

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

| | | |
|-------------------------|--------------------------------|--|
| Jefe de Control Interno | Carlos Arturo Paternina Moreno | Período evaluado: marzo a julio de 2013. |
| | | Fecha de elaboración: julio 11 de 2013. |

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

- Falta mayor compromiso por los responsables en el seguimiento y registro de los riesgos aceptables, tolerables y moderados por lo tanto es necesario sensibilizar a todos los funcionarios de la Entidad de la importancia de generar un plan de riesgos para la mitigación de los mismos.
- Aunque existe un normograma actualizado y se publica constantemente no hay una socialización con cada uno de los responsables.
- Falta divulgación de los indicadores que permita verificar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. y no se analizan sistemática e integralmente para tomar decisiones sobre medidas preventivas o correctivas que mejoren dichos resultados.

Avances

- Por medio de la Resolución No 2013050080 se adopta las normas y políticas para la Evaluación del desempeño, para mejorar las competencias corporativas, la orientación a resultados, la comunicación y el manejo de la información, la orientación al usuario y al ciudadano, las competencias específicas, la conciencia de costos, el liderazgo y dirección de personal, las habilidades corporativas, la apertura al cambio, el trabajo en equipo, el modelo de pensamiento, las habilidades específicas, el conocimiento, la experiencia técnica, la planeación, el orden y la calidad. En el mes de octubre se hará una prueba piloto que con lleva a realizar la prueba oficial en noviembre 29 del año 2013, la cual se hará por cada Subgerente de Unidad.
- Mediante resolución con radicado 201305001 de Junta Directiva se aprobó el proceso de modificación administrativa en reunión ordinaria del 25 de enero de 2013 como consta en el acta 284. En este proceso se crearon dieciseis (16) nuevos cargos, se suprimieron y se transformaron otros, se presentaron cambios en el organigrama, nivelación salarial y modificación en la denominación de algunos cargos:

Se transforman los siguientes cargos:

| Nombre del cargo actual | Plazas | Requisito académico actual | Dependencia | Nuevo nombre | Nuevo requisito académico |
|-------------------------|--------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| Tesorerero | 1 | Tecnólogo | Unidad Financiera y Comercial | Profesional Universitario Tesorerero | Profesional Universitario |

Se suprimen los siguientes cargos:

| Nombre del cargo actual | Plazas | Requisito académico | Dependencia |
|---------------------------------------|--------|---------------------|--------------------|
| Analista de Gestión Humana | 1 | Profesional | Secretaría General |
| Profesional Servicio al Transportador | 1 | Profesional | Gerencia |
| Informadora | 5 | Bachiller | Unidad Operativa |

Se crean los siguientes cargos y plazas:

| Nombre cargo | Cargo Nuevo | Plazas | Salario 2013 | Requisitos académicos | Dependencia |
|--|-------------|--------|--------------|------------------------------|--------------------|
| PROFESIONAL ESPECIALIZADO ABOGADO | NO | 1 | \$ 4,811,354 | profesional, especialización | Secretaría General |
| PROFESIONAL ESPECIALIZADO RECURSOS HUMANOS | SI | 1 | \$ 4,811,354 | profesional, especialización | Secretaría General |
| PROFESIONAL ESPECIALIZADO AMBIENTAL | SI | 1 | \$ 4,811,354 | profesional, especialización | Unidad Operativa |
| ASESOR DE CONVENIOS Y PROYECTOS | SI | 1 | \$ 4,811,354 | profesional, especialización | Gerencia |
| PROFESIONAL UNIVERSITARIO COORDINACIÓN OPERATIVA | SI | 1 | \$ 2,989,218 | Profesional | Unidad Operativa |

| | | | | | |
|--|----|---|--------------|-------------|-------------------------------|
| PROFESIONAL UNIVERSITARIO TIC | NO | 1 | \$ 2,989,218 | Profesional | Unidad de Desarrollo |
| PROFESIONAL UNIVERSITARIO ASESOR DE GERENCIA | SI | 1 | \$ 2,989,218 | Profesional | Gerencia |
| PROFESIONAL UNIVERSITARIO COORDINACIÓN TÉCNICA | SI | 1 | \$ 2,989,218 | Profesional | Unidad Operativa |
| PROFESIONAL UNIVERSITARIO CONTADOR | SI | 1 | \$ 2,989,218 | Profesional | Unidad Financiera y Comercial |
| PROFESIONAL UNIVERSITARIO REDES SOCIALES Y WEB | SI | 1 | \$ 2,989,218 | Profesional | Gerencia |
| TÉCNICO ADMINISTRATIVO SALUD OCUPACIONAL | SI | 1 | \$ 1,925,452 | Tecnólogo | Secretaría General |
| TÉCNICO ADMINISTRATIVO PUBLICIDAD | SI | 1 | \$ 1,330,836 | Técnico | Gerencia |
| TÉCNICO ADMINISTRATIVO ARCHIVO | SI | 1 | \$ 1,330,836 | Técnico | Secretaría General |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVA | NO | 1 | \$ 1,330,836 | Técnico | Gerencia |
| OPERARIO CALIFICADO MANTENIMIENTO | SI | 2 | \$ 1,210,000 | Bachiller | Unidad Operativa |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO OPERATIVO | NO | 5 | \$ 981,127 | Bachiller | Unidad Operativa |
| AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES MANTENIMIENTO | NO | 2 | \$ 883,139 | Bachiller | Unidad Operativa |

Cambian la denominación a los siguientes cargos:

| Nombre cargo actual | Plazas | Nuevo nombre cargo | Dependencia |
|---------------------------------------|--------|--|-------------------------------------|
| JEFE UNIDAD DESARROLLO ORGANIZACIONAL | 1 | SUBGERENTE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO | Subgerencia Planeación y Desarrollo |
| JEFE UNIDAD OPERATIVA | 1 | SUBGERENTE TÉCNICO Y OPERATIVO | Subgerencia Técnica y Operativa |
| JEFE UNIDAD FINANCIERA Y COMERCIAL | 1 | SUBGERENTE FINANCIERO Y COMERCIAL | Subgerencia Financiera y Comercial |
| PROFESIONAL ESPECIALIZADO COMUNICADOR | 1 | JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | Gerencia |
| CONTADOR | 1 | PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTADOR | Subgerencia Financiera y Comercial |

| | | | |
|---|----|---|--|
| TÉCNICO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN | 2 | PROFESIONAL UNIVERSITARIO TIC | Subgerencia de Planeación y Desarrollo |
| TÉCNICO CONTROL INTERNO | 1 | PROFESIONAL UNIVERSITARIO CONTROL INTERNO | Gerencia |
| PROFESIONAL EN PLANEACIÓN | 1 | PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACIÓN | Subgerencia de Planeación y Desarrollo |
| ANALISTA DE GESTIÓN, NÓMINA Y CONTRATOS | 1 | PROFESIONAL UNIVERSITARIO NÓMINA | Secretaría General |
| ANALISTA EN MERCADEO Y COMUNICACIONES | 1 | PROFESIONAL UNIVERSITARIO MERCADEO Y COMUNICACIONES | Gerencia |
| TESORERO | 1 | PROFESIONAL UNIVERSITARIO TESORERO | Subgerencia Financiera y Comercial |
| ADMINISTRADOR DE ADQUISICIONES | 1 | TÉCNICO ADMINISTRATIVO ADQUISICIONES | Secretaría General |
| ADMINISTRADOR DE DOCUMENTOS | 1 | TÉCNICO ADMINISTRATIVO DOCUMENTOS | Secretaría General |
| TÉCNICO ADMINISTRACIÓN DE BIENES | 1 | TÉCNICO ADMINISTRATIVO BIENES | Subgerencia Financiera y Comercial |
| CAJERA GENERAL | 1 | TÉCNICO ADMINISTRATIVO CAJERO | Subgerencia Financiera y Comercial |
| AUXILIAR CONTABLE | 1 | TÉCNICO ADMINISTRATIVO CONTABILIDAD | Subgerencia Financiera y Comercial |
| AUXILIAR DE PROCESOS | 1 | TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS | Subgerencia de Planeación y Desarrollo |
| AUXILIAR DE PRESUPUESTO | 1 | TÉCNICO ADMINISTRATIVO PRESUPUESTOS | Subgerencia Financiera y Comercial |
| AUXILIAR DE TESORERÍA | 1 | TÉCNICO ADMINISTRATIVO TESORERÍA | Subgerencia Financiera y Comercial |
| AUXILIAR DE ADQUISICIONES | 1 | TÉCNICO ADMINISTRATIVO ADQUISICIONES | Secretaría General |
| SECRETARIA | 4 | AUXILIAR ADMINISTRATIVA | Secretaría General, Subgerencias |
| CONTROLADOR | 10 | TÉCNICO OPERATIVO | Subgerencia Técnica y Operativa |
| AUXILIAR DE MANTENIMIENTO | 1 | AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES MANTENIMIENTO | Subgerencia Técnica y Operativa |
| AUXILIAR OPERATIVO | 36 | AUXILIAR ADMINISTRATIVO OPERATIVO | Subgerencia Técnica y Operativa |
| MENSAJERO | 1 | AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES MENSAJERO | Secretaría General |
| ENCARGADA DE OFICIOS VARIOS | 2 | AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES OFICIOS VARIOS | Secretaría General |

- El 95% del personal optimizó su condiciones salariales, de esta forma se contribuyó en la mejora de la calidad de vida de los empleados, se le dio la oportunidad algunos contratistas que venían realizando labores por medio de prestación de servicios, se vincularan a la empresa y continuaran realizando su trabajo, algunos cargos que tenían el nombre de técnico por ejemplo y venía desempeñándose por un personal con formación profesional, se le cambió la denominación a profesional universitario, siendo coherente con su profesión y asignación de sus tareas.

- Se siguen realizando las reuniones mensuales, convocadas y realizadas bajo la dirección del Gerente General, a esta se invita a todo el personal vinculado, aprendices y contratistas por prestación de servicio de Terminales Medellín y de las diferentes unidades de negocio, en ella se tratan temas generales y críticos, en los cuales se establecen directrices para el mejoramiento continuo, responsabilidad en el trabajo, cumplimiento del horario laboral y el compromiso de trabajo en equipo etc.
- Se elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Subgerencia de Planeación y Desarrollo, el cual se colgó en la página de la WEB de la empresa el 30 de abril de 2013, dándole cumplimiento al decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la Republica.
- Se institucionalizó la realización mensual del Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión, por lo tanto se aprobó la programación hasta el mes de diciembre, en este se generan propuestas de mejora las cuales se escalan al Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.
- Con la creación del cargo del Profesional especializado ambiental, Terminales Medellín contribuye a mantener la capacidad del sostenimiento de la ciudad región y por consiguiente del planeta y a garantizar mediante la conservación y preservación de los recursos naturales una mejor calidad de vida para la población circundante y flotante. El ingeniero ambiental en Terminales Medellín, adscrito a la Subgerencia Técnica y Operativa, conocerá, interpretará y diagnosticará los impactos negativos y positivos ambientales, evaluara el nivel del daño ocasionado en el ambiente (en el caso de un impacto negativo) y propondrá soluciones integradas de acuerdo a las leyes medioambientales vigentes.
- Se suprimió el cargo de analista de gestión humana, pero se creó el cargo de Profesional Especializado en Recurso Humano que asume la responsabilidad de los procesos de vinculación, desarrollo humano, remuneración, relación laboral y administrativa, incluyendo los aspectos salariales y bienestar social de los servidores públicos y de contratistas de prestación de servicios.
- La entidad no contaba con un Profesional en Salud Ocupacional, solo se disponía de un aprendiz que suplía este cargo por el tiempo que dura la práctica. La Salud Ocupacional en Colombia se fundamenta en el artículo 56 del Código Sustantivo del Trabajo. La Ley 9a de 1979 exige a los empleadores la implementación de un Programa de Salud Ocupacional, obligación reglamentada por el Decreto 614 de 1984 y la Resolución 1016 de 1989, entre otras normas. Se creó el cargo

Técnico administrativo Salud Ocupacional, adscrito a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo, con este nuevo cargo se busca administrar el subproceso de prevención de la enfermedad y promoción de la salud, participar en la planeación, coordinación y ejecución de eventos formativos que se programen en la institución, tendientes al rescate de los valores y la formación humanística, tales como: seminarios, encuentros, conferencias, tertulias etc., dirigir permanentemente la conformación de los grupos de trabajo que conlleven a un mejoramiento de la calidad de vida, realizar la investigación de accidentes de trabajo, el análisis de la accidentalidad y el ausentismo, coordinar y realizar las inspecciones asociadas a la salud ocupacional que se requieran y determinar las acciones de mejoramiento del caso, elaborar y efectuar seguimiento al programa de salud ocupacional e la empresa, entre otras.

- Se realizó las auditorías internas de calidad el 9 y 10 de mayo de 2013 como preparación, para la visita del ICONTEC, en estas solo se presentaron hallazgos no relevantes. El ICONTEC realiza su evaluación el 10 y 11 de julio y solo detecta una No conformidad menor, por lo que el auditor sugiere la continuación de las certificaciones NTCGP 1000:2009 y NTCGP 1000:2009
- Se siguen realizando las reuniones semanales del Comité del Sistema Integrado de Gestión donde participan los Directivos de la Empresa, que tiene como objetivo revisar los avances en los planes, programas, proyectos, nuevas propuestas de negocios, preparar los informes para presentar a Junta Directiva y todos los temas atinentes y de competencia de la Alta Dirección, aquí se formulan y fijan compromisos, se asignan tareas a las cuales se le realiza seguimiento en los siguientes Comités.
- Existe el normograma actualizado que incluye la base legal que garantiza los objetivos de cumplimiento de orden constitucional, legal y reglamentario de la entidad

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

- Dificultad en el análisis de datos y de las mediciones que arroja cada proceso, porque con la medición generada se deben tomar las acciones pertinentes para la toma de decisiones acertadas.
- Falta definir el Plan Individual de Desarrollo (PID) por funcionario y de acuerdo a los resultados de la evaluación se permita programar la capacitación de acuerdo a las debilidades y fortalezas que tenga el empleado.

- Se presenta la dificultad con la nueva implementación en el programa de Qfdocument para el análisis de las quejas, ya que es muy complejo y se identifica inconvenientes internos en el cruce de la queja con la respuesta.
- El sistema integrado de información Safix, tiene predeterminados algunos reportes, sin embargo estos deben ser mejorados o definidos de acuerdo a las necesidades de la Entidad, con el fin de prevenir errores, evitando la generación de informes de forma manual. Se debe hacer uso del contrato de mantenimiento del sistema, haciendo los requerimientos de los desarrollos necesarios.

Avances

- La creación de dieciséis (16) cargos y la nivelación salarial que se realiza en la empresa y aprobada por la Junta Directiva, tiene un impacto en \$737 millones en la realidad financiera de la empresa, sin embargo Terminales de Transporte de Medellín con corte a mayo 31 de 2013, está presentando una utilidad operacional por el orden de los \$1.300 millones, que muestra un crecimiento del 16,2% comparándolo con el mismo periodo del 2012.
- Terminales de Transporte de Medellín es una empresa con resultados financieros positivos, donde su utilidad operacional con corte a mayo 30 de 2013 es por el orden de los \$1.300 millones, ésta no tiene deuda pública, el 96,48% del patrimonio es de los dueños, con un margen de ebitda del 29,79%, un margen operacional del 20,30%, mostrando la solidez financiera que tiene la empresa.
- Se adquirió la aplicación de un programa de gestión documental que permite un incremento exponencial de la productividad empresarial, facilita la ubicación y el manejo de la información y además reduce en gran medida, el exceso de documentos que generalmente se conservan en la empresa y que no son importante para la misma. También con este programa de gestión documental Qfdocument se reduce el tiempo de consultas de documentos electrónicos, reducción de los costos de archivado, reducción en la recuperación de un documento, mejora la atención de los clientes, reducción de los costos de acceso a la documentación, incremento de satisfacción de los usuarios internos y reducción de costos legales.
- Se presentó la rendición de cuentas a la ciudadanía en cabeza del Gerente General el pasado 12 de junio de 2013, siendo la tercera vez que se realiza este ejercicio con la presencia de periodistas de diferentes medios, organismos de control, comerciantes, transportadores y público en general, el evento se realizó en el auditorio de la empresa ubicado en la Terminal de Norte.
- Durante el primer semestre de 2013 se han realizado trece (13) mesas de trabajos presididas por

el Gerente General de Terminales de Transporte de Medellín, con los diferentes grupos de interés (stake holders), discriminados así: seis (6) con los transportadores, dos (2) con los comerciantes y cinco (5) con el gremio de los taxistas.

- Hasta la fecha se han generado 14 versiones del Manual de Gestión electrónico, estas actualizaciones se realizan con los líderes y participantes de cada proceso. Inició en versión 6.0.0 y actualmente se encuentra en versión 8.0.5.
- La Unidad de Desarrollo Organizacional hacen revisión periódica de programas instalados en los equipos de la entidad y se desinstalan los programas no autorizados y la Oficina de Control Interno se encarga de la verificación de la misma.
- Se crea el cargo de Profesional universitario de redes sociales y Web, para mantener todas las redes sociales (Facebook, Twitter, Flickr y Youtube etc.), actualizadas y de esta forma estar en contacto por este medio con todos nuestros usuarios e igual en el portal institucional de Terminales de Transporte Medellín. A partir de 8 de abril con este nuevo profesional en las redes sociales como: Twitter aumentó los seguidores en 539, estando a la fecha en 2959, en Facebook se aumentó en 90, para un total de 989 usuarios (me gusta), Flickr es un administrador de vídeos e imágenes que nos permite interactuar con los clientes para que conozcan más de la entidad y por último el YouTube donde se suben videos institucionales para de una forma más amigable la ciudadanía conozca la empresa. Se mejoró el portal institucional y a partir del 10 julio de 2013 salió en producción, donde nuestros clientes directos e indirectos pueden acceder todo lo relacionado con Terminales de Transporte de Medellín, tales como las PQR, Empresas Transportadoras, Convenios etc.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

- Se debe trabajar en mejorar la cultura de la planeación con metas físicas por Unidades Administrativas, dejando registro de las reuniones de evaluación y seguimiento a los planes de trabajo y de los compromisos adquiridos.
- Se sigue presentando inconvenientes, para cumplir con el cronograma del Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno, porque se han desarrollado actividades no planeadas inicialmente pero que requieren de atención inmediata, un ejemplo de ellas es: Cumplir con informes para dar cumplimiento a obligaciones normativas, servir de enlace a los diferentes órganos de Control Externos, donde los requerimientos de estos Entes exigen dedicación y tiempo etc.

- Los responsables de formular los planes de mejoramiento a los hallazgos generados por los entes de control, entes de certificación y control interno, deben generar mayor compromiso al momento de realizar seguimiento a los mismos.

Avances

- La Contraloría General de Medellín como resultado de la auditoría fiscal y financiera realizada a Terminales de Transporte de Medellín S.A., con alcance 2012, dictamina los estados contables **Limpio**, conceptúa que la gestión presupuestal fue **Favorable** y la gestión financiera **Eficiente**, con una calificación de **88,7**.
- Se realizó las auditorías internas de calidad el 9 y 10 de mayo de 2013 como preparación, para la visita del ICONTEC, en estas solo se presentaron hallazgos no relevantes. El ICONTEC realiza su evaluación el 10 y 11 de julio y solo detecta una No Conformidad menor, por lo que el auditor sugiere la continuación de las certificaciones NTCGP 1000:2009 y NTCGP 1000:2009.
- Se han seguido realizando las campañas, para sensibilizar a los funcionarios de la Empresa para que interioricen las políticas del autocontrol.
- La Oficina de Control Interno ha seguido actualizando los Planes de Mejoramiento en el SisPlanes que es el programa que tiene la empresa para hacer el seguimiento a los diferentes hallazgos que se presenten en las auditorías realizadas ya sean hechas por entes internos o externos, con el respectivo acompañamiento a los responsables de los mismos.
- Como acción mejora y buena práctica, se aplica un cuestionario para la evaluación de los elementos del MECI donde cada una de las preguntas, que me permiten evaluar cada uno de los elementos, tienen una calificación de la siguiente forma: uno (1) si está insuficiente, tres (3) si está en proceso y cinco (5) si está implementado. A partir de este método la evaluación realizada a Terminales de Transporte de Medellín en su evaluación de avance permite obtener una calificación del **92%**, en un estado de desarrollo satisfactorio.
- Acompañamiento constante de la oficina de control interno y la Auxiliar de Calidad, para obtener mejores resultados en auditorías realizadas por los entes de control y de certificación.
- Se implementó una directriz que permitiera que el Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno se aprobara por el Gerente General los primeros días del año.

Estado General del Sistema de Control Interno

El estado del Sistema de Control Interno en las Terminales de Transporte de Medellín se encuentra en un nivel de desarrollo óptimo, ya que se evidencia en cada uno de los tres (3) subsistemas y sus nueve (9) componentes un mejoramiento continuo, debido al compromiso de la Alta Dirección y de cada uno de los Funcionarios de la Empresa, lo que se ha visto reflejado en los resultados positivos, desde el punto de vista social e institucional.

Las observaciones presentadas por los Organismos de Control Externo, son menores y de forma, a las cuales se le ha programado el respectivo y debido Plan de Mejoramiento, con el fin de que éstas sean subsanadas y dentro del proceso de mejora continua, mantener un Sistema de Control Interno fortalecido.

Recomendaciones

- Se recomienda seguir aplicando la política del procedimiento "Recibir y Responder Comunicaciones" porque todos los funcionarios de TTM están en la obligación de atender las comunicaciones de los clientes.
- Hacer el acto administrativo para formalizar el manual de gestión y de indicadores.
- Articular la información entre Hermes y safix.
- formular los planes de mejoramiento a los hallazgos generados por los entes de control, entes de certificación y control interno, porque se debe generar mayor compromiso al momento de realizar el seguimiento a los mismos.
- Programar en el Plan de Acción de la Empresa para cada vigencia, los proyectos que realmente se van a ejecutar.
- Seguir realizando las Audiencias de rendición de cuentas a la ciudadanía, como se ha realizado en tres (3) ocasiones anteriores, la última fue el pasado 12 de junio de 2013, que es una demostración de Transparencia Administrativa y Probidad.
- Acoger las buenas prácticas de la Administración de Riesgos como la Norma NTC ISO 31000, toda vez que la norma NTC 5254, fue derogada y reemplazada por la anterior.
- Que se asuma por parte de los responsables de los procesos, el compromiso del monitoreo, valoración, control, evaluación y registro de los riesgos aceptables, tolerables y moderados.

- Seguir interiorizando la Cultura del Autocontrol, como responsabilidad de cada uno de los funcionarios de las Terminales de Transporte de Medellín, que se convierta en una actitud que es compromiso de todos.
- Definir nuevos indicadores estratégicos, que le permitan a la Alta Dirección tomar decisiones de forma más oportuna, eficiente, eficaz y efectiva.
- Seguir realizando las diferentes mesas de trabajo, donde la Alta Dirección de las Terminales de Transporte de Medellín interactúa con los diferentes grupos de interés, siendo un ejercicio de participación ciudadana, donde la Entidad sigue demostrando la transparencia en el manejo de lo público.
- Evitar la elaboración de informes de rendición de cuentas de forma manual, procurando que su generación sea a través de los reportes del sistema de información Safix, exigiendo el mayor beneficio del contrato de mantenimiento del sistema, que se firma anualmente.
- Se recomienda dar respuesta oportuna a las PQR en los términos estipulados por la Ley.

CARLOS ARTURO PATERNINA MORENO.

Asesor Control Interno.