

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 2012 Fecha de elaboración: Julio 11 de 2012
-------------------------	--------------------------------	---

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

- El cambio de administración, con la llegada de un nuevo Gerente General y de gran parte del Equipo Directivo, ha generado variaciones en la ejecución del Plan de Acción, lo que ha llevado a que no se cumpla totalmente lo programado.
- Aunque la Empresa tiene un Plan de Manejo Ambiental, aún no se tienen proyectos claros que apunten a un control de los diversos tipos de polución y contaminación auditiva.
- 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 riesgos.
- Para la formulación de los Planes de la Empresa, se debe tener en cuenta consultar a la ciudadanía y los grupos de interés (Stakeholders).
- Aunque se cuente con un sistema que facilita el registro, gestión y seguimiento de los mantenimientos correctivos, se presentan demoras en su atención y respuesta al usuario solicitante.
- No existe un cargo definido en Empresa, para la realización de la gestión en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial de los funcionarios.

Avances

- Se actualizó la documentación de los procesos, como resultado de la revisión de la Oficina de Control Interno, la Unidad de Desarrollo Organizacional y los responsables de cada uno de los nueve (9) procesos de la Empresa, con el fin de verificar que lo actuado correspondiera con lo documentado.
- Se actualizó el marco normativo con las normas vigentes por proceso.
- Se solidificó el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), con el nombramiento por parte de la Alta Dirección, de un directivo de la Empresa, como representante de la Gerencia General.
- 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 y todos los temas 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.

- Elaboración del Plan de Riesgo y el seguimiento periódico del mismo, en el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión.
- Se elaboró el Plan de Inversiones 2012-2015, por valor de \$28.425 millones el cual fue presentado y aprobado por la Junta Directiva de Terminales Transporte de Medellín, para seguir dándole cumplimiento a los cinco objetivos del Plan Estratégico.
- Al comparar el porcentaje de quejas por prestación de servicios del primer semestre del 2011 con las del 2012, éstas disminuyeron en un 5,6%.
- Se creó el Comité de Convivencia mediante resolución 182 de 2012, que tiene como objetivo la de resolver conflictos internos de convivencia de acuerdo a las normas establecidas, por lo tanto se eligieron tres representantes por elección popular y los otros tres nombrados por la Gerencia General.
- Dándole cumplimiento al Acuerdo Municipal 065 de 2009 y acogido por la Resolución 195 de 2009 de Terminales de Transporte de Medellín, se preparó el informe de Transparencia Administrativa y Probidad por el Comité creado por la misma resolución. El informe fue enviado en abril del 2012, al Concejo Municipal de Medellín y a la Secretaría de Evaluación y Control del municipio de Medellín.
- La Empresa coopera con los diferentes grupos de interés y fortalece las relaciones con los mismos, con la programación de un presupuesto para darle cumplimiento a los proyectos de responsabilidad social.
- La Entidad en su compromiso con la mejora continua, realizó el 1 y el 8 de junio la auditoria externa con el ICONTEC, esto con el objetivo de realizar seguimiento al Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los requisitos exigidos en las normas NTC ISO 9001:2008 y NTC GP1000:2009, esta auditoria permitió actualizar el certificado otorgado en el año 2011.
- Se realizó medición del clima organizacional arrojando excelentes resultados, se obtuvo una calificación del 76,7%.
- La entidad se certifica en responsabilidad social con la entidad FENALCO Solidario
- Al contrato con la vigilancia se aumentó en número de vigilantes permitiendo un mayor cubrimiento.
- El plan de acción del año 2012 se formuló teniendo en cuenta la lluvia de ideas de proyectos que formuló cada Unidad Administrativa.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

- La medición de la efectividad en los procesos es deficiente, aunque cabe resaltar que se cuenta con indicadores de gestión para medir el plan estratégico y métricas que miden los resultados de los procesos.
- 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

- El pasado 4 de julio de 2012, por primera vez se realizó Audiencia Pública de rendición de cuenta a los diferentes grupos de interés (Transportadores, Comerciantes, Periodistas, Entes de Control etc.), donde el Gerente General, mostró el Plan de Inversiones del próximo cuatrienio (2012-2015) y los logros y resultados de la gestión del primer semestre del 2012. En diciembre se volverá a hacer el ejercicio.
- Se sigue realizando la valoración e inventario documental de la Empresa, identificando las oportunidades de mejora y los factores de riesgo para la conservación de los documentos, que permita el diagnóstico del estado actual del Fondo Acumulado y al final se pueda digitalizar el mismo.
- Con la creación de un cargo que responsabiliza de la Oficina de Comunicaciones, con una estrategia definida para el adecuado manejo de la comunicaciones con los grupos de interés externos.
- Se tiene el proyecto con su respectivo presupuesto el mejoramiento del Portal Corporativo de Terminales de Transporte de Medellín.
- La realización de once (11) mesas de trabajo, donde el Gerente General de la Empresa ha interactuado con los diferentes grupos de interés de la siguiente manera: siete (7) con los transportadores, dos (2) con los comerciantes, una (1) con los taxistas que prestan el servicio en la Terminal y una (1) con los vendedores ambulantes.
- Mensualmente el Gerente General realiza mesas de trabajo con los integrantes de cada unidad administrativa, con el objetivo de canalizar las comunicaciones y retroalimentar a cada unidad.
- La Unidad de Desarrollo Organizacional desarrolla un plan de trabajo por cada cargo y realiza seguimiento y evaluación de los mismos de manera mensual.
- Se realiza seguimiento y control de las PQRs que la comunidad envía a la Entidad a través diferentes medios, página Web, formularios comunicación con los clientes que pueden ser

suministrado por cualquier funcionario de la Entidad, los cuales este año han sido reforzados con la implementación de diez (10) buzones de recepción de sugerencias, cinco (5) en la Terminal del Norte, dos (2) en la Terminal del Sur y tres (3) en el Teleférico de Palmitas, es de resaltar que se han establecido controles para la respuesta en forma oportuna y eficaz de las mismas. La Oficina Control Interno realiza seguimiento y control permanente sobre las quejas y reclamos, para que se defina la acción correctiva inmediata y la posterior acción preventiva, para evitar el impacto de una mala imagen que pueda tener la Empresa con los usuarios y ciudadanía en general.

- El Equipo Técnico de Sistema Integrado de Gestión ETSIG, sigue cumpliendo sus funciones cada quince días, de control y mejoramiento continuo de los procedimientos, gestión de riesgos, planes de mejoramiento, ajuste de manuales e instructivos, identificando deficiencias e implementado las mejoras para subsanar las mismas.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

- Se sigue presentando incumplimiento 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 servir de enlace a los órganos de Control Externos, donde los requerimientos de estos Entes exigen dedicación y tiempo
- 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.
- No se contaba con una directriz que permitiera que el Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno fuese aprobado en la segunda semana de enero, sino en el mes de abril.
- 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 debe formular planes de trabajo por unidades administrativas e individuales que permitan realizar una mejor gestión y un mejoramiento continuo.

Avances

- Los planes, proyectos y la gestión de la Entidad, son revisados en las reuniones de cada semana del Comité del Sistema Integrado de Gestión, donde se analiza y evalúa su avance y ejecución, lo que permite hacer los correctivos y ajustes en tiempo real, es en definitiva un mecanismo bastante efectivo.
- La evaluación del Sistema de Control Interno, se hizo de nuevo este año con la participación del Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG), el resultado sigue siendo positivo porque participan los líderes y responsables de los procesos, los cuales cada vez más se comprometen con el mejoramiento continuo. De esta evaluación se dejan compromisos y se

asignan los responsables de implementarlos y el seguimiento se hace en el mismo Equipo Técnico.

- La Oficina de Control Interno ha actualizado los Planes de Mejoramiento en el SisPlanes, iniciando el acompañamiento los a responsables de los procesos, en el seguimiento de los mismos.
- La Unidad de Desarrollo Organizacional realiza las pruebas a los procesos con cada uno de los responsables, permitiendo la actualización, mejoramiento y verificación de cada uno de los procesos.

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

- Seguir realizando las Audiencias de rendición de cuentas a la ciudadanía, como la realizada el 4 de julio de 2012, 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 compromiso de todos.
- Se deben definir mejores indicadores y métricas para los procesos, que permitan medir y cuantificar los logros obtenidos en los mismos.
- 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.



CARLOS ARTURO PATERNINA MORENO.

Asesor Control Interno.