

*Direccionamiento estratégico  
2012-2015  
ACTUALIZADO*

*DICIEMBRE DEL 2014*

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**

## PRESENTACIÓN

*La Terminal de Transportes de Manizales S.A., Empresa Industrial y Comercial del Estado, acorde con su responsabilidad de aportar al desarrollo de Caldas como departamento central de la región cafetera, al Plan de desarrollo del Municipio de Manizales, al desarrollo del sector del transporte municipal, departamental y urbano, al éxito empresarial, a la satisfacción de sus clientes, al crecimiento de sus trabajadores, y buscando competir por el derecho de permanecer, desarrollarse, crecer y trascender en la dinámica de un mundo globalizado; ha definido el presente plan, basado en el análisis de las diferentes perspectivas económicas, sociales, políticas y las estrategias dentro de un marco de políticas acertadas, cuya implementación permitirá alcanzar los objetivos estratégicos que determinará el logro de la misión y visión planteadas de manera concurrente hacia los grandes planes de desarrollo de la ciudad, la región y la satisfacción de sus habitantes como consumidores de un servicio de calidad.*

*Los objetivos del direccionamiento estratégico, serán alcanzables con el trabajo conjunto y alineado de los accionistas, junta directiva, administración y trabajadores.*

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**

## 1. INTRODUCCIÓN

ESTA PLANIFICACIÓN NACIÓ DEL ANÁLISIS DEL PLAN DE DESARROLLO DE LA CIUDAD Y LA CONVERGENCIA CON EL MAPA DE PROCESOS, EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y POLÍTICAS DEFINIDAS POR LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A. DESDE LAS DIFERENTES PERSPECTIVAS: SOCIAL, ECONÓMICA Y POLÍTICA. ES EL RESULTADO DEL ESFUERZO CONJUNTO ENTRE QUIENES CONFORMAN LA INSTITUCIÓN, QUE PARTE DEL ANÁLISIS INTERNO DE FORTALEZAS, DEBILIDADES, Y DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO EN EL CUAL SE DESARROLLA, DEFINIENDO ASÍ LA MISIÓN Y VISIÓN COMO EL DESTINO HACIA DONDE QUEREMOS LLEGAR, DENTRO DE UN MARCO DE VALORES, PRINCIPIOS Y POLÍTICAS QUE ORIENTAN EL CAMINO A SEGUIR.

PARA DEFINIR LAS ESTRATEGIAS, SE REALIZÓ UN ANÁLISIS CONSENSUADO, PROCURANDO EN TODO MOMENTO UNA RELACIÓN CONCURRENTES CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ASEGURANDO ASÍ SU EVALUACIÓN Y CUMPLIMIENTO. DE IGUAL MANERA, EN LOS PROPÓSITOS ESTRATÉGICOS SE CONSIDERARON EL ANÁLISIS INTERNO Y LA INTERRELACIÓN EXISTENTE ENTRE EL NIVEL DIRECTIVO Y OPERATIVOS DE LA EMPRESA; IDENTIFICANDO CLARAMENTE ACCIONES, RESPONSABILIDADES E INDICADORES DE GESTIÓN A TODO NIVEL Y CONSOLIDANDO LA CONGRUENCIA QUE DEBE EXISTIR ENTRE TODA ACCIÓN Y LOS OBJETIVOS DEFINIDOS DEL PLAN.

## 2. COMPROMISO

LOS EMPLEADOS PÚBLICOS Y TRABAJADORES OFICIALES QUE CONFORMAN LA INSTITUCIÓN, ASUMEN EL COMPROMISO DE DAR CUMPLIMIENTO A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, DANDO RESPUESTA A LAS DEMANDAS DE LOS HABITANTES DE LA CIUDAD Y SU REGIÓN HACIA EL SECTOR DEL TRANSPORTE Y AL PAÍS EN GENERAL, BUSCANDO CONSOLIDAR EL LIDERAZGO EMPRESARIAL DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A.

## 3. FILOSOFÍA CORPORATIVA

### 3.1. MISIÓN

OFRECER COMODIDAD, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD A TODOS NUESTROS USUARIOS A TRAVÉS DE UNA INFRAESTRUCTURA MODERNA QUE PERMITA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONEXOS AL TRANSPORTE TERRESTRE.

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**

### 3.2. VISIÓN

EN EL 2023 SEREMOS LA MEJOR TERMINAL DE TRANSPORTES DEL PAÍS EN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONEXOS AL TRANSPORTE TERRESTRE.

### 3.3. VALORES

- \* HONESTIDAD
- \* LEALTAD
- \* RESPETO
- \* RESPONSABILIDAD
- \* SOLIDARIDAD
- \* TOLERANCIA
- \* LIBERTAD
- \* COMPROMISO
- \* TRABAJO EN EQUIPO
- \* SERVICIO
- \* INTEGRIDAD

### 3.4. PENSAMIENTO ESTRATEGICO

EL MARCO TEÓRICO Y FILOSÓFICO QUE ABARCA LA METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO TUVO COMO BASE EL **MAPA DE PROCESOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES, MAPA QUE CONTIENE LOS SIGUIENTES PROCESOS DE LA EMPRESA, A SABER.**

#### 1. PROCESOS ESTRATEGICOS

- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### 2. PROCESOS MISIONALES

- GESTIÓN OPERATIVA
- GESTIÓN RECAUDO DE SERVICIOS

#### 3. PROCESOS DE APOYO

- GESTIÓN CONTABLE, FINANCIERA Y PRESUPUESTAL
- ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y FÍSICOS
- GESTIÓN DE INFORMACIÓN
- CONTRATACIÓN Y ASESORÍA JURÍDICA

#### 4. EVALUACION

- GESTIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**

LOS PENSAMIENTOS ESTRATÉGICOS, RESULTARON DEL ANÁLISIS REALIZADO AL MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA Y LOS CONSTANTES CAMBIOS DEL ENTORNO EMPRESARIAL.

EL PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA ESTA DIVIDIDO EN CUATRO PENSAMIENTOS A SABER:

1. **PENSAMIENTO FINANCIERO:** ESTE ESTA ENFOCADO HACIA EL LOGRO DE LA **RENTABILIDAD** Y EL **CRECIMIENTO** SOSTENIDO DE LA EMPRESA. LA RENTABILIDAD ES LA QUE ESTA DIRECTAMENTE RELACIONADA CON EL PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DE LA EMPRESA Y EL **CRECIMIENTO** ESTA RELACIONADO CON EL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

2. **PENSAMIENTO HACIA EL CLIENTE:** ESTE ESTA ENFOCADO HACIA LA **PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TERMINAL** DE LA EMPRESA, QUE ES LA PARTE MISIONAL Y ESTA DIRECTAMENTE RELACIONADA CON LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN OPERATIVA Y LA GESTIÓN DE RECAUDO DE SERVICIOS.

3. **PENSAMIENTO DEL APRENDIZAJE:** ESTE ESTA DIRIGIDO A TODO LO CONCERNIENTE AL **DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO** Y ESTA RELACIONADA CON EL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y FÍSICOS.

4. **PENSAMIENTO DE LOS PROCESOS INTERNOS:** ESTE PENSAMIENTO BUSCA DARLE RESPUESTA A LA **EFICIENCIA** DE LA EMPRESA Y ESTA DIRECTAMENTE RELACIONADA CON LOS PROCESOS DE COMPRAS, CONTRATACIÓN Y JURÍDICA Y DE GESTIÓN DE INFORMACION

5. **PENSAMIENTO DE EVALUACION.** ESTE PENSAMIENTO BUSCA VERIFICAR, REVISAR Y EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA TERMINAL, CON EL PROPÓSITO DE MANTENER EN EL TIEMPO UN MEJORAMIENTO CONTINUO QUE NOS PERMITA SER EFICACES, EFICIENTES Y EFECTIVOS EN EL QUE-HACER ORGANIZACIONAL

### 3.4.1 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. **ADMINISTRAR Y ORIENTAR ESTRATEGICAMENTE Y DE FORMA ARTICULADA LA GESTION INSTITUCIONAL, PARA CONTRIBUIR AL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LA TERMINAL**

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**

**2. OPTIMIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERMUNICIPAL E INTERDEPARTAMENTAL DE PASAJEROS POR CARRETERAS**

**3. SUPERVISAR Y CONTROLAR EL RECAUDO DE LOS INGRESOS QUE PERCIBE LA ENTIDAD.**

**4. REALIZAR EL RECONOCIMIENTO Y REVELACION DE LAS TRANSACCIONES, LOS HECHOS Y LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y PRESUPUESTALES QUE PROPORCIONE INFORMACION RELEVANTE, VERAZ, OPORTUNA Y CONFIABLE PARA EL CONTROL Y LA TOMA DE DECISIONES.**

**5. CONTAR CON UN EQUIPO HUMANO ENTRENADO, CAPACITADO Y MOTIVADO PARA REALIZAR DE MANERA EFICIENTE EL QUE-HACER INSTITUCIONAL.**

**6. CONTAR CON UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA ÓPTIMA Y EFICIENTE QUE PERMITA GARANTIZAR PROCESOS EFECTIVOS, ORIENTADOS AL CLIENTE Y A LA ORGANIZACIÓN.**

**7. CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y CONTAR CON PROCEDIMIENTOS CLAROS, SECUENCIALES Y ADOPTADOS QUE LE PERMITA A LA EMPRESA MINIMIZAR LOS RIESGOS JURIDICOS Y CONTRACTUALES.**

**8. REVISAR, VERIFICAR Y REALIZAR SEGUIMIENTOS QUE CONDUZCAN AL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA TERMINAL**

### **3.5. POLITICAS**

**OBJETIVO 1: ADMINISTRAR Y ORIENTAR ESTRATEGICAMENTE Y DE FORMA ARTICULADA LA GESTION INSTITUCIONAL, PARA CONTRIBUIR AL CUMPLIMIENTO DE LA MISION, VISION Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS.**

#### **POLITICAS 1:**

**1.1 PROMOVER Y MANTENER UNA POLÍTICA DE AUSTERIDAD EN EL GASTO**

**1.2 NEGOCIAR LA VENTA DE ACTIVOS O ACCIONES QUE GENEREN INGRESOS ADICIONALES PARA LA EMPRESA A CORTO Y MEDIANO PLAZO.**

**1.3 AUSPICAR UNA LEGISLACIÓN PARA LOS TERMINALES DE TRANSPORTE QUE LES PERMITA TENER AUTONOMÍA PARA DETERMINAR EL**

***Aquí el servicio no es pasajero, es constante.***

VALOR DE LA TASA DE USO DE ACUERDO AL MERCADO CAMBIANTE.

1.4 DESARROLLAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON OTROS TERMINALES DE TRANSPORTE DEL PAÍS, TENIENDO COMO FORTALEZA LOS CONOCIMIENTOS ORGANIZACIONALES Y ESTRUCTURALES DE LA EMPRESA

1.5 EVALUACIÓN DEL COSTO BENEFICIO EN LA TOMA DE DECISIONES.

1.6 TENER CONSTRUIDO UN MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y DE CORRUPCIÓN.

**OBJETIVO 2: OPTIMIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERMUNICIPAL E INTERDEPARTAMENTAL DE PASAJEROS POR CARRETERAS**

**POLITICAS 2:**

2.1 MANTENER LAS INSTALACIONES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE LIMPIA Y SEGURA

2.2 TENER UNA ORGANIZACIÓN CAPACITADA PARA BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE TODOS LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL TERMINAL.

2.3 MANTENER UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN EFICIENTE Y VERAZ QUE COMUNIQUE INFORMACIÓN EN CUANTO A LAS EMPRESAS, RUTAS, DESPACHOS Y OTROS SERVICIOS RELACIONADOS CON EL USUARIO Y SUS NECESIDADES.

2.4 TENER UNA SEÑALIZACIÓN ÓPTIMA DE LA TERMINAL

2.5 TENER CONSTRUIDO UN MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y DE CORRUPCIÓN.

**OBJETIVO 3: SUPERVISAR Y CONTROLAR EL RECAUDO DE LOS INGRESOS QUE PERCIBE LA ENTIDAD**

**POLITICAS 3:**

3.1 IMPLEMENTAR MECANISMOS DE VIGILANCIA, CONTROL Y SEGUIMIENTO AL RECAUDO POR VENTA DE TASA DE USO, COMPARENDOS, ALCOHOLIMETRÍA, REALIZADOS EN LA TAQUILLA DISPUESTA POR LA ENTIDAD.

3.2 CONTAR CON UN MECANISMO EFECTIVO PARA EL COBRO OPORTUNO DEL CANON ESTABLECIDO EN LOS CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**

3.3 MANTENER UNA COMUNICACIÓN FLUIDA, RESPETUOSA Y DIRECTA CON LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE Y ARRENDATARIOS.

3.4 TENER CONSTRUIDO UN MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y DE CORRUPCIÓN.

**OBJETIVO 4: REALIZAR EL RECONOCIMIENTO Y REVELACION DE LAS TRANSACCIONES, LOS HECHOS Y LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y PRESUPUESTALES QUE PROPORCIONE INFORMACION RELEVANTE, VERAZ, OPORTUNA Y CONFIABLE PARA EL CONTROL Y LA TOMA DE DECISIONES.**

**POLITICAS 4:**

4.1. CONTAR CON UN SOFTWARE QUE SUMINISTRE INFORMACIÓN QUE REVELE OPERACIONES FINANCIERAS VERACES, OPORTUNAS Y CONFIABLES.

4.2 VERIFICAR QUE TODOS LOS DOCUMENTOS QUE DESCRIBEN TRANSACCIONES HECHOS Y OPERACIONES QUE AFECTEN LA SITUACIÓN Y LA ACTIVIDAD CONTABLE, PRODUCIDAS EN CUALQUIER DEPENDENCIA, COMO COMPROBANTES DE PAGO, RECIBOS DE CAJA, FACTURAS, CUENTAS POR PAGAR, EXTRACTOS BANCARIOS, CONSIGNACIONES, ACTOS ADMINISTRATIVOS, DEMANDAS A FAVOR Y EN CONTRA DE LA ENTIDAD, RESOLUCIONES, ESCRITOS O MENSAJES DE DATOS QUE SON INDISPENSABLES PARA EFECTUAR LOS REGISTROS CONTABLES, DEBEN SER INFORMADAS AL ÁREA CONTABLE A TRAVÉS DE LOS DOCUMENTOS FUENTE O SOPORTE DE ACUERDO A LOS PLAZOS ESTIPULADOS EN LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA DEPENDENCIA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO.

4.3 PROYECTAR, PLANEAR, SOCIALIZAR Y ELABORAR EL PLAN GENERAL DE COMPRAS, SUMINISTROS Y ADQUISICIONES DE LOS BIENES, SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA REQUERIDOS PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO INSTITUCIONAL DE CADA VIGENCIA, PARA SER ADOPTADO POR EL GERENTE DENTRO DEL MES DE ENERO DE CADA AÑO, EN ARAS DE RACIONALIZAR EL GASTO Y PROCURAR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS.

4.4. TENER CONSTRUIDO UN MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y DE CORRUPCIÓN.

**OBJETIVO 5: CONTAR CON UN EQUIPO HUMANO ENTRENADO, CAPACITADO Y MOTIVADO PARA REALIZAR DE MANERA EFICIENTE EL QUE-HACER INSTITUCIONAL.**

***Aquí el servicio no es pasajero, es constante.***



### **POLITICAS 5:**

5.1 FORMULAR E IMPLEMENTAR EL PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN ACORDE A LS NECESIDADES DEL TALENTO HUMANO.

5.2 EJECUTAR EL PLAN DE BIENESTAR MEDIANTE ACTIVIDADES QUE CONLLEVEN A UN MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD.

5.3 REALIZAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON UNIVERSIDADES Y ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN CUANTO A CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

5.4 APLICAR LA POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

5.5 TENER CONSTRUIDO UN MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y DE CORRUPCIÓN.

**OBJETIVO 6: CONTAR CON UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA ÓPTIMA Y EFICIENTE QUE PERMITA GARANTIZAR PROCESOS EFECTIVOS, ORIENTADOS AL CLIENTE Y A LA ORGANIZACIÓN.**

### **POLITICAS 6:**

6.1 CONTAR CON MECANISMOS TECNOLÓGICOS PARA LA CONSULTA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL PARA TODOS LOS USUARIOS.

6.2 SEGUIR LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LAS ESTRATEGIAS DE GOBIERNO EN LÍNEA.

6.3 CONTAR CON LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA ADECUADA PARA LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS INFORMES A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE INFORMACIÓN, DE LOS ENTES DE CONTROL.

6.4 CONTAR CON UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN QUE INTEGRE TODOS LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA.

6.5 TENER CONSTRUIDO UN MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y DE CORRUPCIÓN.

**OBJETIVO 7. CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y CONTAR CON PROCEDIMIENTOS CLAROS, SECUENCIALES Y ADOPTADOS QUE LE PERMITA A LA EMPRESA MINIMIZAR LOS RIESGOS JURIDICOS Y CONTRACTUALES.**

### **POLITICAS 7:**

7.1. REALIZAR EVALUACIONES DE EFECTIVIDAD A LOS CONTRATOS EJECUTADOS POR LA EMPRESA

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**

7.2 MANTENER ACTUALIZADO EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN CONFORME A LAS NORMAS VIGENTES E IMPLEMENTARLO DENTRO DE LA ENTIDAD.

7.3 TENER CONSTRUIDO UN MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y DE CORRUPCIÓN.

7.4 CONTAR CON PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS CLAROS Y SECUENCIALES PARA LAS DIFERENTES SITUACIONES JURÍDICAS PRESENTADAS.

**OBJETIVO 8: REVISAR, VERIFICAR Y REALIZAR SEGUIMIENTOS QUE CONDUZCAN AL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA TERMINAL**

**POLITICAS 8:**

8.1 VERIFICAR QUE EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTADO EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A., FUNCIONE COMO HERRAMIENTA ORGANIZACIONAL QUE FOMENTE EL AUTOCONTROL Y LA EFICIENCIA, EFICACIA, ECONOMÍA Y

TRANSPARENCIA EN EL QUE-HACER INSTITUCIONAL

8.2 CONTAR CON UN PLAN DE AUDITORÍA.

8.3 VERIFICAR LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO POR LOS RESPONSABLES DE LOS DIFERENTES PROCESOS.

8.4 CONTAR CON UNA POLÍTICA DOCUMENTADA PARA REALIZAR SEGUIMIENTOS Y CONTROL A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, DE PROCESOS E INDIVIDUAL DE LA TERMINAL.

8.5 TENER CONSTRUIDO UN MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y DE CORRUPCIÓN.

8.6 VERIFICAR Y EVALUAR DE ACUERDO A LA METODOLOGÍA DAFP EL MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONALES Y DE CORRUPCIÓN.

**3.6 ESTRATEGIAS**

**OBJETIVO 1: ADMINISTRAR Y ORIENTAR ESTRATEGICAMENTE Y DE FORMA ARTICULADA LA GESTION INSTITUCIONAL, PARA CONTRIBUIR AL CUMPLIMIENTO DE LA MISION, VISION Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS.**

***Aquí el servicio no es pasajero, es constante.***

**ESTRATEGIA 1:** IMPLEMENTAR UNA POLITICA DE AUSTRERIDAD EN LOS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA E INVERTIR O GESTIONAR EN NUEVOS NEGOCIOS COMERCIALES QUE GENEREN INGRESOS ADICIONALES

**OBJETIVO 2:** OPTIMIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERMUNICIPAL E INTERDEPARTAMENTAL DE PASAJEROS POR CARRETERAS

**ESTRATEGIA 2.1** SUPERVISAR PERMANENTEMENTE EN TIEMPO REAL EL CUMPLIMIENTO DE LAS RUTAS Y SUS DESPACHOS POR EMPRESA

**ESTRATEGIA 2.2:** MEJORAR EL NIVEL DE CALIDAD DEL PRODUCTO, CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO Y TECNOLOGICO Y DEL SERVICIO COMERCIAL

**OBJETIVO 3:** SUPERVISAR Y CONTROLAR EL RECAUDO DE LOS INGRESOS QUE PERCIBE LA ENTIDAD

**ESTRATEGIA 3:** CONTAR CON UN SISTEMA DE INFORMACION DE TASA DE USO FIABLE, SEGURO DE CONTROL VIGILANCIA Y CONTAR CON UN PROCEDIMIENTO DE COBRO EFICAZ

**OBJETIVO 4:** REALIZAR EL RECONOCIMIENTO Y REVELACION DE LAS TRANSACCIONES, LOS HECHOS Y LAS OPERACIONES FINANCIERAS, CONTABLES Y PRESUPUESTALES QUE PROPORCIONE INFORMACION RELEVANTE, VERAZ, OPORTUNA Y CONFIABLE PARA EL CONTROL Y LA TOMA DE DECISIONES.

**ESTRATEGIA 4 :** MANTENIENDO UN SEGUIMIENTO EFICAZ SOBRE LOS CONTROLES QUE SE DEBEN DE APLICAN EN LA LABOR CONTABLE, PRESUPUESTAL Y FINANCIERA QUE PERMITAN SU RAZONABILIDAD, OPORTUNIDAD Y EXACTITUD EN LOS ESTADOS FINANCIEROS.

**OBJETIVO 5:** CONTAR CON UN EQUIPO HUMANO ENTRENADO, CAPACITADO Y MOTIVADO PARA REALIZAR DE MANERA EFICIENTE EL QUE-HACER INSTITUCIONAL.

**ESTRATEGIA 5:** MEJORAR LOS SISTEMAS DE CAPACITACION, FORMACION, REMUNERACION Y CONDICIONES Y AMBIENTE DE TRABAJO.

**OBJETIVO 6:** CONTAR CON UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA ÓPTIMA Y EFICIENTE QUE PERMITA GARANTIZAR PROCESOS EFECTIVOS, ORIENTADOS AL CLIENTE Y A LA ORGANIZACIÓN.

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**

**ESTRATEGIA 6:** PREPARAR, CAPACITAR, A TODOS LOS FUNCIONARIOS EN EL MANEJO EFICIENTE Y EFICAZ DEL HARDWARE Y SOFTWARE, PLANTAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE LA EMPRESA PARA LA ESTRUCTURACION Y EJECUCION DE INFORMES DE LA GESTION ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.

**OBJETIVO 7. CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y CONTAR CON PROCEDIMIENTOS CLAROS, SECUENCIALES Y ADOPTADOS QUE LE PERMITA A LA EMPRESA MINIMIZAR LOS RIESGOS JURIDICOS Y CONTRACTUALES.**

**ESTRATEGIA 7.1:** CUMPLIR CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA Y MANTENER ACTUALIZADO EL NORMOGRAMA DE LA EMPRESA EN TIEMPO OPORTUNO

**ESTRATEGIA 7.2:** CUMPLIR CON TODA LA PROCEDIMENTACIÓN LEGAL PARA LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DE DEMANDAS Y DE RESPUESTAS DE DEMANDAS QUE SE REALICEN DE ACUERDO AL TERMINO LEGAL Y PARA LLEVAR A CABO EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS JURÍDICAS QUE SE ENCUENTREN A CARGO DE LA ENTIDAD.

**OBJETIVO 8: REVISAR, VERIFICAR Y REALIZAR SEGUIMIENTOS QUE CONDUZCAN AL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA TERMINAL**

**ESTRATEGIA 8:** TENER COMO POLITICA EL MEJORAMIENTO CONTINUO Y SOSTENIDO DE LOS PROCESOS DE LA TERMINAL EVIDENCIADOS EN LA EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO

#### **4. SINOPSIS METODOLÓGICA**

PARTIENDO DE LOS OBJETIVOS DE LA CIUDAD Y LA REGIÓN ENMARCADOS EN EL PLAN DE DESARROLLO VIGENTE, ASÍ COMO DE LA EMPRESA, SE ESTABLECIÓ LA CONCURRENCIA DE LA MISIÓN DE LA TERMINAL HACIA LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y DE EVALUACIÓN. DE LA MISMA FORMA, SE COMPROBÓ LA RELACIÓN QUE EXISTE DESDE LAS POLÍTICAS DEFINIDAS POR CADA OBJETIVO ESTRATÉGICO ESTABLECIDO POR EL COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO, HACIA LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA EMPRESA EN CONCORDANCIA CON LAS DE LA CIUDAD REGIÓN.

BASADOS EN UN ESQUEMA OBJETIVO, QUE PERMITA MEDIR Y EVALUAR EL CUMPLIMIENTO EN CADA ETAPA DE DESARROLLO, SE ESTABLECIERON

***Aquí el servicio no es pasajero, es constante.***

LAS ESSTRATEGIAS POR PROCESO, ASEGURANDO ASÍ UN MANEJO INTEGRAL DE RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS, ORIENTADOS AL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS, QUE A SU VEZ DEFINEN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, Y ÉSTOS A SU VEZ ESTABLECEN LA MEDIDA EN QUE SE AVANZA HACIA LA CONSECUCCIÓN DE LA MISIÓN DE LA EMPRESA.

EN EL CUADRO NÚMERO UNO (1) EN EL CUAL SE ESQUEMATIZA LA METODOLOGÍA QUE PRETENDE QUE EN TODO NIVEL DE LA ORGANIZACIÓN EXISTA EL CORRESPONDIENTE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, SE PROCURA QUE TODA ACTIVIDAD QUE SE REALICE DESDE EL NIVEL ORGANIZACIONAL, APOYE EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES, LO QUE A SU VEZ APORTA AL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LA CIUDAD Y SU REGIÓN, Y A LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

LO ANTERIOR SIRVE DE INSUMO PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA, EL CUAL TIENE UNA VIGENCIA DE CUATRO AÑOS EQUIVALENTE AL PERIODO DE GOBIERNO DE ALCALDÍA.

EN ESTA ETAPA PUEDE ESTABLECERSE QUE LA ELABORACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ES EL INSUMO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Y ESTE ÚLTIMO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL

## **5. MAPA DE PROCESOS**

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**

## TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A MAPA DE PROCESOS

REQUISITOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### ESTRATÉGICOS

**P-001  
DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO**

### MISIONALES

**P-003  
GESTIÓN  
OPERATIVA**

**P-004  
GESTIÓN RECAUDOS  
DEL SERVICIO**

### APOYO

**P-005  
GESTIÓN CONTABLE,  
FINANCIERA Y  
PRESUPUESTAL**

**P-006  
ADMN DE  
RECURSOS  
HUMANOS Y**

**P-007  
GESTIÓN DE  
INFORMACIÓN**

**P-007  
CONTRATACIÓN  
Y ASESORÍA  
JURÍDICA**

### EVALUACIÓN

**P-001  
GESTIÓN AL SISTEMA DE  
CONTROL INTERNO**

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**

## **6. MECANISMOS DE MEDICIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN**

### **6.1. MEDICIÓN**

UNA VEZ ELABORADO EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD, DEBERÁ PLASMARSE EN UN PLAN ESTRATÉGICO EL CUAL DEBE SER IMPLEMENTADO PARA SER MEDIDO Y EVALUADO, DETERMINANDO SU CUMPLIMIENTO, Y DE ESTE MODO, TOMAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA.

LA MEDICIÓN SE REALIZARÁ SOBRE LAS ESTRATEGIAS FORMULADAS PARA LOS PROCESOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A., A TRAVÉS DE LOS INDICADORES FORMULADOS PARA CADA ESTRATEGIA, LOS CUALES REFLEJARÁN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS. DICHA MEDICIÓN DEBERÁ SER CONFIABLE, OPORTUNA Y VERIFICABLE.

### **6.2. CONTROL Y EVALUACIÓN**

LA EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO SE REALIZARÁ AL TERMINAR EL PERIODO DEL ALCALDE, Y ASÍ MISMO LA DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL SE REALIZARÁ DE ACUERDO A LA FRECUENCIA DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES.

LA REVISIÓN SE EFECTUARÁ A PARTIR DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS, QUIENES SE ENCARGARÁN DE REALIZAR LOS DIFERENTES SEGUIMIENTOS Y CONTROL CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.

SOBRE LA BASE DE LA EVALUACIÓN SE ESTABLECERÁN ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO SEGÚN EL CASO:

A. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE EMPRESA DE LARGO PLAZO (PLAN ESTRATÉGICO).

B. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA ANUALMENTE.

**JOHN JAIRO PRIETO  
GERENTE**

***Aquí el servicio no es pasajero, es constante.***