

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

Jefe de Control Interno	Carlos Arturo Paternina Moreno	Período evaluado: julio a noviembre de 2013.
		Fecha de elaboración: noviembre 8 de 2013.

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

- El cargo Profesional Universitario Redes Sociales y WEB, se proveyó con una Ingeniera de Sistemas la cual presentó su renuncia, por lo tanto en los actuales momentos la Empresa no tiene un profesional con la responsabilidad de la administración de la misma.
- A la fecha no se ha realizado la evaluación de desempeño del personal, que le permita a la Empresa ensamblar los programas anuales de formación de los funcionarios.
- 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.

Avances

- La Subgerencia de Planeación y Desarrollo organizó en equipo con cada Unidad responsable, los indicadores de gestión que permiten verificar el cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos, los cuales se socializaron en la reunión del Equipo Técnico ETSIG del 3 de octubre de 2013.
- 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.

Por lo tanto la prueba oficial de competencias se hará el 15 de noviembre del 2013, bajo la responsabilidad de la Gerencia General y cada una de las Subgerencias 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 los siguientes cargos y plazas:

NOMBRE DEL CARGO	CARGO NUEVO	PLAZAS	DEPENDENCIA	PROVISTO
Profesional Especializado Abogado	No	1	Secretaría General	Si
Profesional Especializado Recursos Humanos	Si	1	Secretaría General	Si
Profesional Especializado Ambiental	Si	1	Subgerencia Operativa	Si
Asesor de Convenios y Proyectos	Si	1	Gerencia General	Si
Profesional Universitario Coordinación Operativa	Si	1	Subgerencia Operativa	No
Profesional Universitario Coordinación Técnica	Si	1	Subgerencia Operativa	Si
Profesional Universitario Asesor de Gerencia	Si	1	Gerencia General	No
Profesional Universitario TIC	No	1	Subgerencia Planeación y Desarrollo	No
Profesional Universitario Contador	No	1	Subgerencia Financiera y Comercial	Si
Profesional Universitario Redes Sociales y WEB	Si	1	Gerencia General	No
Técnico Administrativo Salud Ocupacional	Si	1	Secretaría General	Si



GP-CER 131941



SC-3419-1



Terminal del Norte PBX: 267 70 75/76/77
Cra 64C N° 78 - 580 Local 265N FAX: 260 10 25

Nit. 890.919.291-1
Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín

Técnico Administrativo Publicidad	Si	1	Gerencia General	Si
Técnico Administrativo Archivo	Si	1	Secretaría General	Si
Auxiliar Administrativo	No	1	Gerencia General	Si
Operario Calificado Mantenimiento	Si	2	Subgerencia Operativa	Si
Auxiliar Administrativo Operativo	No	5	Subgerencia Operativa	Si
Auxiliar de Servicios Generales Mantenimiento	No	2	Subgerencia Operativa	Si

Actualmente Terminales de Transporte de Medellín tiene 103 personas vinculadas, quedando cuatro (4) cargos vacantes.

- La empresa acatando la ley, crea un portal que facilita la interacción con clientes, usuarios y

proveedores, el cual comienza a operar a partir del 1 de Junio de 2013 y a la fecha lleva alrededor de 739.000 visitas.

- Es bueno resaltar que existen respaldo de información, por lo tanto se realiza Backup diario, semanal y mensual, existe una bitácora y software del mismo, además la empresa tiene una plataforma robusta contra los virus y spam, los roles y permisos son otorgados de acuerdo a las políticas del área de Planeación y solo son otorgados según autorización de los Jefes inmediatos de cada área y que realmente estén sujetos o direccionado al cargo de cada funcionario, para la cancelación de acceso de permisos del personal que se retiran de la empresa, la oficina de Recurso Humano mediante comunicado informa el retiro del personal e inmediato se hace el proceso debido para eliminar contraseña o acceso al sistema. En los riesgos que tiene el proceso de Gestión Tecnologías e Información de la Entidad, los responsables han estado realizando las actividades programadas, para evitar la posible materialización de los mismos.
- Se siguen realizando las reuniones periódicas, 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 debe resaltar la funcionalidad de las mismas.
- Se realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno, el cual se colgó en la página de la WEB de la empresa el 30 de agosto de 2013, dándole cumplimiento al decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la Republica.
- Hay que destacar el compromiso de la Alta Dirección al cumplimiento de los acuerdos, compromisos y protocolos éticos existentes en la entidad, con la asignación y el uso transparente y racional de los recursos, a las acciones de mejoramiento provenientes de la autoevaluación de la gestión y evaluaciones independientes realizadas por los diferentes entes de control.
- Se creó el Comité de Emergencia el cual está integrado por el Gerente General, la Secretaría General, el Subgerente Financiero y Comercial, el Subgerente de Planeación y Desarrollo, el Subgerente Técnico y Operativo, el Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y el Técnico Operativo Salud Ocupacional, por lo tanto se organiza el plan de emergencias que es el documento en el que se establecen los objetivos, las acciones y las responsabilidades del personal frente a situaciones de emergencia o desastre, a fin de controlar sus efectos adversos. Este plan se socializó, mediante capacitación realizada el 30 de octubre de 2013 en el auditorio de Terminales Medellín, con la asistencia de todos los funcionarios de la empresa.

- Con la coordinación de la Profesional Especializado de Recursos Humanos se organizó y realizó el proceso de reinducción de todo el personal de la Empresa el 12 de septiembre de 2013, donde la Gerencia General, Secretaría General, cada una de las Subgerencias, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Comunicaciones, sensibilizaron a todo el personal que labora en Terminales Medellín, de cuál es el rol, responsabilidades, desempeño, como funciona cada uno de los nueve (9) procesos que tiene la Entidad, los resultados y logros que está presentado la Empresa desde el punto de vista financiero y de gestión.
- El Profesional especializado ambiental, ha organizado y realizado diferentes actividades como: Suministros de nuevos recipientes cambio y reparación de puntos ecológicos, instalación de dispositivos ahorradores de agua (11 fluxómetros), ha realizado campañas ambientales sobre cuidado del medio ambiente Terminal Norte y Sur (incluye: entrega de suvenires y realización de video), revisión y adecuación del sistema de aguas residuales (grises) de los restaurantes, adecuación de trampas de grasas, e instaló dos (2) vallas sobre uso adecuado de las cámaras excretoras en las Terminales norte y sur, todo esto apunta a desarrollar una cultura ambiental y contribuir al adecuado manejo del aire, agua, suelo y energía.
- 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. Se ha apuntado a incrementar los ingresos operacionales de la Empresa, diversificando los mismos, por lo cual Terminales Medellín no está supeditada solamente a la Tasa de Uso, sino que ya tiene entradas por otros negocios, cambiando el alto peso que tenía el Conduce en los ingresos de la Entidad.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

- Se está presentando cierta dificultad en la aplicación del programa de Qfdocument con algunos funcionarios, sobre todo en el proceso de contratación.
- 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

- Terminales de Transporte de Medellín es una empresa con resultados financieros positivos, donde su utilidad operacional con corte a septiembre 30 de 2013 es por el orden de los \$1.616 millones, ésta no tiene deuda pública, el 95,57% del patrimonio es de los dueños, con un margen de ebitda del 25,13%, un margen operacional del 13,8%, manteniendo su solidez financiera.
- A pesar de ciertas dificultades normales en la consolidación de todo nuevo sistema, sigue la aplicación del 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. Apuntando en el futuro la cultura del cero papel.
- 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, se tiene programada la cuarta versión para el 5 de diciembre del 2013.
- En aras de ofrecer unas Terminales más cómodas para los pasajeros y un mejor servicio al transportador, se reestructuró y organizó los acopios de taxis urbanos en la Terminal Norte con un presupuesto de \$84 millones.
- Para facilitar al pasajero el acceso al transporte formal intermunicipal e interdepartamental se han ido adecuando y remodelando las Terminales, con un presupuesto de \$1.643 millones, en este proyecto se puede destacar la construcción de una cancha de grama sintética competitiva por valor de \$141 millones, en áreas de las Terminales de Transporte del Norte de Medellín, con el fin que atraer

usuarios y que sea adecuada para la formación, educación, recreación y desarrollo deportivo de los funcionarios de Terminales Medellín, conductores y público en general del sector, como un instrumento de organización social y fomento comunitario.

- Con el fin de orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño, se adquirieron nuevas tecnologías para el mejoramiento y optimización de los procesos, por lo tanto se amplió el circuito cerrado de televisión de las Terminales Norte y Sur, así el proyecto con las dos (2) fases tendrá un total de 61 equipos instalados, 22 en la Terminal del Norte y 39 en la Terminal del Sur, con un presupuesto de \$1.262 millones.
- También se ha repotenciado la infraestructura tecnológica tanto del software, como del hardware, con un presupuesto de \$261 millones. E igualmente se está en proceso de diseño, desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión fase I y fase II con un presupuesto de \$170 millones.
- En aras de desarrollar una cultura ambiental y contribuir al adecuado manejo del aire, agua, suelo y energía, se ha estado ejecutando el plan ambiental, con un presupuesto de \$200 millones.
- En aras de diversificar los ingresos operacionales de Terminales de Medellín y no estar supeditado a la tasa de uso, se han gestionado nuevos negocios rentables que apoyen la movilidad y otros aspectos relacionados con la empresa, por lo tanto se está en el proceso de adquisición de tres (3) grúas por el orden de los \$400 millones, para prestarle el servicio a la Secretaría de Movilidad del municipio de Medellín, también se está en el proceso de compra de un lote para parqueadero con un presupuesto de \$4.000 millones, con el fin de solucionar el proceso de parqueo de los vehículos que inmoviliza la Secretaría de Movilidad del municipio de Medellín.
- El proyecto de compra del lote ya fue presentado a Junta Directiva, la cual aprueba su compra. Este proyecto se ejecutará con préstamo bancario la compra del lote y dineros propios las adecuaciones que el mismo necesite, por lo tanto para el préstamo se requiere la calificación de riesgo la cual realiza Fitch Ratings, esta es entregada el 24 de septiembre de 2013, la calificación de largo plazo es AA- con perspectiva estable y de corto plazo F1+.
- El 27 de agosto de 2013 se recuperó vía judicial el local de Kikus, el cual fue un proceso riguroso por el orden de los quince (15) años, este va representar un buen ingreso vía arrendamiento para la Empresa.

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 auditoria general con enfoque integral AGEI Regular a Terminales de Transporte de Medellín S.A., con alcance 2012, califica el Control de Gestión con 89 con una ponderación del 0,5. El Control de Resultados con 80 con una ponderación del 0,3. El Control Financiero con 89 con una ponderación del 0,2; para una **calificación total del 86** lo que permite un concepto de **Gestión Fiscal Favorable**, por lo tanto se **FENECE la cuenta**.
- 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, por lo tanto le ha estado enviando periódicamente los hallazgos a los responsables de los mismos, para que le hagan el respectivo seguimiento, los ajusten, los subsanen y poder de esta manera las justificaciones para cerrarlos.
- Se aplica de nuevo el cuestionario para la evaluación de los elementos del MECI donde cada una de las preguntas, donde se permite 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 valoración realizada a Terminales de Transporte de Medellín en su evaluación de avance del Control Interno permite mantener una calificación del **92%**, en un estado de desarrollo satisfactorio, que es casi similar a la calificación realizada por la Contraloría General de Medellín en AGEI Regular de 2102, que es por el orden del **94%**.
- 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.

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, institucional y financiero.

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 que cuando un funcionario salga de la Empresa, entregue su puesto realizando el empalme con su par o con quien lo reemplace, evitando que se presente la situación engorrosa a la que está sujeta la página WEB de la Empresa, donde hoy por hoy no tiene un responsable que acceder a la misma.
- 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, e igualmente se deben responder las mismas en los tiempos estipulados por la Ley.
- 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.



CARLOS ARTURO PATERNINA MORENO.

Asesor Control Interno.