

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

ASESOR DE CONTROL INTERNO	JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA	Período evaluado: SEP. –DIC. 2018
		Fecha de elaboración: DIC. 20/ 2018

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.
(LEY 1474 DE 2011 - ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN).**

La Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, artículo 9° Reportes del responsable de control interno, establece: “(...) *El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave. (...)*”; De allí que la Oficina Asesora de Control Interno, realiza y publica el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, del período evaluado entre el 1 de mayo al 30 de agosto de 2018.

El sistema de información documental - QfDocument, la información reportada por las áreas responsables de acuerdo a lo establecido en el Decreto 943 de 2014, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, que actualizo el Modelo Estándar de Control Interno MECI- 2014, los Decreto 648 y 1499 de 2017, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP, fueron las principales fuentes para esta información.

La Entidad propende por el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios, en la asistencia y el apoyo administrativo al nivel directivo, así como en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

1. MODULO DE PLANEACION Y GESTION

1.1. Componente Talento Humano

1.1.1. Acuerdo, Compromiso y Protocolos éticos:

Se avanza en la revisión y socialización del Código de Buen Gobierno, que contiene un Marco de Gestión Ética, con el propósito de actualizarlo alineado a la nueva estructura administrativa de la Entidad, a las normas internacionales de auditoria y a las políticas establecidas en El Conglomerado Público y Gobierno

Corporativo; con el aporte, participación y construcción del personal, materializando el compromiso institucional, profesional y personal; la relación con los grupos de interés y la adecuada forma de resolver los conflictos y suscribir el pacto de cumplimiento. De allí que se propone el cambio de nombre por Código de Integridad.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano:

1.1.2.2. Plan Institucional de Capacitación. Una de las prioridades de la Entidad es tener personal altamente capacitado a fin de mejorar sus competencias y aptitudes, por lo que se llevaron a cabo capacitaciones en temas tales de Comunicación Asertiva y Automotivación.

PROGRAMA DE CAPACITACIONES VIGENCIA 2018		
CAPACITACIONES	CONTRATISTA	VALOR
Manejo y resolución de conflictos	Comfama	\$ 311,600
Planeación estratégica en el área personal y familiar	Porvenir	\$0
Re-entrenamiento	Recursos propios	\$0
VALOR TOTAL CAPACITACIONES		\$ 311.000

El porcentaje de avance del Plan de Capacitación para esta vigencia es del 90%.

1.1.2.3. Programa de Inducción y Reinducción

Para el período de análisis y de acuerdo con el cronograma de Inducción y Reinducción establecido por el Área de Talento Humano, se realizaron las siguientes actividades:

Programa de Inducción para dos servidores nuevos los cuales ingresaron en septiembre y diciembre de 2018.

Los aspectos a resaltar del programa ejecutado son:

La presentación que realiza cada Jefe de área acorde con sus funciones y responsabilidades, haciendo énfasis en los actos dignos de los funcionarios públicos, basados en los principios institucionales.

La oficina de Control Interno en cumplimiento con sus roles y resaltando el fomento de la cultura organizacional, realizó el 25 de octubre la capacitación “Hablemos de autocontrol”, espacio que contó con la asistencia de 67 servidores Terminales Medellín, donde se dialogaron diferentes temas de Control Interno como: el autocontrol, la cultura del autocontrol, los roles de la oficina, entre otros. Además de los temas expuestos, se fomentó en los servidores la participación equitativa, generando un espacio de construcción, concentración y entendimiento de las ideas y conceptos de los diferentes temas tratados. Al finalizar la actividad, se hizo entrega de la cartilla del Sistema de Control Interno, la cual contiene y desarrolla diferentes temas de la Oficina y algunos procesos de la Entidad.

De otro lado el Programa de Reinducción o de Reentrenamiento se realizó el pasado mes de noviembre.

- 1.1.2.4. Programa de Bienestar.** Con el objetivo de favorecer el ambiente laboral, se realizaron actividades de bienestar en donde participaron los Servidores en programas de integración como: acceso a centros de acondicionamiento (gimnasio), y en la Integración de la Familia mediante convenio con Metroparques, permitiendo en este último caso a los empleados y sus grupos familiares, acceder al Parque Norte y al Aeroparque Juan Pablo II.

PROGRAMA DE BIENESTAR VIGENCIA 2018	
BIENESTAR	VALOR
Metro Parques (Parque Norte y Juan Pablo II)	\$ 5.225.500
Gimnasio	\$ 3.355.000
Intervención del riesgo Psicosocial	\$ 17.650.000
Día del servidor publico	\$ 3.079.608
Integración de la familia	\$ 19.086.489
VALOR TOTAL BIENESTAR	\$ 48.396.597

1.1.2.5. Plan de Incentivos. Asistencia educativa. Se han concedido auxilios educativos para los funcionarios y sus beneficiarios con el objetivo de facilitar el acceso a la educación para los funcionarios y su grupo familiar, que les permite adquirir los conocimientos profesionales para un buen desempeño en su vida laboral.

Préstamo de solidaridad. Se efectuaron préstamos por solidaridad, los cuales les permiten a los funcionarios la adquisición de bienes y servicios a bajos intereses.

AUXILIOS Y PRESTAMOS VIGENCIA 2018	
AUXILIOS EDUCATIVOS	PRESTAMOS
\$ 4,619,428	\$ 10,004,854

1.1.2.6. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), liderado por la Alta Gerencia, con la participación de trabajadores, adoptado de acuerdo al tamaño y características de Terminales de Transporte de Medellín S.A; basado en la mejora continua ciclo PHVA. El SG-SST se encuentra aprobado y firmado por el representante legal, y por el coordinador del SG SST.

A la fecha el SG-SST se ha venido documentando de acuerdo a los lineamientos de la Administradora de Riesgos Laborales, las políticas internas de trabajo, de acuerdo a la Resolución 1111 de 2017 y Decreto 1075 de 2015 teniendo como base lo pertinente con la legislación vigente que aplica para garantizar dicho cumplimiento y el completo bienestar de los funcionarios.

En cuanto a la identificación de los peligros se realizó la actualización y seguimiento a la Matriz de Peligros (Panorama de Factores de Riesgo) acorde con el Plan de Acción establecido de manera conjunta con la ARL. Lo que ha permitido identificar los factores de riesgo ocupacionales (estado actual, niveles de exposición, personas expuestas, nuevos factores de riesgo, controles establecidos y su efectividad).

Del mismo modo para controlar las condiciones de salud y apoyar desde dicha área, se realiza la asesoría, y análisis estadístico del ausentismo laboral por medio de una matriz proporcionada por la ARL SURA.

Al mismo tiempo se ha venido cumplimiento con los requisitos y normas actualizadas y de obligatorio cumplimiento como: Aprobación de la Política en el SG-SST (los aspectos relevantes de compromiso gerencial, identificación-valoración y prevención de principales peligros y riesgos, mejoramiento continuo incluyendo todas las partes interesadas), la organización del sistema, la planificación, la aplicación, auditoria y revisión por la alta gerencia, y la mejora continua.

Se puede observar el avance en la implementación del sistema así; A julio de 2018 el SG-SST se encontraba en un 81.75%, en un nivel de evaluación MODERADO, con un faltante para llegar al 100% de 18.25%, posteriormente a septiembre, se encontraba el SG-SST en 93.75% con un avance de 12%, quedando pendiente por implementar un 6.25% y a diciembre de 2018 se realiza la evaluación final del SG-SST para definir plan anual de 2019 y plan de mejora, donde se pudo evidenciar una implementación del 98% con un avance de 4.25%, donde solo quedaría pendiente un 2% para el 2019, lo cual corresponde solo a la actividad: *“La empresa incluye los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo en la evaluación y selección de proveedores y contratistas”*.

Además, pudiéndose constatar que para la selección y evaluación de proveedores y/o contratistas, se valida que dichos proveedores o contratistas tienen documentado e implementado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y que conocen los peligros/riesgos y la forma de controlarlos al ejecutar el servicio por realizar en la empresa dónde prestan el servicio.

Por último, en relación al plan de trabajo anual se tienen propuestas 40 actividades lo que equivale en el mes de diciembre a un porcentaje de cumplimiento del 92,5%. Quedando pendiente un 7,5% que corresponderían a las siguientes actividades:

- Capacitación brigadistas para 2019
- Ejecución del programa de pausas activas 2019
- Mapa de rutas de evacuación, estas imágenes están dentro del plan de emergencias, pero no están en una imagen grande y publicadas en cada piso de las terminales.

1.1.2.7. Componente Ambiental.

Terminales Medellín, renovó su certificación en el sistema de gestión ambiental en ISO 14001, versión 2015. La cual le permite realizar un desempeño ambiental en la operación de Terminales en los programas de agua, aire, suelo, paisaje, manejo de residuos sólidos. Cumpliendo con las metas e indicadores

ambientales.

Política Ambiental:

Terminales de Transporte de Medellín se compromete con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, por medio de la aplicación de tecnologías y prácticas que aseguren una prestación del servicio con el menor costo ambiental en los componentes: agua, energía, aire, paisaje y residuos, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y en la búsqueda permanente de la mejora continua del sistema de gestión ambiental.

Alcance de Gestión Ambiental:

Aire

Para la protección del recurso aire se realizaron las mediciones de gases en las Terminales Norte y Sur con las siguientes muestras por parte del laboratorio de Solumek en convenio con las autoridades ambientales de CORANTIOQUIA y el Área Metropolitana.

RESULTADOS FINALES Y CONDICIONES DEL PARQUE AUTOMOTOR			
DESCRIPCIÓN	CANT. VEHÍCULOS	APROBADA	RECHAZADA
SUR	117	101	16
NORTE	344	306	38
TOTAL PRUEBAS	461	407	54

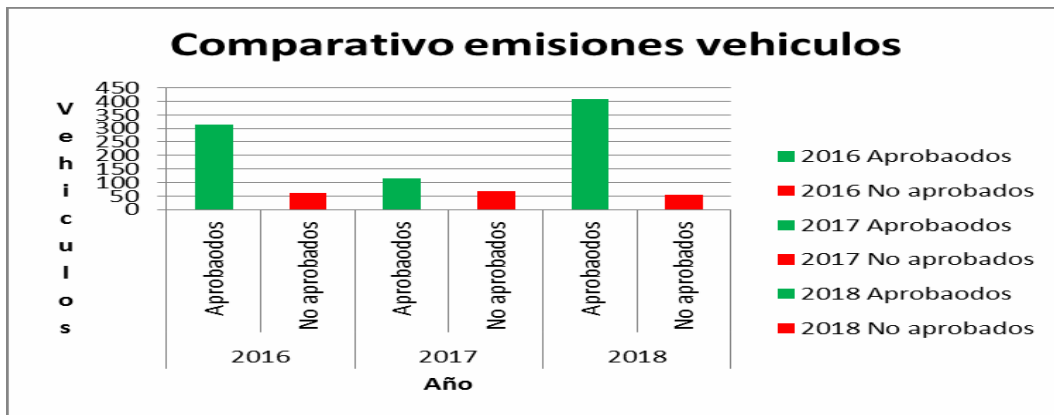
De los anteriores resultados se puede deducir que el total de vehículos aprobados en las Terminales de Transporte de mediciones de gases es del 88% y el 22 % son los rechazados que obedecen a causa de incumplimiento como:

- Ausencia de tapones de aceite o fugas en el mismo
- Rpm inestables o fuera de rango
- Fugas en el tubo de escape
- Fugas en el sistema desilenciador.
- Gobernador no limita las revoluciones

Los vehículos que incumplen los límites de las emisiones atmosféricas por las anteriores causas son notificados por medio de un oficio enviado desde la subgerencia técnica y operativa, donde se manifiesta a la empresa la causa del porque el vehículo cuenta con problemas de funcionamiento, para que se realice de forma inmediata. Estas notificaciones y las atenciones de las empresas transportadoras han permitido que año tras años los vehículos rechazados sean muchos menores, tal como se muestra en el siguiente

indicador.

INDICADOR EMISIONES VEHICULOS						
AÑO	2016		2017		2018	
	Aprobados	No aprobados	Aprobados	No aprobados	Aprobados	No aprobados
	315	62	116	69	407	54
TOTAL	377		185		461	



Flora y Fauna Silvestre

Para evitar el tráfico ilegal de flora y fauna silvestre se realizan jornadas de sensibilización y control con los usuarios pasajeros, socializando las normas y protocolos que se deben tener en cuenta en caso de movilizar animales y flora silvestre.

En las jornadas realizadas durante los meses de septiembre a diciembre en Terminales de Transporte no hubo incautación de ninguna especie de Flora y Fauna.

Propuesta de Ciudad para Evitar el Tráfico de Fauna Silvestre

Corantioquia y otras entidades de orden departamental, están liderando una campaña de ciudad para prevenir la compra de fauna silvestre; Terminales de Transporte se quiso unir a estas campañas, con el fin de tener durante la temporada alta de navidad mensajes gráficos, donde los usuarios pasajeros se sensibilicen al cuidado de la flora y fauna doméstica y en especial evitar el tráfico de las especies silvestres y más las que se encuentran en vía de extinción.

Gestión del riesgo de desastres

Se participó en el simulacro nacional en el mes de octubre, con un evento de emergencia de incendio donde participaron las copropiedades y las empresas Transportadoras dejando los siguientes resultados

Aspectos a Resaltar

- Se evidencio liderazgo y compromiso por parte de la brigada.
- La preparación fue adecuada y clara.
- Disposición adecuada de residuos.
- Atención de persona afectada a tiempo.
- La empresa de aseo está capacitada para la atención de derrames de sustancias químicas.
- Incremento de participantes de las empresas transportadoras y otras de la Terminal del Norte.
- Empresa de aseo contaba con kit de derrame para atención de la emergencia.
- La brigada de la copropiedad llego al sitio como se tenía planeado.

Participación del simulacro nacional

- En gestión del riesgo también se avanza con la formulación del plan de gestión del riesgo de la entidad donde se cuenta con un diagnóstico, los planes operativos normalizados y las matrices de amenaza, vulnerabilidad y riesgo se cuenta con un avance de formulación del 80%

Logros más representativos en materia ambiental

- Medición de la huella de carbono con Fenalco solidario.
- La instalación de los puntos Kaptar para la recolección de material de PET, para medir las toneladas de CO₂, que se dejan de emitir por las toneladas recicladas, las cuales se describen en el siguiente cuadro:

MATERIAL RECOLECTADO 2018		
Material	Valor	Unidades
Tapas Sanar	16,74	Kg
Recopila	225,3	Kg
RAEES	115	kg
Medicamentos	14,8	Kg
Biosepticos	26435	LT

KAPTAR	Kg CO2	Nuevos Usuarios
Febrero - Julio	2391	179
Agosto	803	95
Septiembre	775	95
Acumulado	3969	369

- Aumento de la cobertura vegetal en zonas verdes en las Terminales.
- Implementación de módulos ambientales donde se logra mejor conciencia de los funcionarios en el manejo ambiental.
- Implementación de programa de residuos sólidos orgánicos en la Terminal del Norte

2. MODULO COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

2.1. Planes, programas y proyectos.

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, es una sociedad de economía mixta del orden municipal, que tiene por objeto social proporcionar soluciones de movilidad que contribuyan al desarrollo del transporte en los espacios públicos y servicios relacionados al mismo, se encuentra en el marco de los mercados regulados por el Ministerio de Transporte según Decreto 2762 de 2001 y demás decretos que lo modifiquen o complementen, por lo que está contemplada dentro de las excepciones establecidas en el artículo 14 de la ley 1150 de 2007, modificada por el artículo 93 de la ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, siendo aplicable en consecuencia las normas legales y reglamentarias de carácter privado que regula la actividad económica comercial.

Visión de la Entidad: *“Ofrecer soluciones optimas de movilidad”.*

Misión de la Entidad: *“Terminales Medellín, enfocada a la satisfacción de sus clientes, proporciona soluciones de movilidad y actúa como nodo de conexión de regiones, con responsabilidad social, aplicaciones tecnológicas efectivas y un talento humano de alto desempeño, logrando indicadores de rentabilidad de acuerdo con el mercado”.*

Política de Gestión.

“Terminales Medellín satisface las necesidades y expectativas de los clientes, contando con servidores públicos competentes, en constante aprendizaje y con responsabilidad social, logrando indicadores de eficiencia, eficacia y rentabilidad”.

Principios y valores: La Entidad se rige por los principios de: *igualdad, legalidad y transparencia; comprometida con el talento humano, alto desempeño y responsabilidad social.*

No se generaron modificaciones a la visión, misión y política de gestión de la Entidad, los mismos que son difundidos en la página web, Intranet y en retablos colgados en la pared, visibles a los visitantes, usuarios internos y externos.

2.2. Objetivos y Mapa Estratégico

Son cinco (5) los objetivos Estratégicos para Terminales de Medellín así:

- a. Ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador.
- b. Facilitar al pasajero el acceso al transporte formal intermunicipal e interdepartamental
- c. Posicionar a Terminales de Transportes de Medellín, como una centralidad en la ciudad y la región.
- d. Orientar a Terminales Medellín, hacia una empresa de alto desempeño.
- e. Generar negocios rentables asociados a la movilidad.

2.3. Plan de Acción

OBJETIVO	PROYECTO	ACTIVIDAD	% EJECUTADO DEL PRESUPUESTO
1. Ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador	1. Renovación, construcción y adecuación en la Infraestructura física. 2. Conservación de la infraestructura física. 3. Repotenciar infraestructura tecnológica. 4. Generar bienestar al transportador.	1. Mantenimiento infraestructura (REZAGO 2017). 2. Modernizar baterías sanitarias. 3. Construir Cerramientos. 4. Remodelar el mobiliario. 5. Realizar el mantenimiento de la infraestructura física. 6. Ampliar circuito cerrado de televisión 7. Desarrollar actividades de bienestar al transportador.	68,75%
2. Facilitar al pasajero el acceso al transporte formal intermunicipal e interdepartamental	1. Adecuación y remodelación de las Terminales. 2. Construcción nueva infraestructura.	1. Consultoría especializada para estudios técnicos y diseños (REZAGO 2017). 2. Consultoría especializada para estudios técnicos y diseños (REZAGO 2017). 3. Interventoría para obras civiles y mantenimiento de áreas de uso público (REZAGO 2017). 4. Interventoría para obras civiles y mantenimiento de áreas de uso público (REZAGO 2017). 5. Mantenimiento malla vial y patios operativos (REZAGO 2017). 6. Casetas patios (REZAGO 2017). 7. Mantenimiento malla vial y patios operativos.	95,54%

		8. Remodelar casetas de control operativo. 9. Realizar interventorías de obra. 10. Construcción edificio nuevo primera etapa.	
3. Posicionar a Terminales Medellín como centralidad en la ciudad y la región	1. Modernizar las instalaciones de las Terminales. 2. Contribuir con el desarrollo sostenible enfocado en los diferentes grupos de interés.	1. Construir y mejorar andenes. 2. Adecuar espacios para bodegas. 3. Realizar señalización normativa. 4. Realizar remodelación de locales. 5. Realizar adecuación de taquillas. 6. Responsabilidad social.	28,62%
4. Orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño	1. Repotenciar Infraestructura Tecnológica. 2. Lograr un adecuado manejo de los recursos naturales encaminados al desarrollo sostenible. 3. Generar bienestar al empleado a través del fondo de vivienda.	1. Modernizar red eléctrica y adquisición de UPS. 2. Modernizar red de datos. 3. Actualizar hardware y software. 4. Renovar plataforma del sistema de pantallas informativas 5. Luminarias tipo LED (REZAGO 2017). 6. Instalar dispensadores de baños. 6. Construir primera etapa del sistema para aprovechamiento de aguas lluvias. 7. Otorgar préstamos de vivienda para empleados.	48,67%
5. Generar negocios rentables asociados a la movilidad	1. Construcción nueva infraestructura para parqueadero.	1. Construir edificio nuevo primera etapa-parqueadero. 2. Adquisición de Camiones con plataforma tipo Grúa planchón.	0,8%
		TOTAL CUMPLIMIENTO	60,38%

2.4. Indicadores de Gestión

La Sociedad Terminales de Transportes de Medellín S. A, al analizar los diferentes indicadores de gestión, tanto cualitativos como cuantitativos, busca dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y metas establecidas, que permita generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones y generen valor:

- Satisfacción cliente directos e indirectos
- Reducción de consumo de agua y energía
- Obras de infraestructura o remodelación ejecutadas

- Quejas y reclamos.
- Ejecución presupuestal plan de acción.
- Porcentaje de rentabilidad del portafolio de inversiones
- Ejecución de actividades programadas.
- Comportamiento utilidad operacional.
- Solicitudes de modificaciones realizadas.
- Recuperación de cartera.
- EBITDA
- Ejecución del Plan de Capacitaciones
- Ejecución del plan de bienestar laboral
- Contratos elaborados y suscritos
- Gestión de planes de tecnología

2.5. Plan Anticorrupción

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, formuló para la vigencia 2018 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: “Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015”, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 DE 2015.

DIRECTRICES QUE RIGEN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN:

Compromiso con la gestión, control y calidad en cada uno de los procesos y procedimientos que rigen la gestión de los riesgos de corrupción.

Cumplimiento y seguimiento de las actividades definidas para la gestión del Plan Anticorrupción permanentemente.

Transparencia en la información pública, publicando oportunamente los Informes de Gestión.

2.6. COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. No implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

Componente 1: Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad. Terminales Medellín ha definido el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología para gestionar los riesgos de corrupción.

Política de administración de riesgos: Terminales de Transporte de Medellín S.A en el marco de la normatividad vigente, se compromete a ejercer control efectivo de los eventos que puedan impedir el cumplimiento de la misión institucional a través de la identificación, análisis, evaluación y administración del riesgo, orientado al mejoramiento continuo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, garantizando calidad del servicio a sus clientes.

Esta política establece los criterios orientadores en la toma de decisiones respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos, se convierte en un guía de actuación para que los servidores de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. coordinen y administren los eventos que pueden impedir el logro de los objetivos de la Entidad, capacitándolos y habilitándolos para ello.

La política fija lineamientos sobre la protección de los recursos, los conceptos de calificación de riesgos, las prioridades en la respuesta, identifica las opciones para tratarlos y manejarlos con base a su valoración, y permite tomar decisiones adecuadas para evitar, reducir, compartir, transferir o asumir el riesgo.

Componente 2: Racionalización de trámites: este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Teniendo en cuenta la conceptualización de trámite establecido por el Gobierno Nacional y liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública; en donde se establece que un trámite debe cumplir con tres condiciones; es importante conceptualizar que La Terminal como Sociedad de economía mixta y sujeta al derecho privado no tiene acciones que requieran un soporte normativo por lo cual se consideró incluir como trámites las actuaciones formales de los transportadores que acceden a la infraestructura de la Empresa, las cuales fueron incluidas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Durante la identificación de trámites, para La Terminal se relacionaron los siguientes: A) **Formalización de los convenios y/o contratos de colaboración empresarial para la prestación de transporte público de pasajeros por carretera;** B) **Permiso para el ingreso de vehículos particulares** C) **Vinculación de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.** Es importante señalar que los documentos requeridos para cada una de estas actuaciones es el mínimo y no se solicitan copias; los trámites se efectúan en un tiempo mínimo posible y con un mínimo de actividades para el usuario, es por esto que se conserva el trámite tal cual está definido hasta este momento.

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, cuenta con 10 procesos cada uno de ellos caracterizado y con procedimientos matriculados, esta documentación es actualizada y mejorada con cada uno de los líderes y responsable del proceso. En esta vigencia se adoptó la versión 11.0.0 del Manual de Gestión el cual contiene toda la información documentada de los sistemas de gestión.

Los trámites creados por Terminales Medellín, están creados teniendo en cuenta la mínima exigencia de ley y facilita el acceso a los usuarios contando con plataformas adecuadas, y definiendo trámites sencillos con actividades.

En esta vigencia se actualizó el proceso Gestión de la Operación y sus procedimientos, como son: Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo, Seguimiento y Control Operativo y Control del Servicio No conforme; en el procedimiento de Recaudos de las tasas de uso, alcoholimetría, publicidad y servicios de automatización de acuerdo a los lineamientos normativos. Este procedimiento en su nueva versión pasa a pertenecer a la Subgerencia Financiera y Comercial, con el objetivo de agilizar los procedimientos internos a los tramites, logrando la mejora de los procedimientos operativos para simplificar la tramitología en la Entidad.

Sin embargo, en lo referente al procedimiento establecido en el Manual Operativo se realizará ajustes al mismo, debido a que el Consejo de Estado el pasado 18 de julio de 2018, en Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, **DECLARO LA NULIDAD** del artículo 19 del Decreto número 2762 del 20 de diciembre de 2001, expedido por el Presidente de la República y el Ministro de Transporte. Disposición que facultaba al Gerente de las Terminales de Transporte a imponer sanciones.

Componente 3: Rendición de cuentas: este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la Gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control. Teniendo como base la Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"; TÍTULO. IV - DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS - CAPÍTULO. I - Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva Artículo 50. Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía. Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos. La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones. Parágrafo. Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. **Se exceptúan** las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales. De acuerdo a lo anterior, La Terminal no está obligada a realizar la rendición de cuentas puesto que desarrolla actividades comerciales en competencia con el sector privado y en un mercado regulado, sin embargo la rendición de cuentas es realizada para la Junta Directiva, ya que se entrega un informe detallado de gestión y ejecución; adicionalmente se realiza un informe de gestión anual que es entregado durante la Asamblea Ordinaria (este informe en el

componente que no es reservado es publicado en la página web); por último se cuenta con dos tipos de controles el interno realizado por la Oficina de Control Interno y el externo ejercido por la Revisoría Fiscal quien a su vez realiza la auditoría externa. Adicionalmente Terminales Medellín reporta sobre la gestión y administración a las entidades de control, inspección y vigilancia de acuerdo a estándares establecidos o por solicitud así: Administración de Impuestos Nacionales: Declaración de renta; Retención en la fuente; Declaración del impuesto a las ventas; Declaración del impuesto de Industria y Comercio, Adicional se reporta a los entes de control, como la Contraloría General de Medellín y la Superintendencia de Puertos y Transporte, también ante el ciudadano y entidades que lo requieran en cuanto a la ejecución presupuestal, contractual, financiera, tecnológica, de gestión y administración, a través de las PQRS.

El informe de gestión también es presentando ante el cliente interno que son los servidores públicos y contratistas que ejecutan una labor dentro de la entidad.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Departamento Nacional de Planeación. La entidad cuenta con un sitio <http://www.terminalesmedellin.com>, con actualización permanente presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de la entidad. dentro del sitio web se presentan opciones para presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, creando así relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional centrada en el ciudadano. Así como también otros medios como son: la línea de atención telefónica 4448020 y Vía Fax.

A través de los medios de comunicación implementados por la entidad, se divulga a los públicos internos y externos todo lo relacionado con el Sistema de Gestión, las actividades, hechos, eventos y acontecimientos más relevantes que se desarrollan en la Entidad.

Medios impresos: Plegables, volantes, cartilla, pendones, vallas, balance social, boletín interno y portafolio de servicios. Este tipo de impreso está diseñado para el público interno y externo permite fortalecer la imagen institucional además de divulgar temas y campañas de interés.

Internet y correo electrónico: Este medio de comunicación formal permite enviar y recibir información oportuna y ágil al público **Externo** e **Interno**. Cada una de las áreas tiene cuenta de correo, clave y equipo disponible para estar en comunicación directa al interior y exterior de la entidad.

Carteleras institucionales: Ubicada en la recepción de la Terminal del Norte. Medio que permite Informar y relacionar al público interno y externo con la institución, sus actividades, hechos, eventos. Suministra información unificada

para todos los públicos.

Correspondencia: Utilizadas para comunicaciones con destinatario individual.

Redes sociales: (Twitter, Facebook e Instagram): proyectos estratégicos, convenios, recomendaciones para el usuario pasajeros, enfoque de Terminales Medellín, eslogan de terminales, #Hashtag. Permite la interacción con los usuarios.

Atención al cliente: Orienta 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.

En la Entidad el **Procedimiento Recibir y Responder comunicaciones** es liderado por el proceso Gestión jurídica, el cual tiene como propósito Recibir y responder comunicaciones de los clientes y otras partes interesadas, (peticiones, quejas, sugerencias y reclamos) e identificar las necesidades y expectativas para mejorar el servicio, se ofrecen a los usuarios servicios especiales y complementarios, con los más altos Estándares de calidad. El recurso humano se ha formado para entregar calidad en la prestación de los servicios. Pantallas de información sobre salida y llegada de vehículos, ubicadas en los módulos y salas de espera. Puntos de información ubicados en las dos Terminales de Medellín, dotados con sistemas en red y atendidos por personal. Atención de primeros auxilios, para los usuarios, pasajeros, visitantes, trabajadores y demás personal permanente y flotante en las sedes. Instalaciones habilitadas para usuarios con capacidades especiales, parqueaderos públicos, ascensores, escaleras eléctricas, baños públicos, señalización, entre otros. Se reciben peticiones, quejas y reclamos y denuncias a través del Formato establecido por el Sistema de Gestión Integrado distribuido en los Puntos de Información y en la recepción.

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Como estrategia para garantizar la transparencia la Entidad tiene estructurada la página web, en ella se tiene registrado la información corporativa requerida por los parámetros establecidos de gobierno en línea y las normas de transparencia.

En La página Web los ciudadanos pueden acceder a la información sobre empresas de transporte, turística de los diferentes destinos, pueden establecer las PQRSD y verificar su trazabilidad, interactividad por medio de juegos, enlaces a espacios corporativos con la intranet, medios multimedia como revistas, periplo, entre otros.

La entidad posiciona y proyecta la imagen frente a sus diferentes públicos de interés, por medio de la estructuración e implementación de diversas acciones comunicativas que agreguen valor al desempeño de la organización y apoyen el desarrollo del plan estratégico. Fortaleciendo la estrategia comunicacional para el público interno y externo con la revista de terminales y el periplo, estadísticamente leído por más del 80% del público de interés, garantizando la lectura y acogimiento por la ciudadanía.

Generalmente se divulga la siguiente información:

PÚBLICO INTERNO: Actualidad, Proyectos, Gestión, Normatividad y Manual de Gestión.

Detallando los mecanismos internos comunicacionales se cuenta:

El boletín interno periplo, es un medio digital dirigido mensualmente a los servidores de Terminales Medellín, en el cual se promocionan actividades institucionales, información de interés, noticias. Periplo, se ha convertido en un espacio para compartir e incentivar la participación de los funcionarios, y dar mayor difusión a temas de calidad, política ambiental, financiera, seguridad, salud ocupacional, gestión humana. A través de la plataforma digital, se pueden visualizar las ediciones del año y las estadísticas de lecturabilidad por parte del público interno.

El miércoles de aprendizaje Este espacio nació con el objetivo de fomentar el aprendizaje colectivo, mediante la lúdica y el esparcimiento, es liderado por un funcionario de Terminales Medellín el cual comparte su conocimiento e incentiva el uso de nuevas herramientas para el quehacer laboral.

La disponibilidad de la información comercial, financiera, contractual, entre otras, está a disposición de los interesados identificados como: accionistas, en las oportunidades que prevé el ordenamiento jurídico, clientes, trabajadores que en razón a sus funciones están autorizados para acceder a la misma y las autoridades judiciales y órganos de control que la soliciten.

La información no reservada relativa a la empresa y de interés para los grupos identificados se encuentra publicada en la página web de la Terminal; la información correspondiente a la operación que corresponde al modelo de negocio y las estrategias comerciales es reservada, la información que se recauda de los clientes, es tratada y administrada de acuerdo a las políticas de protección de datos de la organización y las leyes pertinentes, siendo entregada únicamente a sus titulares y a las autoridades debidamente autorizadas para acceder a ella.

PÚBLICO EXTERNO: Plan Estratégico, Gestión Empresarial, temas de transporte, temas de ciudad, medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios y pasajeros.

Se promueve el conocimiento, la participación y la Integración de los funcionarios entorno a los objetivos y posicionamiento de imagen de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A.

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES:

Código del Buen Gobierno: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Si bien se tiene definido un Código de Buen Gobierno, se hace necesario actualizarlo debido a los cambios que ha sufrido la empresa y a lo propuesto por el DAFP respecto al Código de Integridad.

Responsabilidad Social: El enfoque fundamental de la responsabilidad social de Terminales Medellín se basa inicialmente, con la transparencia y en la gestión que adelanta para desarrollar su objeto social de cara a ofrecer un servicio de calidad y unos beneficios a sus accionistas, considera también el cumplimiento del pacto global de Naciones Unidas que incluye el respeto por los derechos humanos, el cabal cumplimiento de los aspectos laborales, el cuidado y la protección del medio ambiente y la transparencia. Soportan también el enfoque a la generación de una cultura organizacional centrada en valores.

La Sociedad Terminales de Transporte Medellín S.A., hace parte activa del cambio social mediante la implementación de proyectos que apuntan a la Responsabilidad Social y Empresarial, compromiso validado desde el 2011 por Fenalco Solidario, el cual confirmó el cumplimiento de los siguientes componentes: Medio ambiente, Estado, comunidad y sociedad, clientes, proveedores, competencia, empleados y accionistas. Para lo cual se efectuó un diagnóstico compuesto por los grupos de interés, el análisis del diagnosticarse lo realiza un comité evaluador de Fenalco Solidario, dependiendo de la calificación realizan el otorgamiento y renovación en responsabilidad social y empresarial hasta el 2019.

De acuerdo con lo anterior Fenalco evalúa por medio del comité coordinador el grado de cumplimiento de cada uno de los componentes, así:

1. Componente medio ambiente estamos cumplimiento en un 95%,
2. Componente estado 90%,
3. Componente comunidad y sociedad 85%,
4. Componente clientes y/o consumidores 95%,
5. Componente proveedores 90%,
6. Componente competencia 79%,
7. Componente empleados 72%,
8. Componente accionistas 100%,

Teniendo en cuenta estos porcentajes la entidad está cumpliendo en general en un 89% y se encuentra clasificada en la categoría “mejoramiento continuo”, ubicándose en los rangos 71% al 90% (escala evaluativa de Fenalco Solidario). Con respecto al año 2017, en el 2018 se incrementó la calificación en Responsabilidad Social y Empresarial en un 11%. Además, Terminales Medellín hace parte del grupo de las 103 organizaciones que se encuentran en el nivel avanzado.

De otro lado, en cuanto al servicio al transportador, Terminales Medellín garantiza a las empresas de transporte afiliadas, el uso de las instalaciones y servicios conexos de las Terminales, de manera eficiente, limpia y segura, para facilitar la operación de las mismas.

2.7. Satisfacción del cliente frente a la respuesta de peticiones

La Entidad cuenta con varios medios (Página web, solicitud verbal, escrita en el formato de PQRSD, telefónica y directamente en la oficina de administración documental archivo) para recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

Los informes que venía realizando la Subgerencia de Planeación y Desarrollo ha pasado a la Secretaría General quien es la dependencia encargada del proceso, quien en adelante remitirá la información consolidada y los datos registrados en el QfDocument y su trazabilidad, con el fin de que la Entidad realizase un seguimiento en tiempo real del estado actual de la solicitud.

El reporte que se genera desde el aplicativo QfDocument es la base global para realizar el seguimiento y control de las comunicaciones internas, este reporte general es la consolidación de la información de todas las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes medios (página web, solicitud verbal, escrita en el formato de PQRSD, telefónica y directamente en la oficina de gestión documental), esta información se revisa de manera detallada, lo que permite evidenciar posibles inconsistencias en el informe final, como son: radicados que se repiten, radicados

que se realizan como pruebas del sistema, aquellas PQRSD que tiene campos incompletos o mal diligenciados, una vez depurado el reporte se procede a generar el informe definitivo.

Se realizó revisión del formato de PQRSD establecido en la página web de la entidad y de los que se realizan de manera escrita, incluyendo a partir del mes de noviembre la **DENUNCIA** como mecanismos de prevención y sanción de actos de corrupción; tal y como lo establece la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.

No se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores de la Entidad.

En la presentación de los informes por parte de la Secretaria General se recomienda unificar las PQRSD más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la Entidad, lo cual servirá como mecanismos de control que permita identificar acciones de oportunidades y de mejora.

Se mejoró el control de alertas de vencimiento de los términos en cuanto a los derechos de petición, lo que ha permitido tener un mayor control de cada una de las peticiones.

Se encuentran realizando pruebas para implementar en la página WEB de la entidad una encuesta de satisfacción de respuesta de las PQRSD que midan el nivel de satisfacción del usuario.

Se parametrizo el sistema al iniciar el flujo de las PQRSD con el fin de iniciar un solo flujo para los derechos de petición, lo cual ha permitido tener un mayor control en la respuesta de los mismos.

Se recomienda continuar utilizando los programas de televisión, radio y todo tipo de piezas comunicacionales para fortalecer la información y la comunicación con la ciudadanía sobre la manera de acceder a nuestra página web, como eje transversal para la interacción con el público en general.

Por último, se recomienda continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes al ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza y credibilidad, y de esta manera se conserve una comunicación necesaria entre los usuarios y la Entidad.

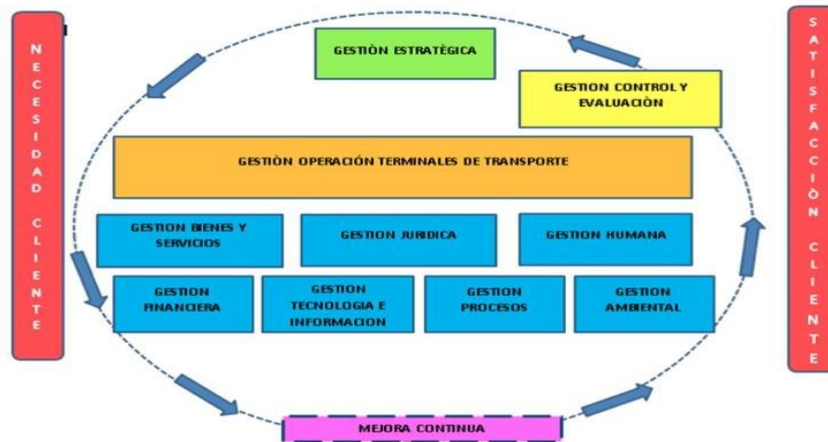
2.8. Modelo de operación por procesos

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. en cumplimiento de su misión, visión Institucional y con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes cuenta con un modelo de operación por procesos con enfoque sistémico,

el cual se encuentra debidamente caracterizado, reflejando así las interacciones, las entradas y las salidas, garantizando una ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

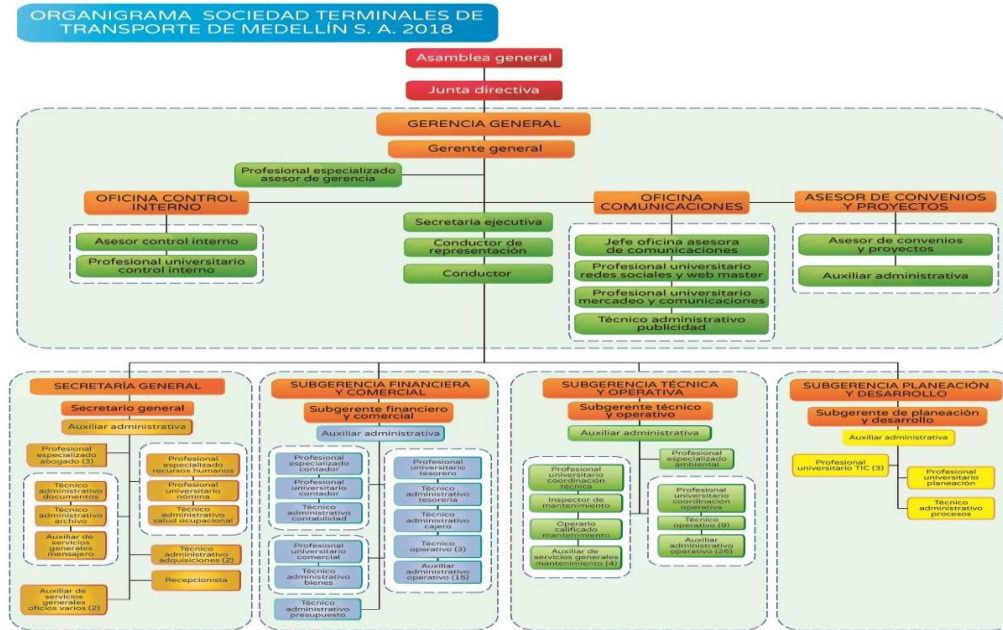
El gerenciamiento por procesos da cuenta de los siguientes:

- ✓ Proceso Estratégico- Gerencia General
- ✓ Proceso Misional. Gestión operación
- ✓ Proceso de Apoyo: (Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Gestión Bienes y Servicios, Gestión Talento Humano, Gestión Tecnología de la Información, Gestión Ambiental, Gestión Procesos y Gestión Ambiental).
- ✓ Proceso de Control y Evaluación. (Oficina Asesora de Control Interno).



La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, cuenta con 10 procesos cada uno de ellos caracterizado y con procedimientos matriculados. Esta documentación es actualizada y mejorada con cada uno de los líderes y responsables del proceso. Se cuenta con una versión mejorada en el presente año la cual fue adoptada mediante la versión 11.0.0 del Manual de Gestión el cual contiene toda la información documentada de los sistemas de gestión.

2.9. Estructura Organizacional



2.10. Divulgación de los procedimientos

Con la Emisión del boletín institucional **Periplo**, donde se abordan diversos temas de interés para la organización y sus servidores. Esta herramienta que tiene una periodicidad mensual, en formato digital donde se divulgan los procedimientos internos de la entidad.

2.11. Manual de Gestión (calidad)

El Manual de Gestión se encuentra en actualización para la versión 11.0.0. Así mismo Terminales Medellín como entidad certificada en las Normas Técnicas de Calidad presento actualización en la norma ISO: 9000:2015, para lo cual el ICONTEC realizo auditoria externa de seguimiento y actualización y como resultado no se presentaron no conformidades y se identificaron acciones de mejora, compromiso que adquirió la entidad para mejorar continuamente la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

2.12. Políticas de Administración del Riesgo

La Entidad estableció los lineamientos para la Administración del Riesgo, mediante el cual estableció que la política de Administración del Riesgo comprendería las siguientes opciones de tratamiento: a) Evitar el Riesgo, b) Reducir el Riesgo, c) Compartir o transferir el riesgo y d) Asumir un riesgo.

2.13. Identificación, Análisis y Valoración del Riesgo

Durante la presente vigencia, los riesgos de corrupción están siendo monitoreados dentro de las fechas establecidas según los lineamientos para la Administración del Riesgo.

La Entidad tiene estructurado el Mapa de Riesgos Institucional, donde están identificados los Riesgos de Corrupción, dándole cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, así:

- **El proceso Gestión Estratégica:** Tiene un (1) riesgo identificado, Incumplimiento al Plan Estratégico.
- **El proceso Gestión Operación:** Tiene un (1) riesgo identificado, incumplimiento del Plan de Mantenimiento.
- **El Proceso Gestión Tecnología e Información:** Tiene un (1) riesgo identificado, Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- **El Proceso Gestión Financiera:** Tiene identificado dos (2) riesgos, deficiencia de planeación presupuestal y pérdida de recursos económicos.
- **El Proceso Gestión jurídica:** Tiene identificado dos (2) riesgos, marco normativo desactualizado e incumplido de términos legales.
- **El Proceso de Gestión Humana:** Tiene identificado tres (3) riesgos, así: falencias en la administración de las historias laborales, reclutamiento del personal sin el lleno de los requisitos, incumplimiento de normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **El Proceso de Gestión Bienes y Servicios:** tiene identificado dos (2) riesgos identificados, Bienes muebles e inmuebles sin registro y trazabilidad en el sistema, incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos.
- **El Proceso de Gestión procesos:** tiene identificado un (1) riesgo, Incumplimiento de la autoevaluación y medición de los procesos y procedimientos.
- **El proceso de Gestión Control y Evaluación:** Incumplimiento del plan anual de auditoría basada en riesgos.

3 Modulo Evaluación y Seguimiento

3.1 Autoevaluación del Control y Gestión

El Sistema de Control Interno, garantiza que los actos de la Administración Pública estén precedidos por claros y definidos principios éticos, que reflejen una gestión transparente, eficiente, eficaz y con calidad; que sirva de coraza a todo intento de corrupción, generando confianza de la Comunidad en el Servidor Público.

A través del proceso Gestión Control y Evaluación, la oficina asesora de control interno obtuvo avances y logros tales como: Instalar el Control Interno como un sistema, que comparte elementos con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG: Sistema de Gestión de la Calidad; en cumplimiento de las metas propuestas, se realizaron dos (2) Auditorías Internas a los procesos de Gestión Tecnológica e Informática y Gestión Control y Evaluación, en esta última la auditoría fue realizada por la auditoría de calidad INCONTEC, con el fin de generar alertas tempranas en los distintos escenarios de revisión y control, para lo cual se les solicito a cada uno de los líderes del proceso suscribir un plan de mejoramiento.

Así mismo se presentaron los informes de Austeridad en el Gasto, Informe de Litigios y Demandas y por último se realizó el correspondiente seguimiento a la contratación, entre otros.

De otro lado la Oficina Asesora de Control Interno, contribuye con el proceso de entrenamiento a los nuevos servidores que ingresan a la Entidad, especialmente en la importancia del autocontrol y Buen Gobierno, además contribuye en el conocimiento de los procedimientos para el efectivo cumplimiento de sus funciones.

De esta manera la Oficina Asesora de Control Interno promovió de manera dinámica el acompañamiento proactivo y participativo, clave en la asesoría y en el apoyo a la alta dirección para la toma de decisiones.

3.1.2 Comité de Coordinación de Control Interno

A la fecha se tiene resolución del Sistema Integrado de Gestión, pero se ajustará a la metodología del MIPG.

De otro lado los sistemas se encuentran comunicados faltando por integrar el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo.

3.1.3 Promover la Cultura del Control

Promoviendo la cultura del control a través de los comités directivos se presentan informes de seguimiento a la contratación con el fin de que se tomen los correctivos necesarios en cuanto a la actualización de los expedientes contractuales y La oficina de Control Interno en cumplimiento con sus roles y

resaltando el fomento de la cultura organizacional, realizó el 25 de octubre la capacitación **“Hablemos de autocontrol”**, espacio que contó con la asistencia de 67 servidores Terminales Medellín, donde se comentaron diferentes temas de Control Interno como: el autocontrol, la cultura del autocontrol, los roles de la oficina, entre otros. Además de los temas expuestos, se fomentó en los servidores la participación equitativa, generando un espacio de construcción, concentración y entendimiento de las ideas y conceptos de los diferentes temas tratados. Al finalizar la actividad, se hizo entrega de la cartilla del Sistema de Control Interno, la cual contiene y desarrolla diferentes temas de la Oficina y los procesos de la Entidad.

3.1.4 Resultados de la Evaluación (Calidad y MECI)

De acuerdo con la Auditoria Regular realizada a la vigencia 2017 por parte de la Contraloría General de Medellín, el control interno obtuvo una calificación de 93, ubicándolo en un rango de Eficiente, tal y como se describe a continuación:

“CONTROL FISCAL INTERO: de acuerdo con los criterios y procedimientos aplicados, este factor obtuvo un puntaje de 93, para una calificación Eficiente. Esta evolución tiene como alcance el sistema de gestión integral de Terminales, la cual pertenece el sistema de Control Interno y la Gestión de Riesgo, e involucra a todas las áreas den la organización. De acuerdo con los criterios y procedimientos aplicados, resultante de ponderar las siguientes variables:

CUADRO. Calificación factor Control Fiscal Interno

VARIABLE A EVALUAR	CALIFICACIÓN PARCIAL	PONDERACIÓN	PUNTAJE ATRIBUIDO
Evaluación	93	0,30	28
Efectividad de los controles	93	0.70	65
TOTAL		1,00	93

Eficiente	CALIFICACION	
	Eficiente	<100 y >= 80
	Con deficiencia	< 80 y >=50
	Ineficiente	< 50

La Contraloría General de Medellín utiliza la metodología establecida por la Guía de Auditoría Territorial, la cual determina que para la evaluación del Control Fiscal Interno se tiene cuenta las variables calidad y efectividad de los controles y manuales y su operatividad, a través del análisis a la estructura, a los informes pertinentes y el seguimiento a la aplicación de los controles.

El objetivo de la evaluación del Control Fiscal Interno, de acuerdo a los parámetros establecidos en el programa de auditoría, está orientado a la medición del desarrollo del control interno, avance de las políticas y procedimientos acompañados de sus indicadores de desempeño la identificación e impacto de los riesgos, y finalmente la consolidación de los resultados obtenidos por la entidad en sus diferentes mediciones.

A continuación, se procede a analizar cada uno de estos parámetros propuestos en la evaluación.

Medición del desarrollo del control interno: el control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración y se cumple en todas las escalas de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de las técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistema de información y de programación de selección, inducción y capacitación de personal.

Avances de las políticas y procedimientos del control interno:

Liderazgo estratégico: canales de comunicación, seguimiento continuo, rendición de informes estratégicos e interacción efectiva con el Comité de Coordinación de Control Interno. Se realizaron las siguientes acciones: Plan Anual de Auditorías Basada en Riesgo aprobado por la Junta Directiva, informes y seguimientos de ley, socialización de roles y responsabilidades de la Oficina Asesora de Control Interno, cabe resaltar que la alta dirección de la Entidad viene fortaleciendo la Oficina de Control Interno, mediante la asignación de servidores con los perfiles y las competencias requeridas para el ejercicio de la auditoría interna.

Enfoque hacia la prevención: recomendaciones preventivas de mejoramiento institucional, herramientas de autoevaluación y actividades de asesorías y acompañamiento. Las siguientes actividades dieron cumplimiento al enfoque hacia la prevención en la entidad: informe pormenorizado del estado de control interno, realización del taller "Hacia una Cultura de Control". Resultado Auditoría Basada en Riesgo 2017. Propuesta Auditoría Basada en Riesgo vigencia 2018, seguimiento a peticiones, quejas y reclamos, informe de austeridad en el gasto.

Taller "Hacia una Cultura de Control": se llevó a cabo en el auditorio Mariano Ospina Pérez en la ciudad de Medellín, durante dos jornadas de trabajo: mañana y tarde. Conto con la asistencia de 114 servidores del área administrativa y operativa de Terminales Medellín. La metodología aplicada fue el Metaplan, donde se trataron temas como: el Control Interno, Principios, responsables, Informes y Seguimientos, Evaluación de la Gestión del Riesgo: la identificación y análisis del riesgo fue un proceso permanente e interactivo entre la administración y la Oficina Asesora de Control Interno, evaluando los aspectos tanto internos como externos, que pudieran representar una amenaza para la consecución de los objetivos organizacionales. La dependencia realizó asesorías, acompañamiento y evaluación independiente.

Evaluación y seguimiento: evaluar y contribuir a la mejora en los procesos de gestión, control y administración, evaluar la eficacia y la eficiencia de los controles; promoviendo la mejora continua. Credibilidad y apoyo del nivel directivo a las actividades realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno y fortalecimiento de las sinergias necesarias entre los sistemas de calidad y de control interno.

Actuar con transparencia, diligencia, seriedad, discreción, autonomía e independencia en la evaluación del sistema, lo cual es fundamental para establecer unas correctas acciones de mejora en los planes que sean requeridos. Atendiendo la afirmación que transparencia es hacer visible la gestión, es muy importante continuar y fortalecer permanentemente las rendiciones de cuenta y las audiencias públicas, como una de las mejores maneras de acercarse a la ciudadanía y a los usuarios internos de la empresa, al igual que la participación ciudadana en la toma de decisiones de proyectos que les afecten.

La Oficina Asesora de Control Interno presento los siguientes informes: Auditoria Basada en Riesgos, Austeridad en el Gasto, conclusiones y recomendaciones de Control Interno, Informe Pormenorizado, Seguimiento y Evaluación, Cumplimiento al Plan Archivístico, Posibles Actos de Corrupción, Informes de Auditoría realizada vigencia 2017, Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Contraloría, Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana, Litigios y Demandas, Informes PQRS, Informe Derechos de Autor, entre otros informe de Gestión 2017.”

3.1.5 Resultados del seguimiento a la gestión de los procesos y dependencias

A la fecha se encuentran actualizando todos los procedimientos y procesos en el Manual de Gestión versión 11.0.0. y de acuerdo con las Normas Técnicas de Calidad ISO: 9000:2015. Por último, se mejoró el proceso de Gestión de la Operación, en el procedimiento de Recaudos de las tasas de uso, alcoholimetría, publicidad y servicios de automatización de acuerdo a los lineamientos normativos. Este procedimiento en su nueva versión pasa a pertenecer a la Subgerencia Financiera y Comercial, con el objetivo de agilizar los procedimientos internos a los tramites.

3.1.6 Auditoria Interna (calidad)

Las auditorias de calidad tienen como objetivo verificar si el sistema de gestión de la calidad adoptado por Terminales de Transporte de Medellín, se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva, conforme con lo planificado y que se da cumplimiento a los requisitos de la ISO 9001:2008, actualizada en la norma ISO: 9000:2015, además se renovó en calidad la certificación del sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001 versión 2015.

3.1.7 Programa Anual de Auditorias

Se realizaron auditorías internas de calidad a los siguientes procesos: Gestión Tecnológica e Informática y al proceso Gestión Control y Evaluación, en este ultimo la auditoria estuvo a cargo de la auditoria externa de calidad. Finiquitándose de esta manera el Plan de Auditorias Basada en Riesgos 2018 y por parte de la Contraloría General de Medellín alcanzando un puntaje de 93 puntos, para una calificación eficiente. Por último, se presentó el Plan Anual 2019 de la Oficina Asesora de Control Interno, el cual fue aprobado por la Junta de Directiva el pasado 14 de diciembre de 2018.

3.2 Planes de Mejoramiento

Se tiene suscritos planes de mejoramiento con la Contraloría General de Medellín y con la Superintendencia de Puertos y Transporte, la Oficina Asesora de Control Interno consolida la información de las dependencias, cumpliendo uno de sus roles y responsabilidades como es la relación con los Entes externos.

3.2.1 Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de Medellín

De acuerdo con la Auditoria Regular realizada por la Contraloría General de Medellín, al Plan de Mejoramiento obtuvo un resultado de 96, para una calificación de **CUMPLE**, solo quedando por cumplir dos (2) hallazgos de los años 2015-2016, así mismo de la vigencia 2017 quedo un hallazgo, los cuales se tendrán en cuenta en la nueva formulación del Plan de Mejoramiento Único.

3.2.2 Plan suscrito con la Superintendencia de Puertos y Transporte

El reporte presentado por la Oficina de Control Interno durante el período de análisis, indica que en la vigencia 2017 la Superintendencia de Puertos y Transporte realizo inspección a la infraestructura de las Terminales Norte y Sur de la cual se obtuvieron 11 observaciones a los que se le plantearon 17 actividades, de las cuales según visita de seguimiento el pasado 18 de abril de 2018, se tiene el cumplimiento del 100% de 7 observaciones, del 80% de una, 50% de dos y 25% de otra.

4 Modulo Eje Transversal de Información y Comunicación

4.1 Información y Comunicación Interna y Externa

4.1.1. Política de Comunicaciones

La Gestión de la Comunicación de Terminales Medellín, está enmarcada en cuatro estrategias:

- ✓ Comunicación Pública
- ✓ Comunicación Interna
- ✓ Digital
- ✓ Mercadeo

En lo corrido del 2018, la oficina Asesora de Comunicaciones ha ejecutado acciones dando cumplimiento a cada una de estas estrategias. Para el caso de la Comunicación Pública, realizamos las siguientes acciones:

Alimentamos permanentemente la página web Terminales Medellín (www.terminalesmedellin.com) siguiendo los lineamientos de la Ley de Transparencia: contratación, PQRSD, información financiera, trámites y servicios, normatividad vigente, entre otros.

Atención permanente a medios de comunicación.

Consolidación y construcción del Informe de Gestión 2017 para la Asamblea de Accionistas de Terminales Medellín y Concejo de Medellín.

Activación de los siete Protocolos de Servicio de Terminales Medellín, desarrollados con base en la Experiencia del Pasajero. Mediante esta herramienta, la Entidad busca generar experiencias memorables, por medio de un servicio más humano, ágil y completo. En este proceso convergen todas las organizaciones y entidades que operan desde ambas terminales: copropiedad, personal de seguridad y aseo, equipajeros, personal administrativo, técnico y operativo de Terminales Medellín.

Medición de la satisfacción del usuario, por medio de aplicación de 650 encuestas a través de la empresa Focuslab, dando como resultado una calificación global de 4.1% ubicándonos en un estado de Adecuado.

Inversión en Plan de Medios regionales, donde emitimos campañas sobre la compra segura de los tiquetes, promovemos el turismo y la excelente opción de

viajar por vías terrestres saliendo desde Terminales Medellín.

Durante esta vigencia, hemos actualizado nuestra señalética informativa, siendo bilingüe, incluyente, con iconografía y amigable con el medio ambiente; cumpliendo los lineamientos de nuestro Manual de Imagen Corporativo.

Posicionamiento de marca por medio de actividades lúdicas y culturales con la Corporación Pueblo Joven, promoviendo información de valor como: educación vial, responsabilidad social empresarial, cuidado del medio ambiente, viaje seguro mediante Terminales Medellín.

Alianza estratégica con Corantioquia, Policía Nacional, Área Metropolitana, Secretaría de Inclusión Social, en campañas pedagógicas orientadas a combatir el abuso sexual infantil, el transporte y trata ilegal de fauna y flora silvestre, la seguridad del pasajero en las Terminales y en el bus, entre otros.

Participación institucional en importantes eventos de ciudad como Feria de las Flores 2018, Noche de los Mejores de Fenalco Antioquia, Día del Periodista Alcaldía de Medellín, entre otros.

En **Comunicación Interna** podemos destacar:

- Emisión del boletín institucional Periplo, donde se abordan diversos temas de interés para la organización y sus servidores. Esta herramienta tiene una periodicidad mensual, en formato digital aportando al cuidado del medio ambiente.
- Apoyo a los diferentes eventos institucionales, tales como: lanzamiento de los 10 Mandamientos Ambientales de Terminales Medellín, conmemoración Día de la Mujer y del Hombre, Día de la Secretaria, Día del Contador, entre otros.
- Permanente apoyo comunicacional a las diferentes áreas de la organización.
- Alimentación constante de la Intranet, destinada para los servidores de la Entidad.
- Gestión y ejecución del curso de Lenguaje de Señas, a través de la Policía Nacional.
- Acompañamiento permanente al Plan Estratégico de Terminales Medellín, orientado por la Alta Dirección.

- Posicionamiento de marca por medio de souvenirs: botones institucionales, alcancías, semillas, entre otros.
- Realización de los Miércoles de Aprendizaje en lo corrido del año. Este espacio está destinado para que los servidores compartan sus conocimientos y habilidades de manera grupal, abordando temas de crecimiento personal, liderazgo, normatividad vigente, procesos internos, etc.

En la **Estrategia Digital** podemos destacar:

La campaña digital “Viajar es Rico”, donde se emitieron diferentes piezas gráficas con contenido de valor y más de 40 videos donde pasajeros de ambas terminales indicaban por qué viajar es rico, la importancia de comprar los tiquetes en las taquillas de Terminales Medellín y los beneficios de viajar por estos nodos de conexión terrestre.

Alimentación diaria de nuestras redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram.

Canalización, direccionamiento y respuesta de las PQRS publicadas en nuestras redes sociales.

En la **Estrategia de Mercadeo** podemos destacar:

Administración del Auditorio Mariano Ospina Pérez, donde se realizan eventos de ciudad, destinado además para las empresas transportadoras y reconocidas empresas como Leonisa, Línea Directa, Tecnociencia, BMX, Ésika, entre otros.

4.1.2. Informe de resultados de la satisfacción de los clientes externos

Anualmente, Terminales Medellín realiza una encuesta de percepción para medir la satisfacción de los usuarios de ambas terminales: Norte y Sur. Este año, la empresa Focuslab aplicó 650 encuestas (tamaño muestral) a cuatro públicos objetivos: pasajeros, arrendatarios de locales, empresas transportadoras (gerentes/administradores) y personal de las empresas transportadoras (conductores/taquilleros).

Los aspectos evaluados fueron:

- Nivel Global de Satisfacción (NGS).
- Nivel de satisfacción con el servicio prestado por el personal.
- Nivel de satisfacción con las condiciones locativas.

La medición cuantitativa para el 2017, arrojó que el desempeño de Terminales Medellín desde la perspectiva de sus públicos es **ADECUADO** con una calificación global de 4.1%, con una variación positiva respecto al año 2016, del 1.3%.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

“MEDELLÍN CÓMO VAMOS” 2018

La empresa Ipsos Napoleón Franco, inscrito ante el Consejo Nacional Electoral, realizó la encuesta de Percepción Ciudadana “Medellín Cómo Vamos” para la vigencia 2018. La cual, fue aplicada entre el 21 de septiembre al 6 de noviembre del año en curso, a una población general, hombres y mujeres, mayores de 18 años, de estratos sociales 1 al 6, residentes habituales de Medellín en todas sus comunas [agrupadas en 6 zonas].

Aplicaron 1.514 encuestas bajo la metodología entrevista con cuestionario estructurado cara a cara, con una duración de 45 minutos. Su margen de error para el total de la muestra, fue 2,5% con 94% de confianza.

En el ítem denominado Gestión Pública del aparte Gobierno y Ciudadanía, Terminales Medellín se ubicó en el tercer lugar con un 91,3% de percepción positiva bajo los indicadores de: conocimiento, imagen favorable y buena o muy buena gestión. Cabe resaltar que en los dos últimos años (2016 y 2017) la Entidad ocupaba el cuarto lugar.



4.2. Gestión Documental

Mediante Comité 048-2017 de noviembre 08 de 2017 se presentó y aprobó el Reglamento Interno de Archivo, además la presentación y aprobación del PGD Programa de Gestión Documental y aprobación de la Política General de Gestión Documental, incluida en el PGD, el cual se encuentra divulgado.

En el mes de octubre, mediante acta Nro. 50 de 2018 del comité de archivo, se aprobó el Plan Institucional de Archivo PINAR de Terminales Medellín, el cual estará articulado con en el plan estratégico de la Entidad 2008 -2019, específicamente en el objetivo número 4º orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño.

4.3 Sistema de Información y Comunicación

Durante el periodo evaluado Terminales Medellín continuo con el manejo de los sistemas que permitieron la administración eficiente de las siguientes plataformas tecnológicas:

SOFTWARE		USO
1	ERP SAFIX	Software financiero /nomina incluye base de datos
2	E-SCAN	Antivirus
3	G+	Software de procesos calidad
4	OFFICE	Software infimatica (word, excel, power point, outlook)
5	QFDOCUMENT	Software gestión documental
6	QLIKSENSE	Software Gerencial e inteligencia de negocios
7	AUTOCAD	Software Arquitectónico
8	PHOTOSHOP ILLUSTRATOR	Software Grafico
9	SUITE ADOBE	Software Grafico
10	GENETEC	Software de gestión para el CCTV
11	CCURE	Software automatización Torniquetes / talanqueras
12	MILENUN	Software Kioskos y P2
13	ORACLE	Software base de datos (financiero)
14	SQL Server	Software base de datos (convenios, QFDocument, gestión positiva)
15	BIOSTART	Software control de acceso ingreso - salidas Personal TTM
16	OFFICE 365	Correo en la Nube
17	MAGICINFO	Software de pantallas de informativas
18	PANASONIC	Software planta telefónica
19	SOFTWARE ZER	Software datafonos
20	HERMES	Software de control Operativo
21	HELP & MANUAL	Herramienta de para documentar manuales
22	SOFTWARE CONVENIOS	software que contiene 4 módulos para los convenios: Cepos, AVI, ZER, Parking
23	FORTINET	Software de seguridad perimetral
24	WNDOWS SERVER	software de sistema operativo de servidores y máquinas virtuales (Windows Server Datacenter 2016)
25	WINDOWS PROFESIONAL	Sistema operativo de equipos de computo
26	REAL VNC	software para monitoreo remoto de equipos

27	PRIMO PDF	software para convertir documentos en PDF
28	ACROBAT READER	Software para visualizar archivos PDF
29	EXCEL VIEWER	Software para visualizar archivos de Excel
30	WINRAR	Software para comprimir o descomprimir archivos
31	SQL EXPRESS	Software base de datos para base de datos inferiores a 5 GB

JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
Asesor Oficina de Control Interno