CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2

1. GENERALIDADES DEL MANUAL 3
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 13
3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 16
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG 31

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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 27001:2022, 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."*

Se aclara que las certificaciones aplican únicamente para los procesos relacionados con la Infraestructura física de la Terminal de Transporte S.A. y los servicios que allí se prestan. Por lo anterior, los procesos de Gestión de Parqueaderos en Vía, Gestión de Parqueaderos fuera de vía y Gestión de Nuevos Negocios, se encuentran por fuera de este alcance.

En la misma línea, para el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 se define como alcance:

"- La administración y control de ingreso, permanencia y salida de vehículos de transporte terrestre de pasajeros intermunicipales,
- La orientación y atención a los ciudadanos para los servicios prestados dentro de la terminal,
- La administración de la infraestructura de las terminales Salitre, Norte y Sur,
- La administración y operación de parqueaderos públicos y privados fuera de vía, y
- La administración y operación de zonas de parqueo en vía pública aprobadas por La Secretaría Distrital de Movilidad."

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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 integralidad y la disponibilidad de la información y prevenir, detectar y enfrentar al soborno.

No obstante, la declaración de aplicabilidad de los controles de la norma ISO/IEC 27001:2022 y 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".

1.6 MARCO NORMATIVO

El Sistema Integrado de Gestión se soporta en los lineamientos:
- Normativos legales vigentes aplicables a la Terminal de Transporte, los cuales están documentados en la matriz GJC-FT13 Matriz Legal.
- Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.
- Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- Norma Técnica Colombiana ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso.
- Norma Técnica Colombiana ISO 27001:2022 Tecnología de la información — Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Sistemas de gestión de la seguridad de la información — Requisitos.
- ISO 37001:2017 Sistemas de gestión antisoborno — Requisitos con orientación para su uso.

1.7 MARCO CONCEPTUAL

- **Accidente de Trabajo:** Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente, el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

- **Acción de mejora:** Son las medidas que se toman para optimizar los procesos, productos y servicios de una organización. Se implementan en el marco de la mejora continua, un proceso iterativo que se basa en el ciclo PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar).

- **Acción preventiva:** Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.

- **Actividad no rutinaria:** Actividad que no forma parte de la operación normal de la organización o actividad que la organización ha determinado como “no rutinaria " por su baja frecuencia de ejecución.

- **Actividad rutinaria:** Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.

- **Actuar:** Realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores.

- **Adaptación al cambio climático:** Se refiere a los ajustes en los sistemas ecológicos, sociales o económicos en respuesta a estímulos climáticos reales o previstos y sus efectos o impactos (PNUD, 2010).

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

- **Amenaza:** Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- **Aspecto Ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente. Un aspecto ambiental puede causar uno o varios impactos ambientales. Un aspecto ambiental significativo es aquel que tiene o puede tener uno o más impactos ambientales significativos. La organización determina los aspectos ambientales significativos mediante la aplicación de uno o más criterios.

- **Ausentismo:** Se denomina al número de horas programadas, que se dejan de trabajar como consecuencia de los accidentes de trabajo o las enfermedades laborales.

- **Auto reporte de condiciones de trabajo y salud:** Proceso mediante el cual el trabajador o contratista reporta por escrito al empleador o contratante las condiciones adversas de seguridad y salud que identifica en su lugar de trabajo.

- **Centro de trabajo:** Se entiende por Centro de Trabajo a toda edificación o área a cielo abierto destinada a una actividad económica en una empresa determinada.

- **Ciclo PHVA:** Procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo, a través de los siguientes pasos: 1) **Planificar:** Se debe planificar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar y determinando ideas para solucionar esos problemas. 2) **Hacer:** Implementación de las medidas planificadas. 3) **Verificar:** Revisar que los procedimientos y acciones implementados están consiguiendo los resultados deseados. 4) **Actuar:** Tomar acciones en caso de desviaciones entre lo planeado y ejecutado.

- **Cambio Climático:** Es cualquier cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables.

- **Ciclo de vida**: Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final. Las etapas del ciclo de vida incluyen la adquisición de materias primas, el diseño, la producción, el transporte/entrega, el uso, el tratamiento al finalizar la vida y la disposición final.

- **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo- COPASST:** Organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de SST dentro de la empresa.

- **Concertación**: Acuerdo entre la Secretaría Distrital de Ambiente o quien haga sus veces y las Entidades Distritales participantes del instrumento Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) donde las dos partes se comprometen a la implementación del mismo.

- **Condiciones de Salud:** Son los factores de riesgo del ambiente social y del laboral, de las condiciones sociales y económicas derivadas de la forma de vinculación al proceso productivo que influyen en la salud del trabajador.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- **Condición Ambiental:** Estado o característica del medio ambiente, determinado en un punto específico en el tiempo.

- **Condiciones de trabajo:** Es el conjunto de características de la tarea, del entorno y de la organización del trabajo, las cuales interactúan produciendo alteraciones positivas o negativas y que, directa o indirectamente, influyen en la salud y la vida del trabajador.

- **Condiciones y medio ambiente de trabajo**: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a)·las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales.

- **Consumo sostenible:** Se refiere al consumo de bienes y servicios de manera responsable que implica elementos como la satisfacción de necesidades, mejoramiento de la calidad de vida, uso eficiente de los recursos, disminución de desperdicios y cierre del ciclo de vida del producto, de manera que se reduzca el daño ambiental y el riesgo a la salud humana.

- **Contaminantes atmosféricos:** Son gases o partículas que se encuentran disponibles en la atmósfera y causan afecciones en la salud de la población, entre ellos los contaminantes criterio como el material particulado, el dióxido de nitrógeno, el monóxido de carbono, el dióxido de azufre y el ozono troposférico.

- **Cronograma:** Registro de las actividades del plan de acción del programa, en el cual se consignan las tareas, los responsables y las fechas de realización.

- **Desempeño ambiental:** Desempeño relacionado con la gestión de aspectos ambientales. En el contexto de un sistema de gestión ambiental, los resultados se pueden medir con respecto a la política ambiental de la organización, sus objetivos ambientales u otros criterios, mediante el uso de indicadores.

- **Descripción sociodemográfica:** Perfil socio demográfico de la población trabajadora, que incluye la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores, tales como: grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato socioeconómico, estado civil, raza, ocupación, área de trabajo, edad, sexo y turno de trabajo.

- **Ecoeficiencia**: Es el óptimo aprovechamiento de los recursos naturales y las potencialidades ambientales y socioculturales, al tiempo que se minimizan la generación de desperdicios, el deterioro físico y funcional y la marginalidad ambiental, económica y social.

- **Economía circular**: Hace referencia al modelo que se fundamenta en reducir, reusar y reciclar, a la vez que se promueve que el valor de los productos, los materiales y los recursos, se mantengan en la

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

economía durante el mayor tiempo posible y se reduzca al mínimo la generación de residuos

- **Efectividad:** Logro de los objetivos del Subsistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con la máxima eficacia y eficiencia.

- **Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.

- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- **Eficiencia Energética**. Es la relación entre la energía aprovechada y la total utilizada en cualquier proceso de la cadena energética, que busca ser maximizada a través de buenas prácticas de reconversión tecnológica o sustitución de combustibles. A través de la eficiencia energética, se busca obtener el mayor provecho de la energía, bien sea a partir del uso de una forma primaria de energía o durante cualquier actividad de producción, transformación, transporte, distribución y consumo de las diferentes formas de energía, dentro del marco del desarrollo sostenible y respetando la normatividad vigente sobre el ambiente y los recursos naturales renovables

- **Emergencia:** Es aquella situación de peligro o desastre o la inminencia de este, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios y en algunos casos de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud.

- **Enfermedad Laboral:** Se considera Enfermedad Laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.

- **Evaluación del riesgo:** Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.

- **Evento catastrófico:** Acontecimiento imprevisto y no deseado que altera significativamente el funcionamiento normal de la empresa, implica daños masivos al personal que labora en instalaciones, parálisis total de las actividades de la empresa o una parte de ella y que afecta a la cadena productiva, o genera, destrucción parcial o total de una instalación.

- **Identificación del peligro:** Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de éste.

- **Exámenes ocupacionales:** Valoración del estado de salud a través de exámenes físicos, pruebas funcionales y complementarias, de acuerdo con la exposición a riesgos específicos, que se realizan al trabajador para investigar la aparición de lesiones patológicas incipientes de origen profesional o no.

- **Factores de riesgo:** Aquellas condiciones del ambiente, la tarea, los instrumentos, los materiales, la organización y el contenido del trabajo que encierran un daño potencial en la salud física o mental, o sobre la seguridad de las personas.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- **Grado de peligrosidad:** Relación matemática obtenida del producto entre la probabilidad de ocurrencia, la intensidad de la exposición, las consecuencias más probables derivadas de una condición de riesgo específica.

- **Grado de riesgo:** Relación matemática entre la concentración o la intensidad y el tiempo que un trabajador se encuentra expuesto a un factor de riesgo, con la concentración o la intensidad y tiempo de exposición permitidos.

- **Grado de satisfacción:** Indicador primario de lo que significa la calidad de la atención. En este sentido representa la evaluación que hacen trabajador y proveedor de la calidad del programa.

- **Identificación del peligro:** Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de este.

- **Impacto Ambiental:** Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

- **Incidencia:** Medida dinámica de la frecuencia con que se presentan o inciden por primera vez, los eventos de salud o enfermedades en el periodo.

- **Incidente de trabajo:** Evento imprevisto que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, sin consecuencias directas para la salud del trabajador.

- **Indicadores de estructura:** Medidas verificables de la disponibilidad y acceso a recursos, políticas y organización con que cuenta la empresa para atender las demandas y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **Indicadores de proceso:** Medidas verificables del grado de desarrollo e implementación del SG-SST.

- **Indicadores de resultado:** Medidas verificables de los cambios alcanzados en el período definido, teniendo como base la programación hecha y la aplicación de recursos propios del programa o del Sistema de Gestión.

- **Índice o razón:** Es el cociente entre dos números que muestra la relación de tamaño entre ellos. Se define como la relación existente entre dos poblaciones o universos diferentes.

- **Inspecciones de seguridad:** Es la detección de los riesgos mediante la observación detallada de las áreas o puestos de trabajo y debe incluir: instalaciones locativas, materias primas e insumos, almacenamientos, transporte, maquinaria y equipos, operaciones, condiciones ambientales, sistemas de control de emergencias, vías de evacuación y todas aquellas condiciones que puedan influir en la salud y seguridad de los trabajadores.

- **Investigación de Accidente de Trabajo:** Técnica utilizada para el análisis de un accidente laboral, con el fin de conocer el desarrollo de los acontecimientos y determinar las causas y las medidas de control para evitar su repetición.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- **Letalidad:** Proporción de muertos por un evento o una enfermedad determinada, con los casos de ese evento o de enfermedad.

- **Mantenimiento preventivo:** Es aquel que se hace a la máquina o equipos, elementos e instalaciones locativas, de acuerdo con el estimativo de vida útil de sus diversas partes para evitar que ocurran daños, desperfectos o deterioro.

- **Matriz legal:** Es la compilación de los requisitos normativos exigibles a la empresa acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Subsistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST, el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables.

- **Medio Ambiente**: Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. El entorno puede abarcar desde el interior de una organización hasta el sistema local, regional y global. El entorno se puede describir en términos de biodiversidad, ecosistemas, clima u otras características.

- **Mejora continua:** Proceso recurrente de optimización del Subsistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo SST de la organización.

- **Monitoreo ambiental:** Medición de las concentraciones o niveles de contaminantes a los cuales están expuestos los trabajadores durante su jornada diaria.

- **Morbilidad:** Número proporcional de personas que enferman en una población en un tiempo determinado.

- **Mortalidad:** Número proporcional de personas que mueren en una población en un tiempo determinado.

- **No conformidad:** No cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables, entre otros.

- **Normas de seguridad:** Son las reglas que deben seguirse para evitar daños que puedan derivarse como consecuencia de la ejecución de un trabajo. Especifican o determinan detalladamente las instrucciones a seguir en la operación, manipulación de máquinas y herramientas.

- **Objetivo Ambiental:** Objetivo establecido por la organización, coherente con su política ambiental.

- **Panorama de factores de riesgo:** Información detallada sobre las condiciones de riesgo laboral, así como el conocimiento de la exposición a que están sometidos los distintos grupos de trabajadores afectados por ellos. Dicha información implica una acción continua y sistemática de observación y medición, de manera que exista un conocimiento actualizado a través del tiempo, que permitan una adecuada orientación de las actividades preventivas posteriores.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- **Peligro:** Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

- **Plan de emergencias:** Conjunto de normas y procedimientos generales destinados a prevenir y a controlar en forma oportuna y adecuada, las situaciones de riesgo en una empresa.

- **Política ambiental:** Intenciones y dirección de una organización, relacionadas con el desempeño ambiental, como las expresa formalmente su alta dirección.

- **Política de seguridad y salud en el trabajo:** Es el compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente, que define su alcance y compromete a toda la organización.

- **Prevalencia:** Medida de la frecuencia con que existe un evento de salud o enfermedad en el momento, independientemente de cuándo se haya originado.

- **Prevención de la contaminación:** Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos. La prevención de la contaminación puede incluir la reducción o la eliminación en la fuente; cambios en el proceso, producto o servicio; uso eficiente de recursos, sustitución de materiales y energía; reutilización; recuperación; reciclaje, regeneración o tratamiento.

- **Priorización de riesgos:** Consiste en el ordenamiento secuencial de la severidad de los factores de riesgo identificados, según su grado de peligrosidad y/o de riesgo, con el fin de desarrollar acciones de control, corrección y prevención en orden prioritario.

- **Programa de vigilancia epidemiológica:** Conjunto de acciones y metodologías encaminadas al estudio, evaluación y control de los factores de riesgo presentes en el trabajo y de los efectos que genera en la salud. Se apoya en un sistema de información y registro.

- **Proporción:** Es la relación existente entre parte de una población y el total de esta. Expresa la relación de una parte con el todo.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

- **Rendición de cuentas:** Mecanismo por medio del cual las personas e instituciones informan sobre su desempeño.

- **Revisión proactiva:** Es el compromiso del empleador o contratante que implica la iniciativa y capacidad de anticipación para el desarrollo de acciones preventivas y correctivas, así como la toma de decisiones para generar mejoras en el SGSST.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- **Revisión reactiva:** Acciones para el seguimiento de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad.

- **Requisito normativo:** Requisito de seguridad y salud en el trabajo impuesto por una norma vigente y que aplica a las actividades de la organización.

- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por éstos.

- **Riesgos laborales:** Son riesgos laborales el accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el Gobierno Nacional.

- **Salud:** Es el completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o invalidez. (O.M.S.).

- **Sistema de gestión ambiental:** Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades).

- **Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo:** El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Con actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

- **Sistema General de Riesgos Laborales:** Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

- **Tasa:** El coeficiente o tasa es la relación existente entre la población que presenta un hecho particular, la población susceptible a ese hecho.

- **Trabajo:** Es una actividad vital del hombre. Capacidad no enajenable del ser humano caracterizada por ser una actividad social y racional, orientada a un fin y un medio de plena realización.

- **Valoración del riesgo:** Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.

- **Valoración del factor de riesgo:** Procedimiento mediante el cual se asigna valor matemático a un factor de riesgo. Expresa la severidad o peligrosidad a la que se somete el trabajador expuesto.

- **Vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo:** Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los Subsistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Dicha vigilancia comprende tanto .la vigilancia de la salud de los trabajadores como la del medio ambiente de trabajo.

1.8 ABREVIATURAS

- CCL: Comité de convivencia laboral.
- COE: Comité operativo de emergencias
- COPASST: Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo.
- SGSST: Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.
- SIG: Sistema Integrado de Gestión
- SST: Seguridad y salud en el trabajo.

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 para el Transporte Intermunicipal: 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.

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 m^2. 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

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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



Fuente. Propia – Oficina Asesora de Comunicaciones 2021.

Terminal Satélite del Sur: Inició operación en diciembre de 2008, con un área de 21.016 m^2, 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 m^2, 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.

Paralelamente, para los servicios de estacionamiento en la ciudad, administra espacios en vía y fuera de vía, en predios y espacios, los cuales son entregados a la Terminal para su administración a través de, convenios interadministrativos con entidades públicas, con el fin de aportar a la movilidad, seguridad, recuperación, ordenamiento y uso eficiente del espacio público.

2.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

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

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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 2028 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 beneficien a nuestros clientes, entendiendo ciudadanos, transportadores y terceros. Todo esto cumpliendo con las expectativas, financieras y misionales, de nuestros accionistas y socios.

VALORES
Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy 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.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Responsabilidad: Asumo las consecuencias derivadas de mis actos y estoy en la capacidad de dar respuesta por ellos.

Trabajo en Equipo: Comparto conocimientos, experiencias y esfuerzos, aportando lo mejor de mí y asumo mi responsabilidad 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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- 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.
- Canal de denuncias e inquietudes antisoborno https://www.terminaldetransporte.gov.co/formulario-antisoborno/ y Cuentas de correo denuncias@terminaldetransporte.gov.co y transparencia.integridad@terminaldetransporte.gov.co
- Canal para las solicitudes asociadas al tratamiento de datos personales tratamientodedatos@terminaldetransporte.gov.co

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.

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.

Conviene subrayar que dentro del contexto organizacional en la construcción del plan estratégico para la vigencia 2024 - 2028, se identificaron instrumentos de planeación tales como, el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan de Ordenamiento Territorial (POT), la Ley de la Región Metropolitana, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el documento de prospectiva, el Modelo Corporativo, las tendencias de terminales en el mundo, las perspectivas económicas del transporte de carretera, las perspectiva del proyecto Zona de Parqueo Pago (ZPP) y de parqueaderos, la gestión inmobiliaria, las tendencias comerciales y el Plan de Gobierno del Alcalde electo bajo el marco de una “Movilidad sostenible, incluyente, amplia, suficiente, segura, amable”, entre otros; y, se desarrolló bajo la premisa del procedimiento **DES-PR01 Elaboración del Plan Estratégico**.

Causas naturales y principalmente a la intervención del ser humano por la quema de combustibles fósiles, pérdida de bosques y otras actividades producidas en el ambiente industrial, agrícola y de transporte, entre otros; generan como consecuencia una retención del calor del sol en la atmosfera y por ende cambios en el clima. Estos cambios han generado un exceso de consumo de los recursos naturales como el agua. Es así, como la Terminal de Transporte consciente de todos los impactos generados por la prestación de sus servicios, identifica los efectos del cambio climático y en su proceso de mitigación de los

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

mismos, lleva un control de consumo del recurso agua y de energía, de esta manera, y bajo los lineamientos de la Secretaria Distrital de Ambiente, crea, implementa y monitorea el Programa Institucional de Gestión Ambiental – PIGA, el cual tiene por objetivo desarrollar mecanismos de planeación para mejorar y facilitar la articulación socioeconómica con los procesos ecológicos de la ciudad, la empresa implementa su sistema de gestión ambiental para que sus funciones y procesos se articulen con los objetivos distritales sostenibles del Plan de Gestión Ambiental. Se hace seguimiento trimestral y control a través del Comité de Sostenibilidad.

En complementariedad a los aspectos nombrados anteriormente, para el Sistema de Gestión Antisoborno, se analizaron factores adicionales, los cuales se encuentran detallados en el Anexo 1, del presente documento y aportaron a la construcción de la matriz DOFA.

ANÁLISIS DOFA

Tabla 1. DOFA

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
ANÁLISIS INTERNO	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.	Infraestructura que cuenta con modernos sistemas integrados de vigilancia que garantiza mayor seguridad.
	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 27001:2022), gestión de calidad (ISO 9001:2015), gestión de la salud y seguridad en el trabajo (ISO 45001:2018).
	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. Garantizando que toneladas de desechos sólidos no son vertidos al alcantarillado.
	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.	Se cuenta con posicionamiento de marca y de imagen en el país.
	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
	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	Experiencia y solidez que tiene el componente ambiental en las actividades misionales de la TTSA.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

	estructuración y desarrollo de nuevos proyectos.	
	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 tiene segregación de funciones en la implementación de los controles financieros de la Terminal de Transporte S.A.
		Se tienen definidas acciones de debida diligencia que se aplican en el proceso de vinculación de proveedores, contratistas y arrendatarios.
		La Terminal sube los procesos contractuales al SECOP, dando transparencia a la gestión para adquirir bienes y servicios.
		Proyectos de Economía circular como aporte a la Política de Sostenibilidad.
		Existen procedimientos para la vinculación de personal que establecen controles para la prevención del soborno.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	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.	Tarifas de pasajes de los diferentes modos de transporte a precios competitivos.
	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).	Constitución de uniones temporales para operación de corredores viales de manera eficiente disminuyendo el número de despachos.
	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.
	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 dadivas 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	De acuerdo con el informe nacional de competitividad, año 2021-2022, un 65 % de los casos denunciados por la sociedad civil está relacionado

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

	confianza y seguridad de los grupos de interés.	con irregularidades en contratación pública.
	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para ampliar la cobertura y calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, así como robustecer las capacidades en materia de ciberseguridad.	Suplantación ilegal de los servicios de la entidad mediante el uso no autorizado de plataformas tecnológicas.
	Articulación de los lineamientos de política pública en transparencia con los lineamientos del sistema de gestión y planeación de la organización.	Altos niveles de impunidad en actos de corrupción.
	Fortalecimiento en la formación sobre temas de soborno y su prevención.	Incremento en el costo de la prestación de nuestros servicios como consecuencia de los altos costos de los servicios públicos.

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 trasportadoras: 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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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.

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.

Prensa: Personal natural o jurídica que realiza la divulgación de información relevante, la promoción de temas del sector Movilidad, Turístico y Comercial, en la que se establece una relación de confianza y colaboración entre la Terminal de Transporte y los medios de comunicación, lo que beneficia a ambas partes y en última instancia, a la comunidad en general.

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 / Línea de negocio

TIPO	PARTE	SEDE			ESTACIONAMIENTO FUERA DE VÍA	ESTACIONAMIENTO EN VÍA
		SALITRE	NORTE	SUR		
INTERNA	Trabajadores de planta	X	X	X	X	X
	Contratistas y en misión	X	X	X	X	X
	Junta directiva y accionistas	X	X	X	X	X
	Sindicatos	X	X	X		
EXTERNA	Usuarios y ciudadanos	X	X	X	X	X
	Empresas transportadoras	X	X	X		
	Proveedores / contratistas	X	X	X	X	X
	Comunidades	X	X	X	X	X
	Gobierno / entes regulatorios / autoridades	X	X	X	X	X

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

	Privados	X				
	Policía	X	X	X	X	X
	Copropiedad	X				
	Arrendatarios	X	X	X		
	Prensa	X	X	X	X	X

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se recopilan a través de encuestas, entrevistas directas y también utilizando el juicio de expertos, los resultados se indican a continuación:

Tabla 3. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

TIPO	PARTE INTERESADA	NECESIDAD / EXPECTATIVA	COMO LO HACEMOS
INTERNOS	Trabajadores	***NECESIDAD*** • 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 • Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos asociados al contrato laboral • Cumplimiento de la convención colectiva. • Trabajo articulado para dar cumplimiento legal, ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo • 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 que se presenten conflictos de interés.	• Validación de las competencias, el desarrollo de sus funciones, la formación y la motivación para el cumplimiento de objetivos y metas. • A través de un proceso de SST enfocado en prevención de riesgos laborales y con la participación de todas las partes interesadas. • Desarrollo de sistemas de vigilancia epidemiológica para seguimiento y control de riesgos prioritarios en grupos de exposición similar. • Evaluación y medición técnicas de ambientes de trabajo, para garantizar sus óptimas condiciones • Seguimiento a las condiciones ambiental y de salud de los colaboradores. • Entrega de elementos de protección personal. • Se da cumplimiento a los acuerdos de la convención colectiva. • Pago de nómina quincenal • Planilla de aportes al SGSSI • Plan de capacitaciones • Cumpliendo el marco legal y normativo • Socialización y sensibilización, capacitación a los trabajadores. • Activación del plan de continuidad del negocio y ejecución de los simulacros. • Pruebas de vulnerabilidad de todos los sistemas tecnológicos y monitoreo con el fin

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

		• Contar con elemento de protección personal adecuados y disponibles • Atención oportuna en caso de accidente de trabajo o enfermedad laboral • Acompañamiento en procesos de seguridad y salud en el trabajo • Consultar, participar y comunicar activamente en actividades de seguridad y salud en el trabajo • Compartir y desplegar las actividades realizadas desde el sistema de gestión ambiental y determinar metas para el cumplimiento del sistema con el fin de prevenir sanciones de tipo ambiental. • Promover la implementación de buenas prácticas ambientales y establecer controles que disminuyan el impacto ambiental generado por el desarrollo de las actividades dentro de la entidad. Implementación del sistema de gestión ambiental y aportar a la efectividad del sistema de gestión ambiental para optimizar su desempeño. ***EXPECTATIVA*** • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno. • Brindar bienestar. • Ser parte de una empresa que valora la prestación de sus servicios y reconoce la importancia de un recurso humano conforme y con elevado sentido de pertenencia. • Concursos para promoción interna. • Reaccionar de manera oportuna en caso de emergencias o contingencias	de proteger la información sensible almacenada en dispositivos. • Entrega del lineamiento de cumplimiento normativo. • Plan de formación antisoborno • Lineamientos para el manejo de conflicto de interés. • Procedimiento disciplinario. • Gestión del programa de EPP, según los riesgos identificados, garantizando calidad y oportunidad de entrega • Identificación de peligros, evaluación, valoración y control de los riesgos inherentes a los procesos. Acompañamiento de ARL POSITIVA y el corredor de seguros AON. Acompañamiento, seguimiento y gestión de casos de accidentes y enfermedades tanto de origen laboral cómo común. • Gestión de los programas de promoción y prevención de la SST, según la identificación de riesgos prioritarios. • Divulgación de los canales de participación y consulta dispuestos por la organización para su uso adecuado. • Realizar actualización y evaluación periódica de la matriz de requisitos legales, según lo expuesto en los manuales, realizar auditoría interna para evaluar el estado del sistema de gestión ambiental y planear una certificación externa. • Reforzar conocimientos sobre la importancia y el cuidado del medio ambiente, Conocer la política de sostenibilidad y los requisitos legales establecidos en la matriz junto con los aspectos e impactos relacionados a su labor ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno. • Plan de bienestar al trabajador. • Encuestas de bienestar y mecanismos de participación y consulta a través de los cuales se reciben y da valor a los aportes de los trabajadores. • Creación e implementación del procedimiento de concurso de méritos.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

			• Ejecución del plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencia que involucra a todas las partes interesadas • Capacitar y formar a las partes interesadas en brigadas integrales de prevención y atención de emergencias y contingencias.
	Contratistas y personal en misión	***NECESIDAD*** • 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 • 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. • Que se tramiten sin demora los reportes de hechos sospechosos de soborno. • Ser una empresa que previene y controla los impactos ambientales posiblemente materializados en la ejecución de los diferentes contratos. ***EXPECTATIVAS*** • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno. • Ser parte de una empresa que valora la prestación de sus servicios y reconoce la importancia de un recurso humano conforme y con elevado sentido de pertenencia.	• 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. • Tener criterios ambientales establecidos en sus contratos para desarrollar las labores o procesos a los cuales están contratados, encontrar un ambiente limpio y libre de contaminación para desarrollar las actividades y disponer de calidad de servicios como agua y energía. ***CUMPLIMEINTO EXPECTATIVAS*** • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno. • Encuestas de bienestar y mecanismos de participación y consulta a través de los cuales se reciben y da valor a los aportes de los trabajadores. • Creación e implementación del procedimiento de concurso de méritos.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

		• Concursos para promoción interna.	
	Accionistas- - Junta Directiva	***NECESIDADES*** • Productividad, rentabilidad, beneficio, crecimiento de la organización. • Información confiable e íntegra. • Conservar la buena imagen de La Terminal, previniendo acciones de soborno. • Rentabilidad de la inversión en prevención de riesgos laborales. • Evitar sanciones y trámites legales por incumplimientos a lineamientos nacionales o garantías de las partes interesadas. ***EXPECTATIVA*** • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno. • Gestionar de manera responsable y audaz los recursos para que se multipliquen y apalanquen proyectos de orden distrital.	• 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. • Rendición de cuentas anual, demostrando gestión en el cumplimiento de los indicadores de gestión del SGSST Informe de gestión de contratos ejecutados. • Implementación y seguimiento a requisitos normativos legales y de otra índole. ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVA*** • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno. • Implementación de las Zonas de Parqueo Pago en Bogotá.
	Organización Sindical	***NECESIDADES*** • 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. ***EXPECTATIVAS***	• 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. ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Las presidencias de las organizaciones sindicales hacen parte del Órgano de Gobierno. • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno. • Respeto y acatamiento de la convención colectiva y de la resolución de firma de actas de compromiso y sus modificaciones.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

		• Que se tenga en cuenta a los sindicatos para definir los lineamientos antisoborno de la Empresa. • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno. • Seguir actuando bajo el mecanismo del dialogo y mesas de trabajo que permitan acordar y alcanzar unas condiciones laborales dignas para cada uno de nosotros.	

TIPO	PARTE INTERESADA	NECESIDAD / EXPECTATIVA	COMO LO HACEMOS
EXTERNOS	Usuarios - Ciudadanos	***NECESIDADES*** • 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. • Canales claros de reporte y denuncia de posibles hechos de soborno. • Claridad sobre el proceso de investigación. • Control de peligros y riesgos colectivos de interés general. ***EXPECTATIVAS*** • Mejora del esquema de seguridad en parqueaderos y alrededores de las terminales. • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno. • Apoyo a personal en estado de vulnerabilidad.	• 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. • Emisión del canal de denuncia antisoborno anónima en la página WEB de la entidad y facilidad de reporte por correo electrónico. • Se cuenta con el procedimiento de investigación, donde participan varios colaboradores, entre ellos los sindicatos. • Canales de comunicación abiertos y disponibles para intervenir actos y condiciones inseguros identificadas y reportadas por las partes interesadas. ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Mesas de trabajo en conjunto con la policía, la comunidad y la terminal en aras de mejorar la percepción de seguridad. • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno. • Atención en oficina de Gestión Social.
	Empresas Transportadoras	***NECESIDADES*** • Movilidad en áreas operativas • Infraestructura en buen estado y cumplimiento de sus rutinas de mantenimiento. • Seguridad física en las instalaciones de la	• 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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

		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. • Que se reporten oportunamente los incumplimientos detectados en relación con los conductores o los vehículos. • Tener claridad en los lineamientos y en posibles investigaciones antisoborno hacia las Empresas. • Información clara y suficiente sobre los trámites a cumplir y si tienen algún costo. • Que no se presenten represalias por reportar de buena fe un posible hecho de soborno ***EXPECTATIVAS*** • Mejorar el esquema de seguridad • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno. • Plan de Bienestar para el conductor • Aplicación y cumplimiento de lineamientos en seguridad vial.	• 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. ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Se implementa circuito cerrado de televisión con cámaras de mayor alcance. • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno. • Apertura de zona de bienestar para el conductor. • Programa de Seguridad vial implementado y liderado desde la Suboperaciones.
	Proveedores Contratistas	***NECESIDADES*** • 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. • 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. • Tener claros los canales por los cuales se pueden realizar los reportes de hechos sospechosos de soborno y que sean anónimos.	• 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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

		• Que haya claridad sobre el proceso de investigación de posibles hechos de soborno aplicables a los proveedores y contratistas. • Que se reporten oportunamente las quejas de incumplimiento de los lineamientos antisoborno por parte de los empleados del contratista. ***EXPECTATIVAS*** • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno. • Continuar con relaciones y que sean en el marco de la transparencia • Recibir beneficios por parte de la empresa, ser tenidos en cuenta para la toma de decisiones y recibir retroalimentación oportuna de los productos y servicios entregados.	***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno. • Aplicación del manual de contratación. • Seguimiento y retroalimentación a los proveedores respecto a su desempeño.
	Comunidades	***NECESIDADES*** • Respeto al medio ambiente. • Apoyo de la comunidad para la ejecución de las actividades. ***EXPECTATIVAS*** • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno. • Que sus propuestas, quejas, reclamos y sugerencias hagan parte de la toma de decisiones de la empresa. • La existencia y el desarrollo de la empresa debe contribuir al desarrollo de la comunidad, debe traer beneficios a nivel social y ambiental en el área de influencia directa.	• 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. ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno. • Respuesta a través de SDQS de cada una de las PQRSF y reuniones con la comunidad y miembros del Concejo para consensos. • Programas ambientales y de apoyo social al colegio El Motorista de Bosa.
	Gobierno / Entes regulatorios / Autoridades	***NECESIDADES*** • 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 ***EXPECTATIVAS*** • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno. • Adherencia a las políticas y programas de índole público.	• 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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

			• Desarrollo de Webservic, entrega de información solicitada y en los plazos solicitados. ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno. • De acuerdo con los recursos propios de la empresa, adherirnos a los políticas, programas, mediciones y respuesta de encuestas de diferentes entidades.
	Establecimientos de Comercio Privados dentro de la TTSA	***NECESIDADES*** • Infraestructura en buen estado y cumplimiento de sus rutinas de mantenimiento. • Trabajo articulado para el cumplimiento normativo • Claridad en los canales de denuncia de posibles hechos de soborno • No represalias por denunciar hechos de posible soborno ***EXPECTATIVAS*** • Mejorar los canales de comunicación y respuesta. • No extralimitación del personal de vigilancia y policía • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno.	• Mantenimiento de la malla vial de ingreso a la TTSA. • Entrega del lineamiento de cumplimiento normativo. • Emisión del canal de denuncia antisoborno anónima en la página WEB de la entidad y facilidad de reporte por correo electrónico. • Se cuenta con el procedimiento de investigación, donde participan varios colaboradores, entre ellos los sindicatos, para transparencia y veeduría. ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Se cuenta con grupos de WhatsApp con todos los privados y el proceso de Seguridad Operacional y Funcional. • Se realizan investigaciones de reportes que se alleguen, dando el tratamiento de PQRS, para transparencia. • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno.
	Policía	***NECESIDADES*** • 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. ***EXPECTATIVAS*** • Personal de la terminal con chalecos similares a los de la policía para incrementar la percepción de seguridad. Recursos para reforzar la seguridad.	• 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. ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Trabajo articulado entre la policía, copropiedad, comunidad y la Terminal. • Emisión del canal de denuncia antisoborno anónima en la página WEB

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

		• Claridad en los canales de denuncia de posibles hechos de soborno. • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno.	de la entidad y facilidad de reporte por correo electrónico. • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno.
	Copropiedad	***NECESIDADES*** • 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. ***EXPECTATIVAS*** • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno. • Control y organización de usuarios en temporadas altas. • Segregación de funciones entre la terminal y la copropiedad.	• 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. ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno. • Plan de contingencia temporada alta. • Reuniones y trabajo en equipo entre las dos empresas, para dar cumplimiento a las metas y lineamientos, respetando los alcances y límites de cada administración.
	Arrendatarios	***NECESIDADES*** • Claridad en los objetos contractuales y obligaciones específicas • Cumplimiento de las condiciones contractuales • Mantenimiento a las instalaciones • 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.	• Procesos de contratación objetivos y transparentes • Respeto de los acuerdos con cada arrendatario. • Rutinas de mantenimiento de infraestructura • 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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

		• 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. • No represalias por reportar posibles hechos de soborno ***EXPECTATIVAS*** • Agilidad en los trámites • Control a comercio informal y vendedores de pasajes informales. • Transparencia y agilidad en los procesos de investigación de posibles hechos de soborno.	• Definición de metodología para el reporte e investigación de inquietudes de soborno para terceros. ***CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS*** • Contratación de personal de apoyo en los diferentes procesos para agilidad en la gestión realizada. • Trabajo articulado con la Policía Nacional • Aplicación del procedimiento de investigación de inquietudes de soborno y cumplimiento de los roles responsabilidad y autoridad del Órgano de Gobierno.

Se cuenta con la matriz **GMC-FT 14 Matriz de partes interesadas Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.**

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 trasportadoras, copropiedad, trabajadores, contratistas, personal en misión, arrendatarios, proveedores, policía, Establecimientos de Comercio Privados dentro de la Terminal de Transporte 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.

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 veinte (20) procesos para sus Sistema

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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.

Direccionamiento Estratégico: 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.

Gestión de la Mejora Continua: Planificar, establecer, implementar y desarrollar los distintos aspectos relativos al mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión y Gestión de riesgos y oportunidades.

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.

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 parqueaderos en vía: Se le conoce como Zona de Parqueo Pago, el cual consiste en, través de la firma de un contrato interadministrativo con la Secretaría de Movilidad, implementar parqueo en la vía pública y por su uso la Terminal está autorizada a cobrar una tarifa.

Transporte Intermunicipal: 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.

Gestión de Nuevos Negocios: Identificar, estructurar y generar nuevas fuentes de ingresos, rentables económica, social y ambientalmente para la empresa.

Gestión Inmobiliaria: Aprovechar los espacios físicos y que son propiedad la Terminal para su explotación comercial.

Gestión de parqueaderos fuera de vía: Administrar espacios públicos y privados para uso de parqueaderos, a través de la firma de contratos interadministrativos y comerciales.

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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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

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.

Gestión de Tecnologías de la Información y las comunicaciones: 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.

Sostenibilidad Ambiental y Gestión Social: 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.

Gestión Financiera: Lograr una gestión eficiente y efectiva que promueva la rentabilidad y eficiencia organizacional, tanto financiera, como contable.

Gestión Administrativa: Promover las actividades administrativas y técnicas asociadas a la planificación de adquisiciones y gestión de seguros para la empresa.

Gestión Documental: Desarrollar actividades 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 Humana 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

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

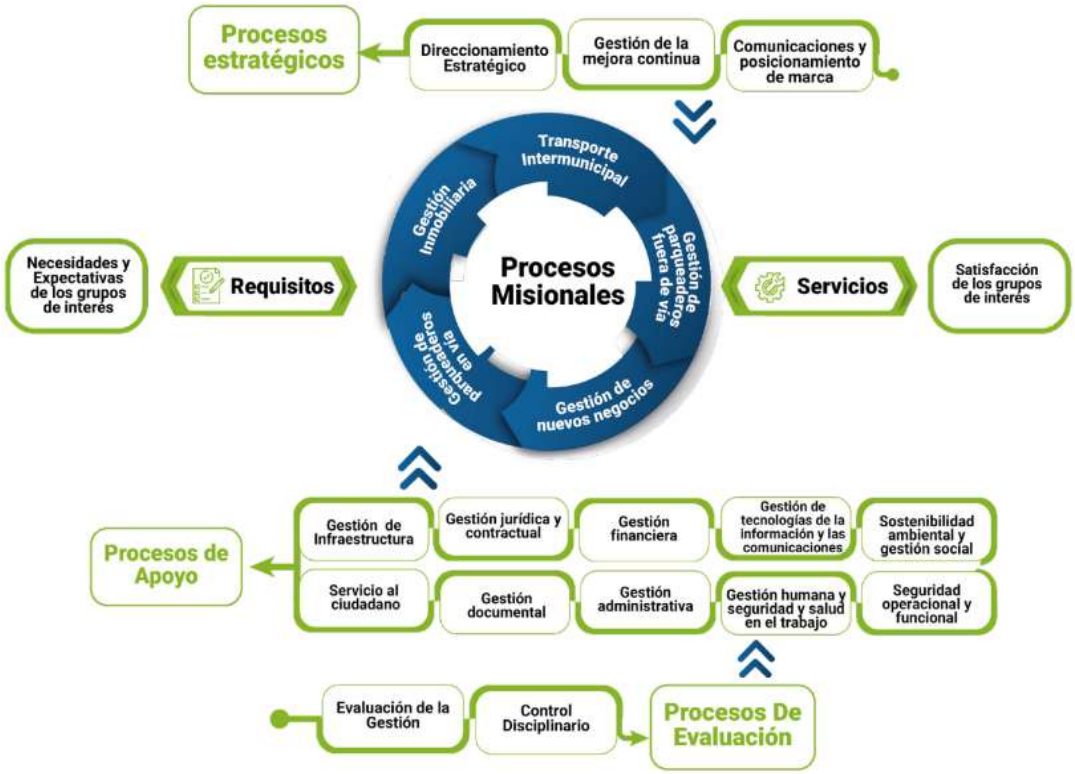
evaluación del desempeño de cada proceso y de los trabajadores, esto con el fin de alimentar la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento continuo.

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

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 de procesos:

Figura 2. Mapa de procesos



4.2. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Se cuenta con el documento **GTS-MN09 Roles responsabilidades autoridad y competencia en el SIG**, en el cual, por cada uno de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión se integran los lineamientos existentes en esta materia, se cuenta también con el documento **FTI-MN14 Roles, responsables y autoridad en seguridad de la información**. Así mismo:

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- 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 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.

- Los roles, responsabilidades y autoridades en materia de Gestión Antisoborno se definen en la Resolución 60 de 2022.

4.3. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

La Política del Sistema de Gestión Antisoborno se encuentra declara en el documento **DES-MN01 Política de Integridad**.

4.4. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

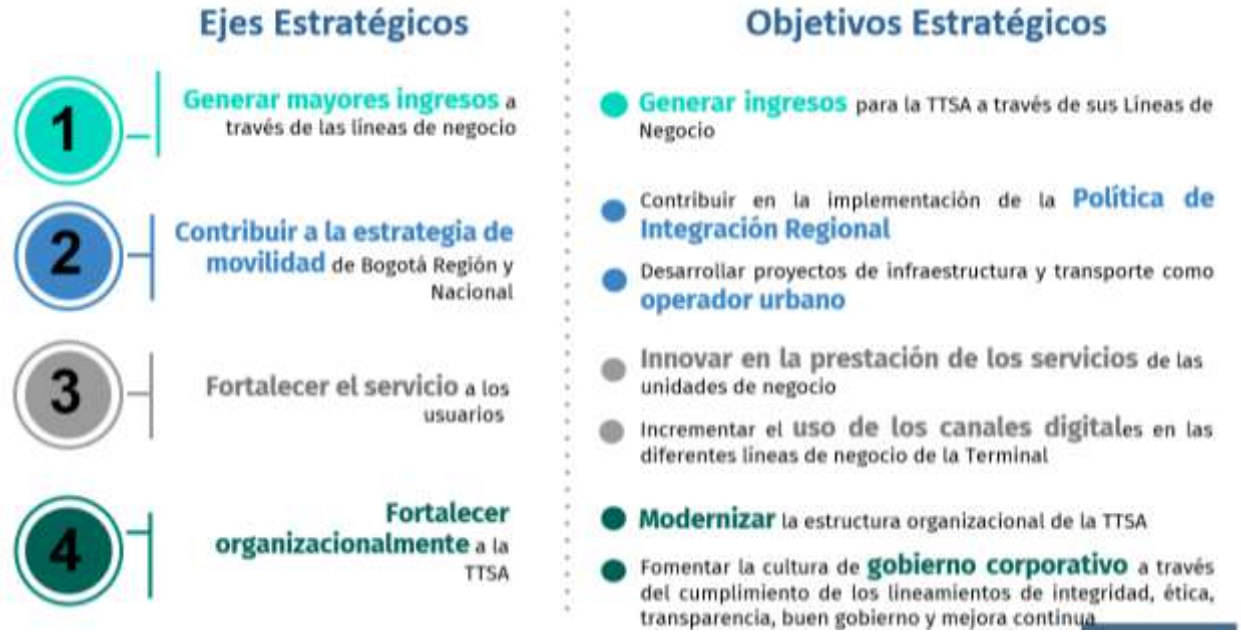
Con el objetivo de lograr la coherencia entre los elementos de la planeación estratégica y el Sistema Integrado de Gestión, se definió que los objetivos estratégicos fueran los mismos para el sistema.

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 los procesos de Direccionamiento Estratégico y Gestión 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.

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

Figura 3. Objetivos estratégicos – Plan estratégico 2024 - 2028.



Fuente. Propia – Subgerencia de Planeación y Proyectos 2024.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

4.5. 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 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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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)*

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
- Carteleras
- Termievolution
- 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 **DES-PR02 Revisión por la Dirección** y los numerales de las normas ISO que componen el SIG.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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 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 **GMC-PR02 Control de documentos, y GDO-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 https://terminaldetransporte.gov.co/institucional/ y son controlados por el proceso de Gestión de la Mejora Continua.

Identificación y administración de riesgos

La Terminal cuenta con el documento **GMC-IN03 Guía para diligenciar la matriz de riesgos y oportunidades**, 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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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 **GMC-PR05 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, necesarios para actividades de mantenimiento, divulgación y capacitación, así como con las actividades 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.

La Gerencia de la Terminal de Transporte S.A. en cumplimiento de la normatividad actual vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo) asigna y define los recursos financieros, técnicos, tecnológicos y el recurso humano necesario para el diseño, implementación, revisión, evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, así mismo designa los recursos para que el responsable del SG SST, el COPASST y el Comité de Convivencia Laboral puedan cumplir de manera satisfactoria con sus funciones.

Talento Humano:

A través del proceso de apoyo Gestión Humana, 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

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

sus actividades frente al Sistema Integrado de Gestión, se realizan desde el proceso de Gestión de la 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.

La Gerencia de la Terminal de Transporte S.A. ha designado como responsable para el funcionamiento del SG SST a un Profesional con licencia vigente y curso de 50 horas en Seguridad y Salud en el trabajo, también cuenta con el apoyo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST, el Comité de Convivencia Laboral, y el comité operativo de emergencias, la aseguradora de riesgos laborales A.R.L POSITIVA, asesores en aspectos documentales, procesos y actividades propias del SG SST.

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

Figura 4. Estructura orgánica.



Fuente. Propia – Oficina Asesora de Comunicaciones 2022.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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 Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se garantiza que la infraestructura tecnológica (hardware, software, conectividad, comunicaciones), sea funcional y apoye efectivamente los diferentes procesos de La Terminal.

La Gerencia de la Terminal de Transporte S.A. destina los recursos necesarios para adecuar áreas y espacios físicos de todos sus centros de trabajo para que el desarrollo de las actividades de la empresa se realice con seguridad.

Ambiente para la operación de los procesos

La Terminal desarrolla a través del proceso de Gestión Humana 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.

Los recursos técnicos están dirigidos a desarrollar las principales actividades como:

- Plan anual de Trabajo
- Programa de capacitación y formación.
- Programa de bienestar
- Programa de Higiene y Seguridad Industrial
- Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo
- Exámenes Médicos Ocupacionales.
- Adquisición de elementos de protección personal para los trabajadores.
- Adquisición de equipos para el manejo de emergencias: extintores, camilla, botiquín, señalización y demarcación de áreas, así como la dotación y EPP para los brigadistas de la empresa.

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:

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- 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 Evaluación de la Gestión y con acompañamiento de Gestión de la Mejora Continua. 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 los objetivos corporativos. Consultar adicionalmente el documento **GTS-FT37 Reporte actos, condiciones, incidentes y accidentes.**

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 Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión de la 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 Gestión de la 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.

El proceso de toma de conciencia frente al SGSST, se lleva a cabo por medio de la capacitación y formación del personal y partes interesadas, en temas de interés general relacionados con prevención de riesgos laborales, promoción de la cultura del autocuidado y temas varios de bienestar laboral.

Operación

Para llevar a cabo la prestación de los servicios que La Terminal ofrece, se cuenta con cuatro procesos de operación: Transporte Intermunicipal, Servicio al Ciudadano, Gestión de la Infraestructura Y Seguridad Operacional y Funcional.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

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.

4.6. 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.

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.

La Terminal de Transporte S.A. en cumplimiento del decreto 1072 de 2015 con relación a la evidencia de la gestión de los peligros y riesgos identificados, ha definido los indicadores tanto cualitativos como cuantitativos que evalúan la estructura, el proceso y los resultados del SG-SST y se hace el seguimiento a los mismos, para el cumplimiento de las metas y objetivos definidos en Plan de trabajo anual, y a su vez, estos indicadores están alineados con la gestión estratégica de la empresa.

FICHAS TÉCNICAS Y DE SEGUIMIENTO A INDICADORES:

Cada uno de los indicadores definidos para evaluar la estructura, el proceso y los resultados del SG- SST, cuentan con una ficha técnica que contiene las siguientes variables:

- Definición del indicador
- Interpretación del indicador
- Límites para el indicador

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

- Método de cálculo
- Fuente de la información para el cálculo
- Periodicidad del reporte
- Personas que deben conocer el resultado

Para la definición y construcción de los indicadores que evalúan la estructura, se consideran los siguientes aspectos:

- La política de SST
- Objetivos y Metas
- Plan de Trabajo Anual
- Responsabilidades
- Identificación de Peligros y Riesgos
- Funcionamiento del COPASST
- Recursos
- Plan de Emergencias
- Capacitación en SST

Para la definición y construcción de los indicadores que evalúan el proceso, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Autoevaluación
- Ejecución del Plan de Trabajo
- Intervención de Peligros y Riesgos
- Investigación de Accidentes e Incidentes
- Simulacro

Para la definición y construcción de los indicadores que evalúan el resultado, se consideran los siguientes aspectos:

- Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo
- Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo con Incapacidad
- Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo
- Índice de lesiones Incapacitantes por Accidente de Trabajo
- Tasa de Accidentalidad
- Índice de Frecuencia de Ausentismo
- Porcentaje de Tiempo Perdido
- Cobertura de inducción
- Porcentaje de Inspecciones Realizadas
- Porcentaje de Condiciones Mejoradas
- Acciones Correctivas

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

INVESTIGACIÓN Y REPORTE INCIDENTES, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORAL**:**
Con el objetivo de asegurar una atención asistencial, tratamiento y manejo de incidente, accidentes y enfermedades que puedan tener un origen laboral, la Terminal de Transporte S.A., tiene un procedimiento para la investigación y reporte oportuno de incidente, accidentes y enfermedades laborales el cual involucra las distintas instancias tanto internas como externas a la empresa encargadas de la investigación, tratamiento y rehabilitación. Consultar, **GTS-PR05 Procedimiento para la investigación incidente, accidentes y enfermedades., GTS-FT40 Matriz de accidentalidad, GTS-FT21 Investigación de incidentes y accidentes laborales y GTS-FT27 Investigación de enfermedad laboral**.

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.

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.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

ANEXO 1

Para el Sistema de Gestión Antisoborno se cuenta con el siguiente análisis de Comprensión de la organización y su contexto, como factores adicionales analizados para aporte al ítem 3.1.:

a) el tamaño, la estructura y la delegación de autoridad con poder de decisión de la organización;

Tamaño: 200 trabajadores de planta, aproximadamente 350 colaboradores para la línea de negocio de Estacionamiento en vía y 250 colaboradores de parqueaderos fuera de vía.
Estructura: La estructura organizacional se jerarquiza de la siguiente forma:

- Asamblea de Accionistas
- Junta Directiva
- Gerencia General
- Jefes de Oficina
- Subgerencias
- Direcciones

Delegación de autoridad y poder de decisión:
La autoridad principal de toma de decisiones está concentrada en la Gerencia General, la Junta Directiva y, como máximo órgano decisional, la Asamblea de Accionistas.

b) los lugares y sectores en los que opera la organización o anticipa operar;

De acuerdo con los estatutos modificados y aprobados por la asamblea de accionistas en 2023:
La Terminal de Transporte S.A. tendrá como principal objeto social los siguientes:
1.- La contribución a la solución de los problemas de tránsito y transporte de todo el país, en especial de la ciudad de Bogotá D.C. y su área metropolitana.
2.- La construcción y explotación de terminales de transporte tendientes a asegurar una adecuada administración y mejoramiento del servicio de transporte terrestre automotor.
3.- La construcción, gestión, administración, operación y explotación de Complejos de Integración Modal (CIM) o infraestructuras equivalentes.
4.- La construcción, enajenación, posesión, administración y explotación de áreas comerciales, residenciales y hoteleras propios y de terceros.
5.- La construcción, implementación, administración y operación de parqueaderos fuera de vía y de zonas de parqueo en vía o sus equivalentes.
6.- Estructurar o gestionar proyectos de infraestructura, soluciones de movilidad, desarrollos inmobiliarios o comerciales propios o de terceros.
7.- Estudiar, promover, administrar, operar, explotar, articular, gestionar, o complementar los diversos sistemas de transporte públicos.
8.- Controlar, verificar y realizar el cobro de las Tasas de Uso, aprovechamiento económico precios públicos, en aplicación de lo establecido en las normas que específicamente regulen la materia.
9.- Construir, usar, tomar o dar en arrendamiento, adquirir a título oneroso o gratuito bienes inmuebles o muebles, o enajenar, los edificios, instalaciones y equipos que requiera para el cumplimiento de su objeto.
10.- Comercializar las áreas y espacios del Terminal.
11.- Obtener concesiones o privilegios de cualquier naturaleza, patentes de invención, marcas y dibujos industriales y explotarlos.
12.- Realizar las operaciones bancarias y bursátiles y en especial la negociación de títulos valores que a

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

criterio de la Administración sean necesarias para garantizar la rentabilidad financiera de los excedentes de tesorería.
13.- Ejecutar contratos de mutuo con o sin interés, para la sociedad como de la sociedad para con terceros, sin que ello signifique intermediación financiera por parte de la Terminal y teniendo en cuenta de ser necesario el cupo de endeudamiento que le sea asignado por la autoridad competente, si a ello hubiere lugar.
14.- Promocionar vender inclusive con financiación bienes y servicios que guarden relación de medio a fin con el objeto social principal.
PARÁGRAFO: La enumeración que procede no es taxativa, pues de acuerdo con el Código de Comercio, la sociedad podrá celebrar con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, todos aquellos actos o contratos directamente relacionados con su objeto social, así como los que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones, que legal o convencionalmente se deriven de su existencia y actividad."

La Terminal de Transporte S.A. opera principalmente en la ciudad de Bogotá D.C. y su área metropolitana, donde gestiona las principales terminales de transporte intermunicipal del país, contribuyendo a la movilidad nacional con rutas hacia todos los departamentos del país. Además, la organización está involucrada en la gestión de parqueaderos en vía y fuera de vía, tanto en zonas urbanas como en áreas rurales cercanas a los terminales.

En cuanto a los sectores, la organización se encuentra principalmente en el sector de transporte intermunicipal, gestión inmobiliaria y administración de parqueaderos, con la posibilidad de involucrarse en nuevos proyectos de infraestructura y soluciones de movilidad urbana.

c) la naturaleza, escala y complejidad de las actividades y operaciones de la organización

Naturaleza: Mixta con participación pública del 88.5%.
Régimen de los trabajadores: Al tener una participación pública inferior al 90%, el régimen de los trabajadores de la Terminal de Transporte S.A., es el derecho privado. Por lo anterior, se rige por el Código Sustantivo del Trabajo. No se aplica el Decreto 1083 de 2015 de la función pública.
Régimen Presupuestal:

- En cada vigencia se estructura un presupuesto propio de ingresos y gastos.
- El presupuesto es aprobado por la Junta Directiva. (Numeral 3, Art. 40 – Estatutos Sociales)
- La Terminal de Transporte no cuenta con fuentes provenientes del Distrito.
- Los activos y rentas de la Terminal de Transporte S.A. no hacen parte del Presupuesto Anual y General del Distrito Capital, sino que obedecen a la normatividad pertinente para las sociedades en general, es decir, enmarcadas en el Derecho Privado.

Régimen de Contratación: Se rige por las normas del derecho privado, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011, al desarrollar su actividad económica en competencia con el sector privado nacional y en un mercado regulado por el Ministerio de Transporte, respetando los principios de la contratación pública. Las modalidades y procedimientos de la contratación que adelante la sociedad, se encuentran desarrollados en su Manual de Contratación.
Escala y complejidad de las actividades: Distrital, la Terminal de transporte S.A. es la terminal más grande del país y moviliza rutas a todos los departamentos del país, tanto personas como encomiendas.
- Para la línea de transporte intermunicipal se movilizan aproximadamente 15 millones de pasajeros

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

al año, más de 1.000 millones de despachos, están autorizadas para el uso de las infraestructuras más de 90 empresas, con más de 600 rutas nacionales.
- Para la línea de Zonas de parqueo Pago se han implementado más de 8000 cupos de parqueo en 13 localidades, más de 3 millones de usos y más de 60 kilómetros de espacio público recuperado.
- Parqueaderos fuera de vía administrados: Más de 30 parqueaderos en 10 localidades de la ciudad, más de 500 cupos de parqueo, más de 2.5 millones de usos.

Operaciones de la organización:
- Asociado a Transporte intermunicipal (Terminales de Transporte en la ciudad de Bogotá – 3 sedes)
- Gestión Inmobiliaria
- Administración de parqueaderos en vía y fuera de vía

d) el modelo de negocio de la organización;

Modelo de negocio:
- Transporte intermunicipal (Terminales de Transporte en la ciudad de Bogotá): Cobro de tasa de uso a las empresas de transporte por la utilización de las instalaciones de la terminal, de acuerdo con el Decreto 1079 de 2015 y el Decreto 2762 de 2001. Las tasas de uso se calculan en función del tipo de vehículo, la distancia recorrida y el número de pasajeros.
- Gestión inmobiliaria: Cobro de canon de arrendamiento por el uso de espacios propiedad de la Terminal de Transporte S.A. Los cánones de arrendamiento se determinan en función del tamaño, la ubicación y el tipo de espacio.
- Administración de parqueaderos en vía: Los recaudos se dividen entre la Terminal y el Distrito, según un acuerdo establecido. (El recaudo se realiza en dos vías: 1. Vía electrónica, 2. Vía manual a través de la entrega del dinero al facilitador, por el uso del espacio público. En esta línea de negocio no se incluye la vigilancia del vehículo, ya que el cobro está asociado al uso del espacio público).
- Administración de parqueaderos fuera de vía: Al ser entregado un espacio para administración de la Terminal de Transporte S.A., recibimos un porcentaje del total del recaudo. (Recaudo a través del personal de parqueaderos apoyado en el software de registro de ingreso y salida de los vehículos)
- Servicios conexos: Son Cobros que se realizan por el uso de otras instalaciones en las Terminales, como: Baños (Terminal Satélite del Sur y Terminal Satélite del Norte). Módulos de excretas (Salitre) - Otros.

e) las entidades sobre las que la organización tiene el control y entidades que ejercen control sobre la organización;

Entidades sobre las que la organización ejerce control: La Terminal de Transporte S.A. no posee filiales ni subsidiarias que estén bajo su control directo. Sin embargo, en la gestión de los parqueaderos fuera de vía, ejerce un control operativo significativo sobre los proveedores de servicios de parqueo, en lo que respecta a la aplicación de tarifas y el cumplimiento de los procedimientos operativos estandarizados. Por lo cual, se considera que tiene un control operativo parcial.

Entidades que ejercen control sobre la organización:
- Contraloría de Bogotá: Control Fiscal. Respuesta a requerimientos a través de la Oficina de Auditoría Interna y la Subgerencia Jurídica. Entidad que realiza auditorías periódicas para asegurar la correcta gestión de los fondos y bienes de la entidad, dada su naturaleza de sociedad de economía mixta. Se pone especial atención en la evaluación de los contratos y el uso de los recursos públicos, para este caso: Sociedad de economía mixta con participación pública menor al 90%.
- Procuraduría General de la nación: Control Disciplinario. Respuesta a requerimientos a través de la

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

Subgerencia Jurídica y la Oficina de Auditoría Interna. Ejerce, de acuerdo con lo establecido en el artículo 277 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el control disciplinario del servidor público, investigando posibles faltas disciplinarias y asegurando el cumplimiento de la normativa ética.
- Veeduría Distrital: Control Transparencia. Respuesta a requerimientos a través de la Subgerencia Jurídica / Rendición de cuentas. Entidad que promueve la transparencia y la rendición de cuentas ante la ciudadanía para prevenir la corrupción en la gestión pública distrital.
- Superintendencia de Transporte: Control Sectorial. Respuesta a requerimientos a través de la Subgerencia Jurídica y Subgerencia de Operaciones e Infraestructura. Vigila el cumplimiento de la normativa en la prestación de los servicios de transporte terrestre, inspeccionando la infraestructura y la calidad del servicio ofrecido por la Terminal.
- Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales - DIAN: Control tributario. Respuesta a requerimientos a través de la Dirección de Gestión Financiera / Presentación de informes de acuerdo con lo requerido en el marco normativo. Supervisa el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Terminal, verificando la correcta declaración y pago de impuestos.
- Personería de Bogotá: Oficina de Auditoría Interna en sus veces de Control Interno / Respuesta a requerimientos a través de la Subgerencia Jurídica / Rendición de cuentas. Es el organismo de control que, en conjunto con los habitantes de la ciudad, defiende los intereses del Distrito Capital y de la sociedad en general, vigilando constantemente la conducta de los servidores públicos de la administración distrital y verificando la ejecución de las leyes, acuerdos y órdenes de las autoridades en el Distrito Capital.
- Concejo de Bogotá: Oficina de Auditoría Interna en sus veces de Control Interno / Gestión Jurídica y Gerencia General / Rendición de cuentas El Concejo de Bogotá D.C. como Suprema Autoridad Política Administrativa del Distrito Capital, expide normas que promueven el desarrollo integral de sus habitantes y de la ciudad, así mismo, vigila la gestión de la Administración Distrital, como así mismo elige a los servidores públicos distritales conforme a lo establecido en el Reglamento Interno del Concejo y la normatividad vigente.
- Superintendencia de Industria y comercio: Oficina de Auditoría Interna en sus veces de Control Interno / Subgerencia Jurídica -Defensa Judicial / Dirección de Recursos Físicos y Negocios -Reclamaciones Usuarios Parqueaderos / Subgerencia de Planeación y Proyectos -Oficina ZPP- Quejas usuarios ZPP / Dirección de Seguridad Operacional -Informes de seguridad frente a Reclamaciones Usuarios Parqueaderos. Realiza un control frente a las reclamaciones por parte de los usuarios y también vigila la competencia leal y la protección de los derechos de los consumidores en los servicios ofrecidos por la Terminal.
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada: Dirección de Seguridad Operacional Prestación del servicio de Vigilancia y Medios Tecnológicos CCTV. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ejerce el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada del país. Es un organismo del orden nacional, adscrito al Ministerio de Defensa, con autonomía administrativa, jurídica y financiera.
- Alcandía de Bogotá - Fondos de desarrollo local: Oficina de Auditoría Interna en sus veces de Control Interno / Dirección de Recursos Físicos - Tarifas prestación del servicio parqueaderos fuera de vía / Rendición de cuentas. Entidad de naturaleza pública, con personería jurídica y patrimonio propio, de creación legal y sus atribuciones están dirigidas a la prestación de los servicios y la construcción de obras a cargo de las Juntas Administradoras Locales, existiendo uno por cada localidad de la ciudad.
- Secretaría Distrital de Salud: Oficina de Auditoría Interna en sus veces de Control Interno / Dirección de Recursos Físicos - Cumplimiento de la normatividad de Sanidad Portuaria / Concepto sanitario Orienta y lidera la formulación, adaptación, adopción e implementación de políticas, planes, programas,

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

proyectos y estrategias conducentes a garantizar el derecho a la salud de los habitantes del Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de ambiente: Oficina de Auditoría Interna en sus veces de Control Interno / Subgerencia de Planeación y Proyectos Cumplimiento ambiental / Autoridad que promueve, orienta y regula la sostenibilidad ambiental de Bogotá; controlando los factores de deterioro ambiental y promoviendo buenas prácticas ambientales, como garantía presente y futura del bienestar y calidad de vida de la población urbana y rural, y como requisito indispensable para la recuperación, conservación y uso de bienes y servicios ecosistémicos y valores de biodiversidad.

f) los socios de negocios de la organización;

- Transporte intermunicipal (Terminales de Transporte en la ciudad de Bogotá): Empresas Transportadoras, conductores, personal de taquillas – Se solicita la firma de compromisos antisoborno y se cuenta con mapeo de riesgos.
- Proveedores y Contratistas: Se aplica un proceso de selección que incluye la evaluación de la integridad y el cumplimiento de las normativas a través de una debida diligencia inicial. Los contratos contienen cláusulas que exigen el cumplimiento de las políticas de la terminal en esta materia.
- Gestión inmobiliaria: Arrendatarios - Se realiza una debida diligencia para evaluar la reputación y el historial de cumplimiento de los arrendatarios. Los contratos incluyen cláusulas que prohíben el soborno y la corrupción, y se establecen mecanismos de monitoreo y control.
- Administración de parqueaderos en vía: Por ser espacio público, el Distrito no se considera un socio de negocio.
-Administración de parqueaderos fuera de vía: Por ser espacio público, el Distrito no se considera un socio de negocio.

g) la naturaleza y el alcance de las interacciones con los funcionarios públicos; y

La Terminal de Transporte S.A. mantiene interacciones frecuentes con funcionarios públicos de diversas entidades, de acuerdo con la descripción del numeral e), en las interacciones con las entidades públicas. Estas interacciones abarcan: i) La obtención de permisos; ii) La participación en procesos de firma de convenios interadministrativos. iii) La atención de auditorías y requerimientos de información; iv) Gestión de trámites, que faciliten el normal desarrollo de las funciones de la empresa.

Se han implementado controles específicos para mitigar los riesgos de soborno en estas interacciones: i) Se prohíben los obsequios, regalos o atenciones que puedan interpretarse como intentos de soborno; ii) Se realiza capacitación periódica a los empleados sobre las políticas antisoborno y las normas de conducta ética. iii) Se cuenta con políticas de integridad.

h) los deberes y obligaciones legales, reglamentarias, contractuales y profesionales aplicables.

Matriz legal de la terminal, en la cual se encuentran los requisitos legales y otros requisitos a los cuales se les da el cumplimiento.
Aplicación en todos los contratos con contratistas, empleados, temporales, proveedores.
Contratos interadministrativos y en parqueaderos.

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO

CONTROL DE CAMBIOS		
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	**FECHA**	**VERSIÓN**
Cambio en la fecha de la visión de la Terminal a 2028, según alineación con el plan estratégico definido para el presente periodo de mandato distrital. Se incluye la referencia a los instrumentos de planeación del Plan Estratégico 2024-2028. Se incluye la prensa como parte interesada externa. Se adicionan aspectos asociados a la enmienda relacionada con el cambio climático desde el contexto de la Terminal.	19/04/2024	02
Se complementa el contexto Antisoborno de la empresa incluyendo cifras y especificidad de las actividades desarrolladas y se clasifican los requisitos y expectativas de seguridad de la información.	25/07/2024	03
Se incorpora la referencia al documento GMC-FT 14 Matriz de partes interesadas Sistema de Gestión de Seguridad de la Información relacionadas con la norma NTC-ISO 27001:2022.	27/11/2024	04
Se incorporan lineamientos a necesidades y expectativas al SIG de acuerdo con las diferentes normas certificadas, se adicionan disposiciones para le SGSST en indicadores, se adicionan términos y abreviaturas, se hace revisión de la DOFA.	27/03/2026	05

Las copias de este documento que se encuentren fuera de la Intranet de la Terminal de Transporte S.A. se considerarán como copias no controladas.
PÚBLICO