. • Lineamientos para el manejo de conflicto de interés. • Procedimiento disciplinario. • En el Órgano de Gobierno antisoborno participan representantes de la Organizaciones Sindicales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1890	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

		lineamientos antisoborno de la Empresa.	
--	--	---	--

TIPO	PARTE INTERESADA	NECESIDAD / EXPECTATIVA	COMO LO HACEMOS
EXTERNOS	Usuarios Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los requisitos contractuales y del cliente. • Continuidad en la prestación del servicio cuando se presenten contingencias. • Adaptar el servicio a las necesidades. • Infraestructura y mobiliario en buen estado y cumplimiento de sus rutinas de mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la operación según requisitos y necesidades del cliente, satisfacción del cliente. • Control en la prestación del servicio que permiten asegurar continuidad. • Mejora continua de los procesos • Cumplimiento del plan de mantenimiento. • Dotación de mobiliario a la Terminal Satélite del Norte.
	Empresas Transportadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Movilidad en áreas operativas • Infraestructura en buen estado y cumplimiento de sus rutinas de mantenimiento. • Seguridad física en las instalaciones de la TTSA • Trabajo articulado para dar cumplimiento legal, ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo • Garantizar la prestación de los servicios de forma continua. • Cumplimiento y mantenimiento de los lineamientos de Seguridad de la Información • Que se reporten oportunamente los incumplimientos detectados en relación con los conductores o los vehículos. • Tener claridad en los lineamientos antisoborno de la Empresa que las Empresas Transportadoras deben cumplir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad y oportunidad en la atención de los servicios a transportadores. • Disponibilidad de áreas para la operación (taquillas, puntos de despacho, etc.) • Disponibilidad de personal competente para el manejo de la operación y el servicio. • Buen estado de la infraestructura de operación y servicio • Ejecución de actividades normativas y de bienestar en las cuales se involucran a los transportadores. • Control en la prestación del servicio que permiten asegurar continuidad. • Entrega del lineamiento de cumplimiento normativo. • Definición de metodología para el reporte e investigación de inquietudes de soborno para terceros. • Actualización de información de trámites en la página web.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1877 LEONO</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

	<ul style="list-style-type: none"> • Información clara y suficiente sobre los trámites a cumplir y si tienen algún costo. • Que haya claridad sobre el proceso de investigación de posibles hechos de soborno aplicables a las empresas transportadoras. • Que no se presenten represalias por reportar de buena fe un posible hecho de soborno 	
Proveedores Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de servicios de calidad y en los tiempos pactados. • Claridad en los objetos contractuales y obligaciones específicas • Cumplimiento de las condiciones contractuales • Cumplimiento por parte de la TTSA de los requisitos legales y otros requisitos. • Cumplimiento y mantenimiento de los lineamientos de Seguridad de la Información • Trabajo articulado para dar cumplimiento legal, ambiental y de Seguridad de Salud en el Trabajo • Tener claridad en los lineamientos antisoborno de la Empresa que los proveedores y contratistas deben cumplir. • Que los procesos de selección de contratistas se realicen de forma transparente cumpliendo los lineamientos del Manual de contratación. • Que los términos de contratación y pago sean claros. • Tener claros los canales por los cuales se pueden realizar los reportes de hechos sospechosos de soborno y que sean anónimos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de contratación objetivos y transparentes • Seguimiento del PAA • Pago oportuno de los compromisos • Respeto de los acuerdos con cada proveedor. • Cumpliendo el marco legal, normativo y de acuerdo con el manual de Contratación. • Entrega del lineamiento de cumplimiento normativo. • Seguimiento, acompañamiento revisión a nuestros contratistas que cumplan con las Políticas de Seguridad de la Información, la firma del acuerdo de confidencialidad. • Ajustes en manual de contratación sobre aspectos antisoborno a cumplir por parte de los proveedores y contratistas. • Lineamientos para el manejo de conflicto de interés. • Definición de metodología para el reporte e investigación de inquietudes de soborno para terceros.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877 LEON	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

	<ul style="list-style-type: none"> • Que haya claridad sobre el proceso de investigación de posibles hechos de soborno aplicables a los proveedores y contratistas. • Que se considere y de trámite adecuado a la información obtenida a través de los sistemas de alerta temprana. • Que se reporten oportunamente las quejas de incumplimiento de los lineamientos antisoborno por parte de los empleados del contratista. 	
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto al medio ambiente. • Apoyo de la comunidad para la ejecución de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan actividades ambientales en donde se involucra a la comunidad de las tres sedes de La Terminal. • Se coordina con entes de control y la Policía el monitoreo a las zonas aledañas a La Terminal en pro de la seguridad común.
Gobierno / Entes regulatorios / Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir el marco legal y otros requisitos para el desarrollo de las actividades. • Vigilancia y control del objeto social de la organización. • Permisos y licencias. • Presentación de informes, utilización de herramientas como interoperabilidad. • Cumplimiento ambiental y de Seguridad de Salud en el Trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Información confiable e íntegra. • Oportunidad en la entrega de reportes e informes. • Cumpliendo los requisitos legales y otros requisitos asociados a la prestación del servicio y al funcionamiento de la TTSA. • Articulación en proyectos particulares. • Participación en las actividades de fortalecimiento institucional. • Retroalimentación de proyectos y actividades. • Disposición de los canales de comunicación de las acciones tomadas para dar cumplimiento a los requisitos normativos legales y otros requisitos aplicables. • Desarrollo de Webservic, entrega de información solicitada y en los plazos solicitados.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-LEBQO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

Establecimientos de Comercio Privados dentro de la TTSA	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura en buen estado y cumplimiento de sus rutinas de mantenimiento. • Trabajo articulado para el cumplimiento normativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de la malla vial de ingreso a la TTSA. • Entrega del lineamiento de cumplimiento normativo.
Policía	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura en buen estado y cumplimiento de sus rutinas de mantenimiento. • Buscar alternativas de mejora continua con apoyo de las empresas de transporte para combatir flagelos de Transporte Informal. • Que se definan y cumplan los lineamientos para prevenir, detectar y abordar el soborno en la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de la infraestructura y cumpliendo de sus rutinas de mantenimiento. • Operativos frente al transporte ilegal. • Prestación de instalaciones y aseguramiento de la continuidad del servicio para cumplimiento legal. • Implementación del Subsistema de gestión antisoborno SGAS.
Copropiedad	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo articulado para dar cumplimiento legal, ambiental y de Seguridad de Salud en el Trabajo. • Seguridad física en las instalaciones de la Terminal de Transporte S.A. • Cumplimiento legal por parte de la Terminal de Transporte S.A. • Tener claros los canales por los cuales se pueden realizar los reportes de hechos sospechosos de soborno y que sean anónimos. • Acordar lineamientos a seguir en materia antisoborno. • Que haya claridad sobre el proceso de investigación de posibles hechos de soborno aplicables a la Copropiedad. • Que no se presenten represalias por reportar de buena fe un posible hecho de soborno. • Que no se presenten represalias por negarse a participar en sobornos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación de los miembros administrativos de la Copropiedad en los planes y proyectos de la TTSA • Trabajo en equipo y articulado en pro de la operación. • Cumpliendo los requisitos legales y otros requisitos asociados a la prestación del servicio y al funcionamiento de la TTSA. • Instructivo de debida diligencia. • Definición de metodología para el reporte e investigación de inquietudes de soborno para terceros.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1890	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

Arrendatarios	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad en los objetos contractuales y obligaciones específicas • Cumplimiento de las condiciones contractuales • Cumplimiento y mantenimiento de los lineamientos de Seguridad de la Información • Trabajo articulado para dar cumplimiento legal, ambiental y de Seguridad de Salud en el Trabajo • Cumplimiento por parte de la TTSA de los requisitos legales y otros requisitos. • Tener claridad en los lineamientos antisoborno de la Empresa que los Socios de negocios deben cumplir. • Tener claros los canales por los cuales se pueden realizar los reportes de hechos sospechosos de soborno y que sean anónimos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de contratación objetivos y transparentes • Respeto de los acuerdos con cada arrendatario. • Cumpliendo el marco legal, normativo. • Cumpliendo conjuntamente los requisitos legales y otros requisitos asociados a la prestación del servicio y al funcionamiento de la TTSA. • Instructivo de debida diligencia. • Definición de metodología para el reporte e investigación de inquietudes de soborno para terceros.
---------------	---	---

En La Terminal se han establecido diferentes mecanismos de consulta con distintas partes interesadas para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio; se ha desarrollado una estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con las necesidades de información de la población objetivo y se han definido acciones de diálogo que permitan la participación de las partes interesadas.

Asimismo, se ejecutan encuestas anuales, físicas, telefónicas o por medios digitales, frente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas como usuarios, ciudadanos, empresas transportadoras, copropiedad, trabajadores, contratistas, personal en misión, arrendatarios, proveedores, policía, Establecimientos de Comercio Privados dentro de la TTSA y organizaciones sindicales, las cuales, al cerrar el año, deben ser revisadas en la Revisión por la Dirección.

Por su naturaleza y misión, La Terminal tiene identificados como grupos objetivo a los trabajadores, los miembros de la Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas, a la ciudadanía usuaria del transporte intermunicipal de pasajeros por carretera, y las empresas transportadoras, además de diferentes entidades distritales y gubernamentales como el Ministerio de Transporte, la Secretaría Distrital de Movilidad, la Policía de Carreteras, entre otras.

Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos: corresponde a la información que recoge y produce La Terminal en desarrollo de su misionalidad; es así como La Terminal identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, según lo establecido en el proceso Gestión Documental y conforme a la política de uso de datos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

4.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

La Terminal para el cumplimiento de su función ha establecido catorce (14) procesos para sus Sistema Integrado de Gestión, divididos en cuatro (4) tipos de procesos, así:

Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios, fortalecimiento en tecnología y revisiones por la dirección, de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva en el marco del Plan Distrital de Desarrollo y bajo los lineamientos de las Políticas Públicas vigentes.

Sostenibilidad y Mejora Continua: Aplicar herramientas de planificación, para definir el contexto estratégico, con criterios de sostenibilidad económica, social, ambiental, de seguridad de la información y de gestión antisoborno, fortaleciendo la participación de los grupos de interés, asegurando la productividad y competitividad de La Terminal, de forma sistémica e integral.

Comunicaciones y Posicionamiento de Marca: Consolidar la comunicación como base de la cultura de la gestión organizacional y a su vez apoyar los procesos que garanticen la relación interna y externa de los actores con el fin de posicionarse claramente en la mente de estos asegurando la interacción para promover la gestión institucional y la conservación del ambiente y la salud y seguridad en el trabajo.

Gestión Prospectiva y Comercial: Estructurar las actividades para identificar, estructurar y generar nuevas fuentes de ingresos, rentables económica, social y ambientalmente; así como proveer y garantizar los recursos físicos planeando la administración, aplicación y desarrollo de estos.

Fortalecimiento de la Tecnología e Información: Aplicar las tecnologías de la información en procura de la disponibilidad, integridad y accesibilidad de esta. Igualmente analizar, desarrollar, implementar, mantener y gestionar la tecnología existente y asesorar en la adquisición de la nueva, que brinde soluciones eficaces a las necesidades.

Procesos misionales: Son la razón de ser de la empresa, éstos reflejan la misión y con su desarrollo se atienden las necesidades, expectativas y requisitos que presentan tanto de grupos de interés internos, como externos.

Gestión de la Infraestructura: Garantizar la gestión operacional a través de la funcionalidad de La Terminal, y del desarrollo, mantenimiento, actualización y modernización de la infraestructura física y de servicios; minimizando los impactos ambientales y promoviendo la seguridad y salud de los trabajadores.

Servicio al Transportador: Garantizar a las empresas transportadoras y los transportadores el uso de las instalaciones y servicios conexos de la empresa, de manera eficiente, limpia y segura, para facilitar la operación de las mismas.

Servicio al Ciudadano: Orientar los esfuerzos necesarios para satisfacer en forma permanente los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1890	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

requisitos y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo instalaciones cómodas y seguras, contando con personal competente con alta vocación de servicio y promoviendo las buenas prácticas ambientales.

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos y que les brindan soporte a las acciones misionales, estos procesos son tan relevantes como cualquier otro proceso, dada su interdependencia.

Gestión Ambiental: Desarrollar las actividades, planes y programas de gestión ambiental para prevenir, mitigar y controlar los impactos ambientales en los procesos en la ejecución de la operación y servicio de La Terminal, de acuerdo con los requisitos y legislación aplicable, alineando las actuaciones a la seguridad de los grupos de interés.

Gestión Jurídica y Contractual: Garantizar que los procesos de selección de los proveedores y las adquisiciones de bienes y servicios hechas por la Sociedad, cumplan con los principios de la contratación, las normas legales y los requisitos de la organización. Asimismo, Asesorar, asistir, representar y defender a La Terminal en asuntos jurídicos – administrativos internos y externos relacionados con las actividades desarrolladas.

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

Gestión Administrativa y Financiera: Lograr una gestión eficiente y efectiva de los sistemas administrativos que promuevan la rentabilidad y eficiencia organizacional, y promoviendo las actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación.

Seguridad Operacional y Funcional: Garantizar la seguridad a los grupos de interés e instalaciones y bienes de propiedad de la Terminal de Transporte S.A; así como coordinar los planes de atención y prevención de emergencias para evitar riesgos y minimizar impactos ambientales.

Gestión del Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo: Desarrollar procesos para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los trabajadores, orientados a lograr mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados de manera que se logre la ejecución de la estrategia. Igualmente Mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Proceso de evaluación: Incluye el proceso para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis y evaluación del desempeño de cada proceso, esto con el fin de alimentar la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento continuo.

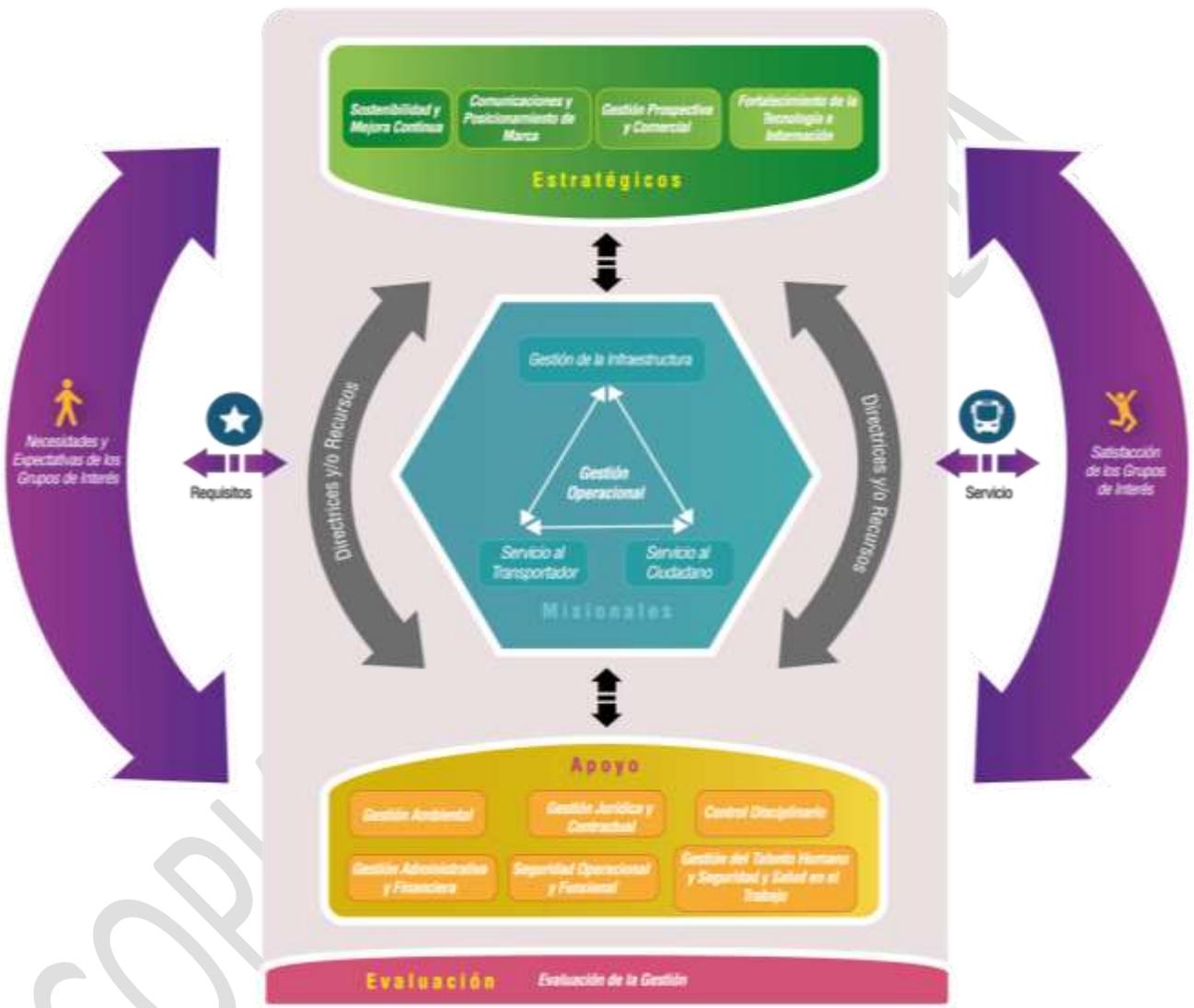
Evaluación de la Gestión: Contribuir a la mejora continua con el desarrollo de mecanismos efectivos de control para el seguimiento, medición y evaluación de los procesos, verificando los programas, planes, objetivos y metas.

La interacción de los procesos de La Terminal se describe en las caracterizaciones con las que cuenta cada proceso y gráficamente se representa dicha interacción y su clasificación a continuación, a través del mapa

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877 LEONARDO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

de procesos:

Figura 2. Mapa de procesos



4.2. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

- Las responsabilidades y autoridad de cada cargo se establecen en el Manual de Funciones de La Terminal.
- Las responsabilidades y autoridad frente a los procesos y sus actividades se establecen en los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

documentos del Sistema Integrado de Gestión.

- La Subgerencia de Planeación y Proyectos cuenta con la autoridad suficiente para mantener el Sistema y reportar a la alta dirección el desempeño del mismo, además de asegurar la toma de conciencia en todo el personal sobre la importancia de su trabajo y la satisfacción del cliente.
- Las responsabilidades de las designaciones frente al Sistema de Integrado de Gestión, anti trámites y de gobierno digital, se establecen en la resolución 115 de 2017
- Los roles, responsabilidades y autoridades en materia de Gestión Antisoborno se definen en la Resolución 60 de 2022.

4.3. INSTANCIA COORDINADORA DEL SIG (Resolución 115 de 2017)

El Comité Sistema Integrado de Gestión, anti tramites y de gobierno digital, se constituye en la instancia coordinadora de todos los subsistemas de gestión y control y de las acciones que se propongan dentro de las actividades de formulación, dirección, administración, control y mejoramiento de los subsistemas y de los procesos; así como la gestión del riesgo y directrices orientadas a simplificar y/o eliminar trámites innecesarios, y adoptar un modelo de gestión eficiente, dirigido a mejorar la calidad de la gestión y los servicios provistos y aprovechar los avances de la Tecnología para garantizar una mejor comunicación e interacción interna y externa con la ciudadanía y usuarios del servicio.

El Comité está conformado por el nivel directivo así:

- Gerente General o su delegado(a),
- Subgerente de Planeación y Proyectos
- Subgerente Corporativo
- Subgerente de Servicios Operacionales e Infraestructura
- Subgerente Jurídico
- Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
- Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones
- Director de Servicio al Transportador
- Director de Servicio al Ciudadano
- Director de Seguridad Operacional
- Director de Infraestructura
- Director de Gestión Humana
- Director de Gestión Financiera
- Director de Recursos Físicos y Negocios
- Director de Recursos Tecnológicos.

Los responsables de los subsistemas asistirán a los comités en los cuales tengan responsabilidad y/o competencia, en razón a facilitar la adopción de las decisiones tomadas en esta instancia, de igual manera tendrán voz, pero no tendrán voto.

4.4. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

La Terminal de transporte S.A., es una empresa dedicada a promover, desarrollar y explotar soluciones de movilidad, asegurando una adecuada administración de la infraestructura y mejora del servicio de transporte terrestre intermunicipal, tanto al transportador como al ciudadano, mediante la gestión y operación innovadora, eficiente y sostenible. Nuestro compromiso se consolida con la participación y consulta colectiva, y un sistema integrado de gestión fortalecido mediante las siguientes prácticas corporativas:

- Prestar un servicio de calidad y en condiciones de trabajo seguras y saludables, de acuerdo a la naturaleza de nuestros riesgos, enfocado en satisfacer las necesidades de nuestros clientes,
- Garantizar y optimizar el bienestar de los grupos de interés y nuestros colaboradores, a través de identificar y eliminar peligros, valorar y reducir riesgos, estableciendo controles que prevengan lesiones y enfermedades laborales,
- Enmarcar los procesos en el uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación, promoviendo el uso de modos sostenibles de movilidad, así como la mitigación de impactos ambientales significativos,
- Asegurar la disponibilidad, confidencialidad, integridad, accesibilidad y confiabilidad de las tecnologías de la información dispuestas para la prestación de nuestros servicios, y de la información gestionada,
- Mantener instrumentos archivísticos que desarrollen y fortalezcan la gestión documental para la preservación de la memoria institucional,
- Propender por la rentabilidad organizacional y la generación de valor social,
- Cumplir con los procesos y procedimientos definidos, la normativa aplicable, aspectos reglamentarios, y otros requisitos,
- Introducir practicas orientadas a la mejora continua de los procesos que integran el sistema.

4.5. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

Con el objetivo de lograr la coherencia entre los elementos de la planeación estratégica y el Sistema Integrado de Gestión, se definió que los objetivos estratégicos fueran los mismos para el sistema.

La planeación estratégica de la organización se define y alinea con las políticas de gobierno distrital y nacional.

Los detalles para la ejecución de los objetivos estratégicos se encuentran en el Plan de estratégico de La Terminal, que se divulga a todos los colaboradores, y al cual se le hace seguimiento de manera periódica desde el proceso de Sostenibilidad y Mejora Continua, en cabeza de la Gerencia General, quien considerando las iniciativas estratégicas, los proyectos de inversión asociados y las acciones planificadas verifica los análisis y propuestas que realiza cada líder proceso en pro del cumplimiento, logro y mejora.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1890	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL.
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

Por lo anterior los objetivos estratégicos y del Sistema Integrado de Gestión son:

Figura 3. Objetivos estratégicos.



Fuente. Propia – Subgerencia de Planeación y Proyectos 2022.

4.6. REQUISITOS COMUNES DE LOS SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

Dada la compatibilidad de todos los subsistemas que conforman el Sistema Integrado de Gestión, a continuación, se presentan los requisitos comunes de estos sistemas de gestión y la forma en la que se está dando cumplimiento en La Terminal.

Responsabilidad de la Dirección.

La alta dirección evidencia su liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, así como de la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad de las siguientes maneras:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, a través del comité del Sistema Integrado de Gestión -SIG)
- Asegurándose que se establezcan las políticas y los objetivos para el Sistema Integrado de Gestión, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

la organización.

- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose que los recursos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad integral y conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurándose que el Sistema Integrado de Gestión logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Promoviendo la mejora.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Mediante la expedición de la documentación y comités necesarios para la gestión y desempeño del sistema, en donde se toman decisiones frente a todos los temas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión.

Componentes de Comunicación.

Público objetivo (A quién comunicar)

La audiencia o el público objetivo, variará de acuerdo con el tipo de campaña, mensajes y medios utilizados, sin embargo, para el desarrollo del Plan de Comunicaciones del Sistema Integrado de Gestión, se reúnen en dos (2) grandes grupos:

- Público externo: Todos los grupos, partes interesadas o colectivos de interés informativo, ciudadanía en general, actores viales, sector privado, sector público, gremios, asociaciones de ciudadanos, entes de control, medios de comunicación y entidades gubernamentales, entre otros.
- Público interno: Directivos, colaboradores y contratistas de La Terminal.

Oficina encargada de comunicar (Quién comunica)

Si bien, la Oficina Asesora de Comunicaciones es la encargada de informar a través de la planificación, implementación y evaluación de estrategias y acciones de comunicación, se requiere el apoyo de las diferentes dependencias de La Terminal para obtener, corroborar y aprobar la información que se busca difundir. En este sentido, los diferentes colaboradores que hacen parte de la misma, así como la alta dirección tienen una responsabilidad frente a la entrega de información veraz y oportuna para la construcción y validación de contenidos.

Principales temáticas a comunicar (Qué comunicar)

La Oficina Asesora de Comunicaciones informará sobre las diferentes acciones y estrategias diseñadas e implementadas por La Terminal, con el fin de mejorar el contenido de los mensajes, así como los canales de comunicación tanto internos como externos. Con lo anterior se busca mantener la ciudadanía informada y disminuir los tiempos de desplazamiento.

Los medios de comunicación (Cómo comunicar)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>1871-1886</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

El contenido de los mensajes estará sujeto al grupo de interés a quien va dirigido y del medio o canal que se utilice para informar y comunicar. Los canales para la comunicación interna y externa son:

- Intranet
- Portal web
- Correo electrónico
- Cartelera
- Termiflash
- Protector de pantalla
- Reuniones con diferentes actores
- Sistema de sonido interno
- Redes sociales
- Medios masivos: televisión, radio, periódico, etc.

Frecuencia de la comunicación *(Cuándo comunicar)*

La frecuencia en la emisión de la información será constante y dependerá de la necesidad tanto de la alta dirección como de la ciudadanía, en relación con los temas de impacto que se debe dar a conocer.

Revisión por la Dirección.

Al finalizar cada año, la Alta dirección revisa el Sistema Integrado de Gestión para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua. De igual manera, realiza la evaluación según las necesidades propias de cada subsistema.

Para la ejecución de las Revisiones por la Dirección se utilizará el lineamiento definido en el documento SMC-PR03 y los numerales de las normas ISO que componen el SIG.

El registro de estas revisiones queda en las actas del comité, listas de asistencia y presentaciones como medio de apoyo a su desarrollo.

Enfoque al cliente

La Terminal identifica las necesidades y expectativas de sus clientes, a fin de satisfacerlas oportunamente mediante la gestión de sus recursos y procesos, mediante mecanismos como: políticas de operación, encuestas digitales y físicas, sistemas de información y PQRS, entre otros, los cuales se encuentran establecidos en la caracterización de los procesos.

La Terminal y su equipo gerencial demuestra su liderazgo y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión asegurándose de conocer y dar cumplimiento a los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas, así como los legales y reglamentarios aplicables en busca de un mejoramiento continuo de la percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados.

Con este fin se ha establecido e implementado el proceso de Servicio al Ciudadano, a través del cual se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

manejan mecanismos de comunicación con los usuarios, ciudadanos e interesados, y se evalúa la percepción de los mismos frente a la prestación de los servicios.

Información documentada.

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión está compuesta por documentos que explican, describen y establecen lineamientos y orientaciones para la operación de los procesos de la empresa. Se ha elaborado el presente manual y otros documentos para apoyar la operación de los procesos y la prestación de los servicios. Dentro de los documentos del Sistema se cuenta con procedimientos, instructivos, formatos, entre otros, que se encuentran en medios físicos y digitales.

A través del proceso estratégico de Sostenibilidad y Mejora Continua, y del proceso de apoyo de Gestión Administrativa y financiera, se tienen definidos respectivamente los procedimientos de *SMC-PR02 "Control de documentos"*, y *GAF-PR01 "Gestión y tramite de documentos"*, entre otros documentos para desarrollar y mantener la documentación necesaria que asegura el funcionamiento del sistema.

Los documentos vigentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión de La Terminal, se encuentran dispuestos en la INTRANET en el link <http://www.ttbinstitucional.gov.co/sig/> y son controlados por el proceso de Sostenibilidad y Mejora Continua.

Identificación y administración de riesgos

La Terminal cuenta con el documento *SMC-IN03 Gestión del Riesgo*, el cual establece las directrices y orientaciones metodológicas para la identificación, valoración, evaluación, medición, control, análisis y tratamiento de los riesgos, de modo que pueda evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales. Además, permite la identificación de oportunidades de mejora a través de acciones de prevención y mitigación de riesgos.

Planificación de los cambios

Cuando se presentan factores externos o internos que afecten el Sistema Integrado de Gestión, se estudian y toman en cuenta con el propósito de planificar los posibles cambios que generarían en La Terminal.

Luego de analizar estos factores se planifican las acciones necesarias para evaluar en qué grado afectan el desempeño del Sistema, y si se requiere actualizar la documentación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los lineamientos del proceso de Sostenibilidad y Mejora Continua, y del comité del Sistema Integrado de Gestión, anti tramites y de gobierno digital.

Se cuenta con el procedimiento *SMC-PR06 Gestión del Cambio*, en donde se indican y establecen los pasos para la planificación e implementación de un cambio en el SIG.

Recursos

La Terminal proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, lo cual se evidencia a través de la formulación de los proyectos de inversión y funcionamiento, necesarios para actividades de mantenimiento, divulgación y capacitación, así como con las actividades

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

relacionadas con la prestación del servicio. Estos proyectos y la asignación de recursos se encuentran detallados en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad.

Para garantizar la adecuada, eficiente y oportuna adquisición de bienes y prestación de servicios requeridos, La Terminal cuenta con el proceso Gestión Jurídica y Contractual, el cual suministra los bienes, servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de la organización.

Talento Humano:

A través del proceso de apoyo Gestión del Talento Humano, se suministra el recurso humano competente, conforme al manual de funciones y competencias y al manual de contratación, en el marco de la normatividad legal vigente y los principios aplicables, para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Para suplir y fortalecer las competencias de los colaboradores, se proporciona formación y se evalúa su impacto mediante evaluaciones de desempeño que se realiza al personal de planta y se mantienen los registros de formación y evaluación en las hojas de vida respectivas.

Es de anotar, que para asegurar que todo el personal tenga conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades frente al Sistema Integrado de Gestión, se realizan desde el proceso de Sostenibilidad y Mejora Continua con el apoyo de la Dirección de Gestión Human, actividades que son replicadas con el personal operativo, así mismo, en cabeza de este último, se programa y ejecuta la inducción y reinducción del personal.

A continuación, se muestra la estructura organizacional de La Terminal:

COPIA CONTROLADA

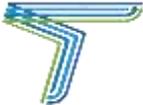
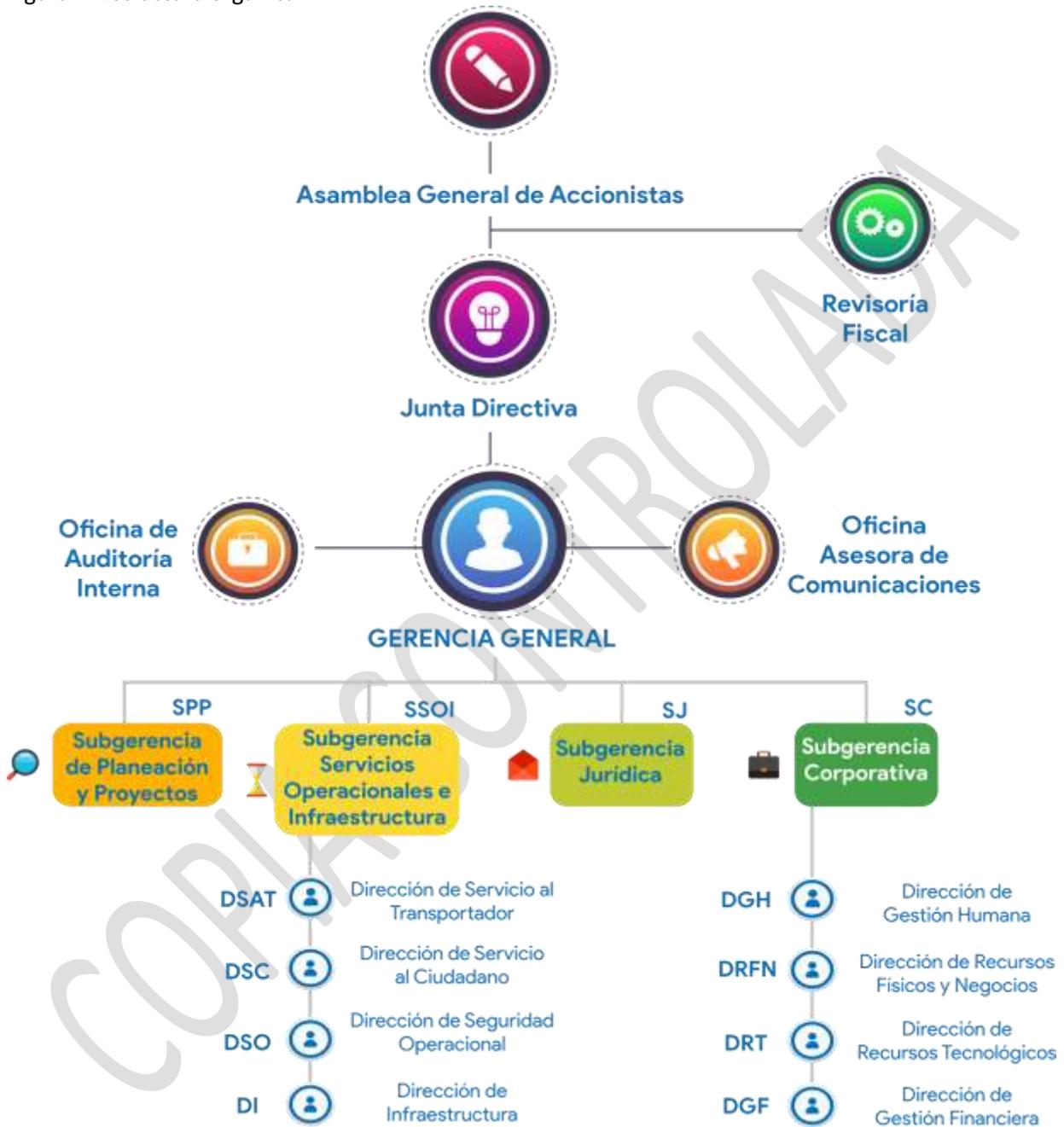
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

Figura 4. Estructura orgánica.



Fuente. Propia – Oficina Asesora de Comunicaciones 2022.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1990	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

Infraestructura.

La Terminal cuenta con la infraestructura, espacios de trabajo, equipo para los procesos, hardware, software, servicios de comunicación y transporte, los cuales facilitan su operación.

A través de los procesos de Gestión de la infraestructura y Gestión Jurídica y Contractual, se suministran oportunamente los bienes y servicios necesarios para cumplir con las actividades, y con el proceso Fortalecimiento de Tecnología e Información se garantiza que la infraestructura tecnológica (hardware, software, conectividad, comunicaciones), sea funcional y apoye efectivamente los diferentes procesos de La Terminal.

Ambiente para la operación de los procesos

La Terminal desarrolla a través del proceso de Gestión del Talento Humano actividades en el marco del Plan de bienestar, con el fin de gestionar las condiciones de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos para la prestación del servicio. De igual manera, desde este proceso se trabaja en el mejoramiento de la seguridad y la salud de todos los colaboradores y contratistas.

Requisitos legales y otros requisitos.

El proceso de Gestión Jurídica y Contractual mediante el procedimiento *GJC-PR03 Requisitos legales y otros requisitos* (RLOR), define las condiciones para la construcción y actualización de la matriz legal de La Terminal, la cual consolida el marco normativo con el cual opera la empresa.

Medición, análisis y mejora

Para dar cumplimiento a este requisito, La Terminal cuenta con los siguientes mecanismos:

- Satisfacción del cliente: Medida a través de encuestas de satisfacción aplicadas por los procesos de Servicio al Ciudadano y Servicio al Transportador.
- Auditoría interna: Realizada por el proceso de Sostenibilidad y Mejora Continua, a la que le realiza seguimiento la Oficina de Auditoría Interna. Allí se busca determinar si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con lo planificado, con los requisitos de las normas que rigen los subsistemas que lo conforman y a lo establecido por La Terminal.
- Seguimiento y medición de los procesos: A través de los indicadores de gestión y proyectos, así como en lo definido en los puntos de control dentro de los procedimientos de cada uno de los procesos.
- Control del producto/servicio no conforme: La Terminal cuenta los procedimientos donde se establecen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto/servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos.
- Mejora continua: Se cuenta con un procedimiento donde se establecen las acciones para eliminar las causas de no conformidades, con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir y así asegurar el logro de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

los objetivos corporativos.

Toma de conciencia.

La alta dirección es responsable porque todos los colaboradores tengan un compromiso permanente con el Sistema Integrado de Gestión de La Terminal.

Así mismo, desde los procesos de Sostenibilidad y Mejora Continua, y el proceso Comunicación y Posicionamiento de Marca, se desarrollan actividades de sensibilización para promover la toma de conciencia con respecto al cumplimiento de la política del SIG, los objetivos estratégicos, para lo cual se implementan estrategias comunicacionales para fomentar el uso de la comunicación como herramienta estratégica para la construcción de identidad corporativa.

Anudado a lo anterior, el proceso de Sostenibilidad y Mejora Continua, promueve la toma de conciencia en el acompañamiento a los procesos en las actividades de: actualización de la documentación, administración del riesgo, definición y monitoreo a planes de mejoramiento orientados a implementar las acciones necesarias en caso del incumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.

Operación

Para llevar a cabo la prestación de los servicios que La Terminal ofrece, se cuenta con tres procesos misionales: Servicio al Transportador, Servicio al Ciudadano y Gestión de la Infraestructura.

Para estos procesos se han identificado los requisitos legales y los requerimientos de las partes interesadas para la planificación de las actividades correspondientes, los cuales se encuentran definidos y documentados en la matriz legal de La Terminal. Los procesos contratados externamente son controlados, según lo definido en el proceso de Gestión Jurídica y Contractual.

4.7. REQUISITOS PROPIOS DE CADA UNO DE LOS SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

Subsistema de Gestión de la Calidad.

Para la prestación del servicio, La Terminal cuenta con la documentación de cada uno de los procesos. Dentro de esta documentación se encuentra:

- Caracterización de procesos: describe las características generales del proceso en cuanto a: responsable, objetivo, alcance, actividades principales, requisitos, documentos y registros asociados, entre otros.
- Manuales, procedimientos, instructivos, protocolos, formatos, entre otros: que describen la forma que se debe llevar a cabo las actividades de los procesos.

Subsistema de Gestión Ambiental.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1886	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

Este subsistema cuenta con la documentación que da respuesta a los requisitos requeridos, en particular los relacionados con la identificación de los aspectos e impactos ambientales.

Este subsistema cuenta con planes y programas, entre los cuales se encuentran el PIGA y el PIMS, éstos en su marco de ejecución incorporan objetivos a cumplir por parte de este Subsistema.

Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este subsistema cuenta con la documentación que da respuesta a los requisitos requeridos, en particular los relacionados con la investigación de incidentes y accidentes y la rendición de cuentas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Asegurar la identificación, evaluación e intervención de los diferentes riesgos y peligros significativos para la salud de los trabajadores.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole, con relación a seguridad y salud en el trabajo apliquen a la organización.
- Implementar planes, procedimientos, guías de tratamiento para los riesgos significativos que aporten a disminuir la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de los accidentes y enfermedades de origen laboral.
- Definir la estructura, roles, responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.
- Garantizar la identificación, evaluación, valoración y control de los riesgos laborales inherentes a los servicios ofrecidos por la organización, mediante la revisión periódica gerencial.
- Implementar un plan de prevención, preparación, respuesta y recuperación ante emergencias.
- Monitorear el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.
- Vigilar y monitorear el estado de salud de los trabajadores asociado con peligros significativos de la organización.
- Fortalecer la cultura de salud y seguridad laboral, promoviendo el compromiso, liderazgo y autocuidado de todos los trabajadores, contratistas, clientes y demás partes interesadas.

Subsistema de Seguridad de la Información.

Este subsistema cuenta con la documentación que da respuesta a los requisitos requeridos, en particular los relacionados con implementar, verificar, mantener, mejorar y preservar la protección de los activos de información, con el fin de minimizar los riesgos por pérdida de confidencialidad, indisponibilidad o integridad de la información.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 1877-1890	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: SMC-MN01	 LA TERMINAL
	SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA	MANUAL	VERSIÓN No. 15 DE NOVIEMBRE DE 2022	

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Identificar y gestionar los riesgos de seguridad de la información, manteniéndolos en niveles aceptables de riesgo residual.
- Asegurar la eficacia de la seguridad de la información, a través del cumplimiento de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información alineado a una normatividad de reconocimiento internacional.
- Cumplimiento de la normatividad y leyes aplicables a la Terminal de Transporte con relación a la seguridad de la información propia y de nuestros clientes.
- Incrementar la confianza de los clientes, proveedores, socios de negocio, etc.

Subsistema de gestión antisoborno

Este subsistema cuenta con la información documentada que permite evitar o mitigar los costos, riesgos y daños de involucrarse en el soborno, a promover la confianza y la seguridad en las transacciones comerciales y a mejorar la reputación de la organización.

Para consultar en mayor detalle los lineamientos para el cumplimiento del subsistema de gestión antisoborno, consultar el anexo tabla de referencia ISO 37001.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

- Fortalecer la cultura antisoborno de la organización
- Asegurar que la metodología para identificación, cumplimiento y seguimiento de requisitos legales se mantiene y se aplica de manera sistemática.
- Obtener los porcentajes proyectados en el avance del diseño e implementación del Subsistema de Gestión Antisoborno.
- Crear un sitio en la página web donde se comuniquen a las partes interesadas aspectos relevantes del sistema de gestión antisoborno y se puedan reportar las denuncias correspondientes.
- Asegurar la eficacia de los planes de las acciones correctivas y de mejora relacionadas con el Sistema de Gestión Antisoborno, dentro de los tiempos establecidos.
- Realizar campaña de divulgación sobre el papel que desempeña el Órgano de Gobierno y el Oficial de cumplimiento antisoborno
- Lograr la incorporación de los lineamientos del Sistema de gestión antisoborno en la inducción o reinducción que se realiza al personal.