



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.
VOY SEGURO, USO LA TERMINAL



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACION

**TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE
BARRANQUILLA S.A.**

2018



Carrera 14 #54- 186 Módulo C 2do Piso, Soledad – Atlántico NIT 890.106.084-4.
Teléfonos: 3230034 – 3230043- 3230086 www.ttbaq.com.co Email: contacto@ttbaq.com.co

BARRANQUILLA
CAPITAL
DE VIDA





PRESENTACIÓN

Las Políticas generales de Operación constituyen el Elemento de Control en el que la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. establece guías de acción para la implementación de sus estrategias, y define los límites y parámetros para desarrollar los procesos y actividades de la entidad, encaminados al cumplimiento de nuestra misión, a través de los planes, programas, proyectos y políticas en general. En este sentido, nuestra Política de Operación establece las acciones y mecanismos que permiten prever los riesgos que afecten el cumplimiento de nuestras metas y resultados, define parámetros para hacer la medición del desempeño de los procesos internos, y de los servidores que tienen bajo su responsabilidad su ejecución.

Estas guías de acción son de carácter operativo y de aplicación cotidiana por lo que buscan darle seguridad y confianza a quienes deben aplicar los procedimientos y ejecutar las actividades a diario.

2

Las Políticas Generales de Operación constituyen herramientas de Planeación que utiliza la alta dirección para facilitar el Direccionamiento Estratégico y la Administración del Riesgo en una organización, de modo que se convierten en un elemento valioso para facilitar el control administrativo y reducir el tiempo que los directivos ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios. Para que esta herramienta no pierda vigencia ni utilidad se deberán hacer revisiones periódicas y ajustes pertinentes.

Este documento relaciona las políticas de operación aplicables a todos los procesos de la organización. En su condición de Política, los siguientes postulados deben ser cumplidos a cabalidad y de manera permanente por todos los funcionarios, trabajadores y colaboradores de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., según su competencia, **independientemente de su forma de vinculación o tiempo de permanencia.**





2. POLITICAS DE OPERACIONES GENERALES

2.1. Políticas generales

- **Carnet, chaleco y distintivos.** Todo funcionario de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. deberá portar de forma visible el documento que lo identifique como tal, y cuando se le indique o sea necesario, deberá portar la camiseta, chaleco o distintivo que se disponga, con el fin de facilitar su identificación por parte de la comunidad. *Se debe cumplir esta política cuando se realicen actividades de carácter operativas.*
- **Restricción a equipos y lugar de trabajo.** Todo Funcionario debe hacer respetar su lugar de trabajo, no debe permitir que personas ajenas a él o a la entidad utilicen los equipos o la información sin la debida autorización del titular.

2.2. En relación con la atención a la ciudadanía

- **Respuesta a peticiones.** Los funcionarios y colaboradores de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. darán respuesta veraz, eficaz y oportuna a las solicitudes presentadas por los ciudadanos individualmente o a través de organizaciones; de acuerdo con sus competencias y los lineamientos de comunicación pública contenidos en el Plan de Comunicaciones.
- **Atención y orientación al ciudadano y al usuario.** Todos los funcionarios, servidores, trabajadores y colaboradores de la Terminal deben dar atención oportuna, cálida y amable a los ciudadanos y usuarios que interactúen con las dependencias, aplicando los “*Protocolos de atención al ciudadano*” adoptados por la entidad; por ejemplo “Buen día (o tarde) Bienvenido a la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. soy (indique el nombre del servidor) ¿en qué le puedo servir?”
- **Horario de trabajo.** Los servidores, trabajadores y funcionarios deben respetar y cumplir los horarios de atención al público. Los ajustes específicos





en los horarios de atención al público deben ser concertados con la Subgerencia administrativa y financiera y comunicados ampliamente para evitar traumatismos en la prestación de los servicios.

- **Trámites y servicios.** Garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en la gestión y las respuestas al ciudadano, mediante la aplicación de las políticas, estrategias y protocolos de atención, con el fin de atender satisfactoriamente las necesidades y expectativas de la comunidad.

2.3. En relación con la autoevaluación, calidad y mejoramiento continuo.

- **Seguimiento interno en cada proceso y autoevaluación.** Todos los líderes de procesos de la entidad, conjuntamente con los servidores y trabajadores de sus áreas, realizarán seguimiento a su desempeño general a través de matrices, indicadores o actividades de autoevaluación basadas en el modelo estándar de control interno.
- **Seguimiento a plan de acción y riesgos integrados.** Todos los procesos deben hacer seguimientos a sus planes de acción, mapas de riesgos y a las acciones que les correspondan del Plan anticorrupción y remitir sus reportes al responsable de Planeación.
- **Actividades de verificación de calidad de servicios.** Todos los líderes de procesos de la entidad, conjuntamente con los servidores y trabajadores de sus áreas deben implementar las actividades de medición, análisis y mejora necesarias para verificar los requisitos de conformidad de cada producto y asegurarse de que los cumplan, de acuerdo con los parámetros del Sistema de gestión de la calidad.

4

2.4. En relación con la gestión documental.

- **Archivo y gestión documental.** Garantizar el manejo y la organización del sistema de administración de documentos y archivos físicos y electrónicos a partir de la **noción de ARCHIVO TOTAL** bajo los principios de eficiencia, economía, control, transparencia, responsabilidad, confidencialidad, seguridad y accesibilidad





- **Archivo de gestión.** En cada proceso se debe llevar un archivo de gestión para custodiar los documentos que se generen o reciban, hasta tanto corresponda su traslado al archivo central, de conformidad con lo dispuesto en la Ley general de archivo y en las tablas de retención documental.
- **Planillas y registro de asistencia.** En todas las reuniones oficiales o institucionales que se realicen en las dependencias se debe dejar un registro de asistencia o participación. Se levantarán actas como evidencia de los temas tratados cuando los procedimientos lo exijan o cuando se estime pertinente.
- **Comunicación prioritaria a través de medios institucionales.** Toda información o noticia que se origine desde las dependencias de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A, debe priorizar la entrega de la información a los medios institucionales como mecanismo de difusión y multiplicación de la misma a través del área de comunicaciones.

5

2.5. En relación con la prestación de servicios.

- **Prestación de servicios planificados.** Planificar, brindar y aplicar controles a la prestación de los servicios a cargo de la entidad, con base en la información que describe las características de cada servicio.
- **Respeto al Manual operativo y procedimientos internos.** Garantizar que todos los vehículos que pasen por la terminal cumplan con el Manual Operativo y con la normatividad vigente aplicable a Terminales de Transporte Terrestre, así como con las políticas de orden, aseo, seguridad y comodidad impartidas en la entidad.
- **Personal competente, procedimientos e indicadores.** Comprobar que la prestación de servicios de Terminal de Transporte Terrestre para pasajeros cuente con personal competente, los procedimientos establecidos y los indicadores de medición, entre otros.





- **Protocolo para alcoholimetría.** Durante la realización de las pruebas de alcoholimetría se deben identificar claramente los resultados de cada proceso. También se debe identificar el estado en que el producto y /o servicio se encuentra respecto a los requisitos establecidos.

2.6. En relación con la planeación estratégica.

- Impartir directrices para garantizar el óptimo funcionamiento y la mejora continua de la empresa.
- Reformular, cuando sea necesario, y evaluar el cumplimiento del Plan Estratégico o similar de la entidad.
- Garantizar la administración del riesgo para fortalecimiento de la gestión estratégica.
- Impartir directrices para actualizar anualmente los mapas de riesgos integrados.
- Garantizar la mejora del sistema de gestión integral, de sus procesos y servicios, enfocados con la misión.
- Todos los responsables o líderes de los procesos internos deben formular su Plan de acción anual.
- Fijar y realizar seguimiento a las metas y objetivos de la entidad.
- Efectuar seguimiento y medición al desempeño de los procesos a través del Comité coordinador de control interno dentro del MECI

6

***Consultar el Plan Estratégico Institucional**

2.7. En relación con el talento humano

- **Política general de talento humano.** Prover y administrar permanentemente el talento humano de la empresa a través de la Planeación, organización y coordinación de actividades, para seleccionar,





capacitar y evaluar su desempeño; velar por su seguridad según las normas de salud y seguridad en el trabajo.

- **Capacitación, inducción, entrenamiento.** Fortalecer las competencias de los servidores y trabajadores a través del entrenamiento y capacitación, con el fin de cumplir con eficiencia, calidad y oportunidad el objeto misional.
- **Principio del mérito.** Implementar acciones que fortalezcan el cumplimiento del principio del mérito, garantizando la provisión oportuna y eficaz de los empleos de la entidad con el personal idóneo.
- **Plan estratégico de talento humano, planes de vacaciones, capacitación, inducción, salud y seguridad en el trabajo.** Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento a los planes y programas inherentes al talento humano, tales como Plan de bienestar, estímulos, capacitación, de vacaciones, inducción y reinducción, programa de salud y seguridad en el trabajo, entre otros.
- **Plan de bienestar y estímulos articulado al “MIPG”.** Incluir en el Plan de Bienestar social y/o Estímulos, mecanismos de exaltación o de estímulos no pecuniarios para la implementación y mejora continua del Modelo integrado de planeación y gestión “MIPG”, que resalte o destaque las actividades y funciones por dependencias, procesos o servidores.

7

2.8. En relación con la administración financiera.

- **Diseño y ejecución Presupuestal.** Diseñar, ejecutar y controlar el presupuesto de la entidad como elemento de acción de todos los planes y programas generados por ella.
- **Tesorería.** Diariamente la Tesorería debe consignar el recaudo del día inmediatamente anterior y elaborar el cierre de las operaciones diarias.
- **Lineamiento pago con cheques.** Los cheques a personas naturales se entregan Personalmente en la taquilla de la Tesorería, con la presentación del documento de identidad original o con carta de autorización donde se da





poder a un tercero para reclamar el cheque, de acuerdo con los procedimientos internos.

- **Cheques con restricción.** Como directriz general, no se levantan sellos restrictivos de seguridad. Para cheques girados en favor de una persona natural que solicite el levantamiento del sello restrictivo, se exigirá que el beneficiario del cheque haga la solicitud personalmente, donde indique que exonera a la Tesorería de toda responsabilidad por el uso indebido o pérdida del título valor.
- **Pagos por transferencias electrónicas.** Entre los medios de pago la entidad podrá emplear las transferencias electrónicas de acuerdo con el procedimiento que se disponga para tal fin.
- **Medidas de seguridad para software.** Los equipos de pago deben contar con herramientas de control de software malicioso: anti-virus y anti-spyware; activas y actualizadas, con el propósito de garantizar la seguridad en las comunicaciones y la confidencialidad de las operaciones.

8

2.9. En relación con la administración del riesgo

La administración del riesgo es liderada por los responsables de los once (11) procesos institucionales con los que cuenta la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. y, cuenta con la participación y compromiso de los funcionarios y trabajadores de la entidad, de modo que todos los procesos y dependencias deben cumplir los lineamientos aquí enunciados para la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos que puedan afectar la misión y el cumplimiento de los objetivos institucionales, en el marco de los programas, proyectos, planes, procesos y productos de la TTBAQ mediante:

- a) La identificación y documentación de riesgos de gestión y corrupción posibles en cada uno de los procesos de la entidad,
- b) El establecimiento de acciones de control preventivas para los riesgos identificados y,
- c) La actuación correctiva y oportuna ante una eventual materialización de los riesgos.





Para administrar adecuadamente los riesgos de gestión y corrupción, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. adopta los lineamientos de la guía de la Función Pública para la gestión del riesgo (2018. Versión 3) y, la hará efectiva a través de la herramienta diseñada por la entidad con apoyo de la Fundación Centro de Estudios Innovación Atlántico “FUNCESIA” denominada “*Herramienta_Mapa_de_Riesgo_Integrado_TTBAQ*”.

***Consultar la política de administración del riesgo de la TTBAQ**

2.10. En relación con los recursos físicos, tecnológicos y la infraestructura.

- **Bienes y servicios requeridos.** Garantizar oportunamente la adquisición y el suministro de bienes y/o servicios requeridos por cada uno de los procesos para el desarrollo de las actividades además de satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo.** Establecer y mantener los parámetros generales que optimicen el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e infraestructura necesarios para brindar un servicio con calidad.
- **Uso prioritario de las TIC.** Establecer el uso de las TIC's en la organización, para atender las necesidades actuales y futuras de la Terminal, siguiendo criterios de innovación, calidad, eficiencia y de arquitectura TI empresarial.
- **Uso obligatorio de contraseñas.** Los sistemas de información, aplicaciones, software y base de datos deben utilizar mecanismos de contraseña para controlar el acceso no autorizado a éstas.

9

2.11. En relación al manejo de la información y la protección de datos.

- **Medidas de seguridad sobre bases de datos.** Establecer mecanismos y actividades para evitar la divulgación, modificación, retiro o destrucción no autorizada de información almacenada en los medios proporcionados por la Terminal, velando por la disponibilidad y confidencialidad de la información.





- **Medidas de seguridad y protección sobre hardware.** Los medios y equipos donde se almacena, procesa o comunica la información deben mantenerse con las medidas de protección físicas y tecnológicas que permitan su monitoreo y correcto estado de funcionamiento, para ello se deben realizar mantenimientos preventivos y correctivos.
- **Uso de medios y equipos de cómputo y de comunicación.** El servicio de acceso a Internet, Sistemas de información, medio de almacenamiento, aplicaciones (Software), cuentas de red, navegadores y equipos de cómputo son propiedad de la Entidad y deben ser usados únicamente para el cumplimiento de la misión de la Entidad.

***Consultar el plan de tratamiento de riesgos y seguridad de la información**

2.12. En relación con la gestión jurídica

- **Defensa judicial y cumplimiento de normas.** Garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes en todas las actuaciones jurídicas de la entidad, así como defender sus intereses en las actuaciones administrativas y judiciales.
- **Soporte jurídico actos administrativos.** Brindar soporte jurídico en la expedición de actos administrativos relacionados con los fines o misión de la entidad, para garantizar una administración eficiente y eficaz.
- **Soporte jurídico en general.** En desarrollo de sus funciones, todos los servidores que lo requieran, podrán solicitar asesoraría jurídica, de manera permanente a la oficina jurídica.
- **Participación ciudadana en planeación, ejecución y seguimiento a la gestión de la “TTBAQ”.** Cuando se expidan actos reglamentarios de servicios ofrecidos por la entidad, estrategias anticorrupción, de promoción del control social o planes estratégicos institucionales, la entidad promoverá la participación ciudadana mediante convocatorias previas a su elaboración o formulación con el objeto de conocer las expectativas, sugerencias, recomendaciones y solicitudes de nuestros usuarios, clientes o ciudadanos.

10





2.13. En relación con el control interno y con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”.

- **Control interno sin restricción para hacer control.** Todos los procesos deben facilitar a la oficina de control interno la evaluación de su gestión y resultados sobre los planes, programas y proyectos, mediante la aplicación de herramientas de evaluación que impliquen y faciliten acciones de mejoramiento.
- **Implementación del “MIPG” y administración de riesgos.** Establecer las estrategias para el fortalecimiento del Modelo integrado de planeación y gestión y generar acciones de control preventivas y correctivas, mediante la identificación de eventos internos y externos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.
- **Planes de mejoramiento individual, por procesos e institucional.** Asegurarse de que los funcionarios y trabajadores de la entidad diseñen y cumplan las acciones de los planes de mejoramiento individual, por procesos e institucional, buscando siempre el mejoramiento continuo.

11

**Consultar la política de control interno de la TTBAQ*

2.14. En relación con las comunicaciones, la transparencia y la rendición de cuentas.

- **Estrategias de comunicación.** Gestionar la comunicación institucional mediante la implementación de estrategias que promuevan la interacción y retroalimentación permanente con la ciudadanía.
- **Rendición de cuentas permanente.** Impulsar la rendición de cuentas como un proceso permanente que fortalezca la relación Estado – Ciudadanía, a través de la exposición o presentación periódica de resultados.
- **Garantizar el acceso a toda la información pública.** Garantizar el acceso a la información pública a toda la ciudadanía, preferentemente a través del portal web institucional y de la publicación de información institucional.





- **Filtro previo para publicar información en medios de comunicación.** Toda información que deba publicarse en los medios de comunicación de la Terminal y que esté dirigida al público debe ser revisada y aprobada por el asesor en comunicaciones de la entidad.
- **Seguimiento semestral a transparencia y rendición de cuentas.** Realizar seguimiento semestral al cumplimiento de la Transparencia institucional, a través del Comité Institucional de Gestión y desempeño.

2.15. En relación con la gestión del conocimiento, la innovación e investigación.

- **Promover y financiar grupos de investigación.** Promover la creación de grupos de investigación, innovación y gestión del conocimiento y prever asignaciones presupuestales para ello.
- **Relación de los grupos de investigación con otras entidades y grupos.** Los grupos de investigación, innovación y gestión del conocimiento deben propiciar relaciones de cooperación con otros grupos, instituciones públicas o privadas, centros de investigación y desarrollo, y otras entidades para crear y fortalecer redes de conocimiento y ejecutar proyectos conjuntos que posibiliten la generación de nuevos conocimientos e ideas.
- **Capacitación sobre TIC e innovación.** Garantizar el aprendizaje de los servidores públicos y su adaptación a las nuevas tecnologías y nuevo conocimiento orientados a promover buenas prácticas de gestión.
- **Promover la innovación.** Facilitar la generación de nuevo conocimiento en la entidad a través de procesos de ideación, experimentación, innovación e investigación que fortalezcan la atención de los grupos de valor y la gestión del Terminal.
- **Cultura de difusión de información y conocimientos.** Promover una cultura de difusión y comunicación del conocimiento en los servidores de la Terminal, para que la información que recibe un funcionario en una capacitación no sólo quede en él sino que se retroalimente con los demás compañeros del proceso correspondiente.

12





***Consultar la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación de la TTBAQ**

2.16. En relación con la participación ciudadana

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla tiene sus puertas abiertas para la ciudadanía con el fin de generar confianza y reforzar la transparencia en el desarrollo de sus procesos. La TTBAQ ha dispuesto canales, herramientas tecnológicas y mecanismos para trabajar en la protección de derechos, el control social o en general, la participación ciudadana.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. desarrolla ejercicios de participación en dos formas a saber: las acciones de participación y la rendición de cuentas.

- **Rendición de Cuentas:** bajo los parámetros de la política nacional de rendición de cuentas y de nuestra política institucional, la TTBAQ realiza este proceso cumpliendo con los 4 elementos: Información, diálogo, incentivos y lenguaje claro.

La rendición promueve la transparencia, la responsabilidad organizacional y las buenas prácticas en la gestión; así mismo, constituye una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones.

- **Acciones de participación:** son las actividades oportunas, definidas y ejecutadas por la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. para incluir e impactar los grupos de interés pertinentes y relevantes.

***Consultar la política de participación ciudadana de la TTBAQ**

2.17. En relación con la seguridad digital

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. desarrollará la gestión de los riesgos de seguridad digital, de conformidad con los lineamientos establecidos en la Guía para la gestión de riesgos de seguridad digital para el sector





mixto y privado, la cual tiene como objetivo orientar a las organizaciones de ese sector para aplicar la metodología para la gestión de riesgos de seguridad digital (GRSD), enmarcadas en el “Ciclo Deming o PHVA” para un mayor entendimiento e integración con los sistemas de gestión.

Para cada una de las fases de la gestión del riesgo digital es necesario tener en cuenta la comunicación y la consulta y los principios fundamentales y generales, con el fin de crear las condiciones para que las múltiples partes interesadas y la ciudadanía en general puedan gestionar los riesgos de Seguridad Digital de sus actividades económicas y sociales, fomentando la confianza en el entorno digital

***Consultar la política de seguridad digital de la TTBAQ**

2.18. En relación con el gobierno digital

Somos consciente de la importancia y utilidad de las tecnologías de la información en el mundo moderno y en las organizaciones gubernamentales, por eso promovemos el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y de las comunicaciones para consolidar a la TTBAQ como una entidad competitiva, proactiva e innovadora, que genera **valor público** en un entorno digital.

Desde el enfoque de la **competitividad**, buscamos constituirnos en una entidad accesible, disponible permanentemente, con capacidad de dar respuesta ante los cambios y las necesidades de los usuarios, empresas transportadoras y grupos de interés; con calidad en nuestros procesos y con muy buenos resultados en la implementación de políticas y estrategias corporativas.

Desde la perspectiva de la **proactividad**, buscamos consolidarnos como una entidad **que administra técnicamente sus riesgos, anticipándonos a las eventualidades dañinas que pueden afectar nuestras actividades**, que aprovechamos las tecnologías de la información y las comunicaciones emergentes para satisfacer las necesidades y resolver las problemáticas de los *grupos de valor*.

Desde una visión **innovadora**, pretendemos erigirnos como una entidad promotora de la interacción y la colaboración entre sus funcionarios, usuarios y grupos de interés, orientada a solucionar sus necesidades de manera creativa, mediante el





aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; asimismo, auspiciar la participación de los ciudadanos en la formulación de acciones para la solución de problemas relacionados con nuestros servicios.

***Consultar la política de gobierno digital de la TTBAQ**

2.19. En relación con la eficiencia administrativa y el uso racional del papel

Con el propósito de avanzar en la “Política de eficiencia administrativa y Cero papel” en la administración pública y en la “Política de gestión ambiental”, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. desarrolló la política de cero papel y eficiencia administrativa relacionada con la reducción del uso del papel mediante sustitución de flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, adoptando las siguientes estrategias:

- Fotocopiar e imprimir preferencialmente a doble cara.
- Reducir el tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar
- Configuración correcta de la página
- Revisar y ajustar los formatos
- Lectura y corrección en pantalla
- Evitar copias e impresiones innecesarias
- Guardar archivos no impresos en el computador
- Conocer el uso correcto de impresora y fotocopiadoras
- Reutilizar el papel usando por una cara
- Uso del correo electrónico
- Herramientas de colaboración
- Aplicaciones de gestión de documentos electrónicos de archivo y gestión de contenido

15

***Consultar la política institucional de cero papel de la TTBAQ**

2.20. En relación con la evaluación de resultados

La evaluación del desempeño institucional en la TTBAQ se desarrolla en **dos** momentos; **el primero**, a través del seguimiento a la gestión institucional en cada uno de los procesos; y **segundo**, a través de la evaluación final de los resultados





obtenidos al final de cada periodo o vigencia. Tanto en el seguimiento como en la evaluación, la medición se hará a través de indicadores enfocados al cumplimiento de los criterios, directrices y normas orientadas a la gestión, y en los productos, resultados e impactos esperados

La evaluación de resultados, permitirá contar con un conocimiento veraz y oportuno sobre cómo se comportan los factores más importantes en la ejecución de los planeado; le permite a la TTBAQ: i) conocer de manera permanente el estado de avance de su gestión, ii) definir acciones orientadas a mitigar posibles riesgos que puedan desviar el cumplimiento de sus metas y iii) determinar si logró sus objetivos y metas en los tiempos previstos, según los criterios de calidad y cantidad esperados y con el uso óptimo de los recursos.

***Consultar la política de evaluación de desempeño institucional de la TTBAQ**

2.21. En relación con el fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos

16

La política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. cumple los parámetros para el desarrollo de ésta política contemplados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”, y tiene como por propósito principal optimizar la gestión de la organización a partir de la identificación de oportunidades de mejora, de análisis de políticas, planes y operaciones en general, y la transformación de las formas de operación de la entidad hacia pasos, procedimientos y mecanismos más simples y efectivos.

La implementación de la Política de Fortalecimiento Organizacional y de Simplificación de Procesos **debe estar articulada con la planeación estratégica** y debe contar con el **respaldo de la alta dirección**, debe tener en cuenta los resultados de los seguimientos de la planeación estratégica y la evaluación interna (control interno) y externa (organismos de control, calidad, PQRS).

A través de esta política se contemplan las actividades que se deben surtir para intervenir, suprimir, reemplazar, modificar, implementar, corregir y/o rectificar lo necesario para mejorar las operaciones de modo que redunde en mejores





procedimientos y servicios, en términos de políticas, manuales, planes, objetivos corporativos; o de recursos humanos, técnicos, tecnológicos, físicos y/o económicos.

***Consultar la política de fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos de la TTBAQ**

2.22. En relación con el medio ambiente

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A **se compromete a hacer un uso racional de los recursos** e incorporar buenas prácticas ambientales para prevenir los impactos que pueda generar al ambiente, derivados de sus actividades y servicios, cumpliendo la legislación ambiental y mejorando continuamente su desempeño ambiental. **Se compromete igualmente a promover la responsabilidad ambiental** en las empresas transportadoras.

La política ambiental de la TTBAQ se basa en el derecho fundamental de las personas a una vida saludable en armonía con la naturaleza y su entorno social y cultural; todo esto con el fin de lograr un desarrollo sostenible basado en la protección del medio ambiente, la conservación y el aprovechamiento razonable de los recursos naturales a través de educación ambiental.

17

En la política ambiental se cumplirán las siguientes acciones:

- ❖ Desarrollo de procedimientos de recolección de información periódicos.
- ❖ Desarrollo de programas de capacitación y educación ambiental.
- ❖ Desarrollo de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)
- ❖ Prevenir, mitigar y evaluar los impactos ambientales significativos.
- ❖ Promover el derecho humano al agua, con énfasis en el saneamiento básico y acceso al recurso hídrico.
- ❖ Valorizar los costos ambientales y el uso de instrumentos de compensación, mitigación y contingencia de impactos a que hubiere lugar, conforme a la ley.
- ❖ Privilegiar mecanismos de producción sostenible de energía.
- ❖ Promover la participación del sector de las empresas transportadoras en la formulación y cumplimiento de políticas y gestión ambiental.
- ❖ Cumplir con los parámetros y normatividades ambientales a que haya lugar.





- ❖ Implementar un manejo integral de residuos sólidos, vertimientos líquidos, emisiones atmosféricas y ruido en la institución que respondan al manejo ambiental de los impactos.
- ❖ Promover el manejo adecuado de los residuos sólidos peligrosos dentro de la Terminal.
- ❖ Implementar la política de cero papel

***Consultar la política ambiental de la TTBAQ**

