

Consejo de Medellín

42

GG- 001251

Medellín, 12 de Abril de 2012

CONCEJO DE MEDELLÍN

Fecha: 13/04/2012 Hora: 15:44:16

PARA INF. SOLICITAR No. RAD: 75514

PASE A: SECRETARIO GR

DOCUMENTOS RECIBIDOS

Doctor

JOSÉ EDGAR GONZÁLEZ GÓMEZ

Secretario General

Concejo de Medellín

Ciudad

Asunto: Informe de Implementación y Cumplimiento de la Política de
Transparencia Administrativa y Probidad

Respetado Doctor González Gómez,

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 13 del Acuerdo Municipal 65 de 2008, que establece que todas las Empresas e Institutos Descentralizados del orden municipal deberán preparar y enviar al Concejo de la Ciudad un informe sobre la implementación de la política de transparencia administrativa y probidad. La sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. presenta el informe con los aspectos más relevantes que demuestran como se ha ido implementando y cumpliendo la política pública de transparencia en la Entidad.

Anexamos el informe de implementación y cumplimiento de la política de transparencia administrativa y probidad.

Atentamente,


CARLOS ALBERTO MOLINA GÓMEZ
Gerente General

13 ABR 2012

INFORME IMPLEMENTACION Y CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA Y PROBIDAD.

INTRODUCCION

El acuerdo municipal 065 del 6 de diciembre de 2008, adoptó la política de transparencia administrativa y probidad en el municipio de Medellín, que tiene como objetivo generar instrumentos tendientes a tener estrategias que propendan por adecuado funcionamiento de lo público desde lo transparente y probo.

Por lo tanto es necesario fortalecer las acciones de prevención y control de actos que atenten contra la administración pública, propiciar la participación ciudadana en el control del estado, promover la cooperación interinstitucional con los diferentes organismos de control y demás entidades, buscar que los planes, programas y proyectos, la transparencia administrativa y probidad sean un factor transversal para el cumplimiento de los fines de cualquier ente territorial.

Por lo que es necesario resaltar que el artículo 13 de éste mismo acuerdo estipula, que todas las empresas e institutos descentralizados del orden municipal, deberán adoptar esta política pública en su integridad, crearan su propio Comité Institucional de Transparencia Administrativa y Probidad y rendirán un informe anual de la implementación de esta política al Concejo de la ciudad.

De acuerdo a lo anterior las Terminales de Transporte de Medellín S.A., donde el municipio de Medellín es propietaria del 91,3% de sus acciones, acoge lo dispuesto en el acuerdo 065 de 2008, con la resolución No. 195 del 26 de mayo de 2009, donde como política pública se tiene como propósito mostrar que la gestión de la empresa está enmarcada en principios y valores de eficiencia, ética y honradez y que sus planes, proyectos y acciones se ejecutan atendiendo las normas y principios existentes.

IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO

En aras de fortalecer, desarrollar y potenciar la política pública de Transparencia y Probidad la empresa contará con diferentes elementos e instrumentos gerenciales, tales como: proceso de contratación pública; rendición de cuentas; participación feria de

la transparencia; proceso de inducción, reinducción y capacitación de su personal; implementación de un modelo de gestión por competencias; sistema de control interno, seguimiento a las quejas, código de buen gobierno, manual operativo, manual de interventoría, página WEB; página Intranet; certificaciones al sistema de gestión y calidad; relación con las empresas transportadoras; revisoría fiscal, control externo por la Contraloría General de Medellín; que tienen como objetivo primordial apuntar y acertar a la Cultura de la Legalidad.

A continuación se describe el comportamiento en la vigencias del 2011 de cada uno de los diferentes elementos que fortalecen la Cultura de la Transparencia y la Legalidad en las Terminales de Transporte de Medellín S.A.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO: En primera instancia el código fue acogido en la Empresa mediante Resolución de Gerencia No. 299 de 2008, pero es reformado y actualizado mediante la resolución No.498 de diciembre de 2011, después de un vasto ejercicio realizado en el 2011, donde participan todos los funcionarios de la Terminal de Transporte de Medellín sin excepción, generando un estatuto incluyente y pluralista, donde se integran los principios, valores y prácticas a fin de preservar el código ético, reconocer y respetar los derechos de los accionistas, observar el cumplimiento de los postulados misionales en respeto de transportadores y usuarios, garantizar la transparencia de su gestión y divulgar la información relativa al negocio y que ésta sea conocida por autoridades locales y nacionales, por accionistas, por organismos de control, por la ciudadanía en general y por los diferentes grupos de interés (stakeholders).

PROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA. La empresa tiene su propio Manual de Contratación, donde los procesos contractuales se rigen por los principios rectores estipulados por el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007, de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Nacional; ellos son: Igualdad, Moralidad Administrativa, Eficacia, Economía, Celeridad, Imparcialidad, Publicidad, Transparencia, Responsabilidad, Buena fe, Responsabilidad Social.

El manual es adoptado por la Resolución 002 de julio de 2008 de Junta Directiva y modificado por la Resolución 01 de julio de 2011 de la misma Junta, donde queda especificado las cuantías de las modalidades de contratación:

1. Solicitud Pública de Oferta: Presupuesto oficial estimado sea superior doscientos cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (250 SMLV).
2. Solicitud Privada de Oferta: Presupuesto oficial estimado sea superior a cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (50 SMLV), y hasta doscientos cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (250 SMLV).
3. Contratación con una Oferta: Presupuesto oficial estimado sea inferior o igual a cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (50 SMLV).

Es de resaltar que la contratación realizada por la Entidad, es enviada bimestralmente a la Contraloría General de Medellín, que tiene como misión la consolidación de toda la contratación del municipio de Medellín y sus entidades descentralizadas, para enviarla a la Auditoría General de la Nación, que verifica las correspondientes acciones de control fiscal realizadas o programadas y procesos de responsabilidad fiscal en trámite.

La ciudadanía puede consultar a través de la página WEB de la empresa en la siguiente ruta: <http://www.terminalesmedellin.com//contratacion.php>, todo lo relacionado con los procesos de contratación, tales como:

- Todos los procesos de contratación vigentes.
- Los contratos celebrados por la empresa en los últimos seis (6) meses.
- Actas del comité de adquisiciones.
- Evaluación de propuestas.

Terminales de Transporte de Medellín S.A. desde que se inició la Feria de la Transparencia en la Contratación Pública, ha participado mostrando a la ciudadanía como es su proceso de contratación y que contrata cada año.

MANUAL OPERATIVO. Las Terminales de Transporte de Medellín S.A., adopta su Manual Operativo mediante la resolución No. 107 de junio de 2008, este reglamento tiene como objetivo ser una guía para el cumplimiento de los deberes, derechos y obligaciones de: Las empresas de transporte público intermunicipal e interdepartamental, los conductores de las mismas y de los usuarios-pasajeros, en el uso y operación de las instalaciones en áreas operativas Norte y Sur.

E igualmente todas las personas que laboren o presten sus servicios dentro de las instalaciones de los Terminales de Transporte de Medellín, deberán conservar una

adecuada conducta social, particularmente en lo referente al buen trato que se debe dar a los pasajeros, transportadores y demás usuarios, dando un uso adecuado a las instalaciones y a la dotación que las componen.

Por lo tanto Terminales de Transporte de Medellín S.A., debe cumplir con las condiciones necesarias para entregar un servicio con equidad, oportunidad, calidad y seguridad, asumiendo las siguientes obligaciones: seguridad y aseo, control en la operación, señalización de las áreas, ausencia de pregoneo de los servicios, control de cumplimiento de requisitos a las empresas transportadoras servidas, plan de emergencia y evacuación, definición y asignación de áreas operativas, autorización a las empresas de transporte público intermunicipal e interdepartamental para operar en estas áreas, permitir la identificación comercial de cada empresa transportadora, expedición del comprobante de pago de la tasa de uso etc.

Este manual ha sido modificado mediante las siguientes Resoluciones, pero siempre apuntando a mejorar los servicios que presta la Empresa:

- Resolución 0187 del 20 de mayo de 2009 por medio de la cual se modifica el manual operativo
- Resolución 0224 del 23 de julio de 2010 por medio de la cual se modifica el manual operativo
- Resolución 0262 del 30 de junio de 2011 por medio de la cual se modifica el manual operativo

El manual operativo está disponible para todos los ciudadanos en la página Web de la Terminal en la ruta:

<http://www.terminalesmedellin.com/descargas/MANUALOPERATIVO.pdf>

MANUAL DE INTERVENTORIA. Ante las reiterativas observaciones realizadas por la Contraloría General de Medellín, al proceso interventor y de supervisión de la contratación en las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y con la aprobación de la Ley 1474 de julio de 2011 (Estatuto Anticorrupción), donde se plasman normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, donde esta norma dispone en su capítulo VII, disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública relacionadas con las responsabilidades de los interventores.

Queda bien claro para la empresa que a pesar de tener su propio manual de contratación, quedaba al descubierto que adolecía de un instrumento que le permitiese

al funcionario responsable de realizar el control técnico, administrativo, jurídico, financiero y contable, y poder controlar la ejecución y cumplimiento de los trabajos objeto de contrato. Por lo tanto la Entidad adopta a través de la Resolución No. 419 de 2011, el Manual de Interventoría y/o Supervisión para los contratos celebrados y se recibe capacitación en el tema de actualización en contratación pública e interventoría en el ITM, en convenio con la Contraloría General de Medellín, con una intensidad de 30 horas donde participaron 31 personas entre funcionarios y contratistas involucrados en la interventoría y supervisión.

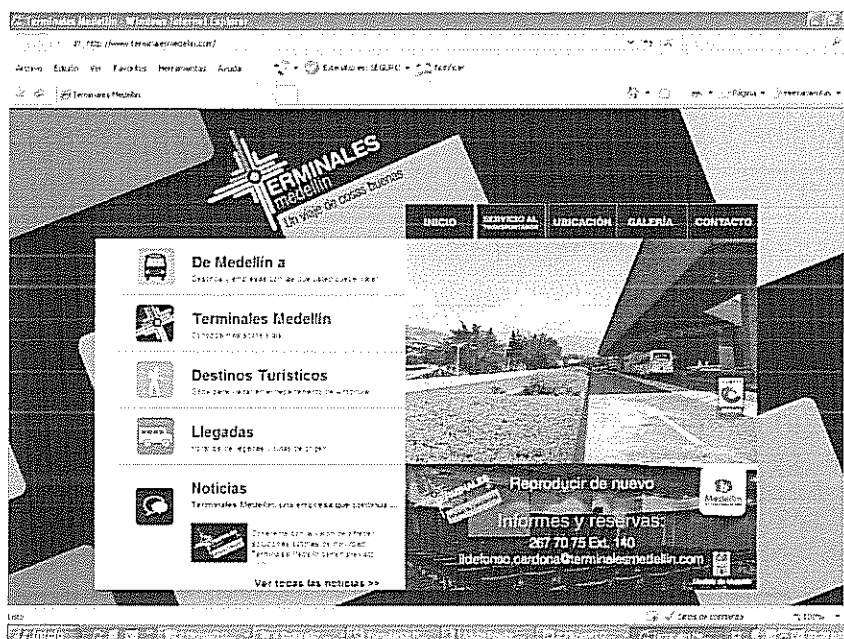
PAGINA WEB: Es uno de los medios de comunicación con que cuenta la empresa Terminales de Transporte de Medellín S.A., para interactuar con la comunidad, proveedores, contratistas, tengan o no relación con ella.

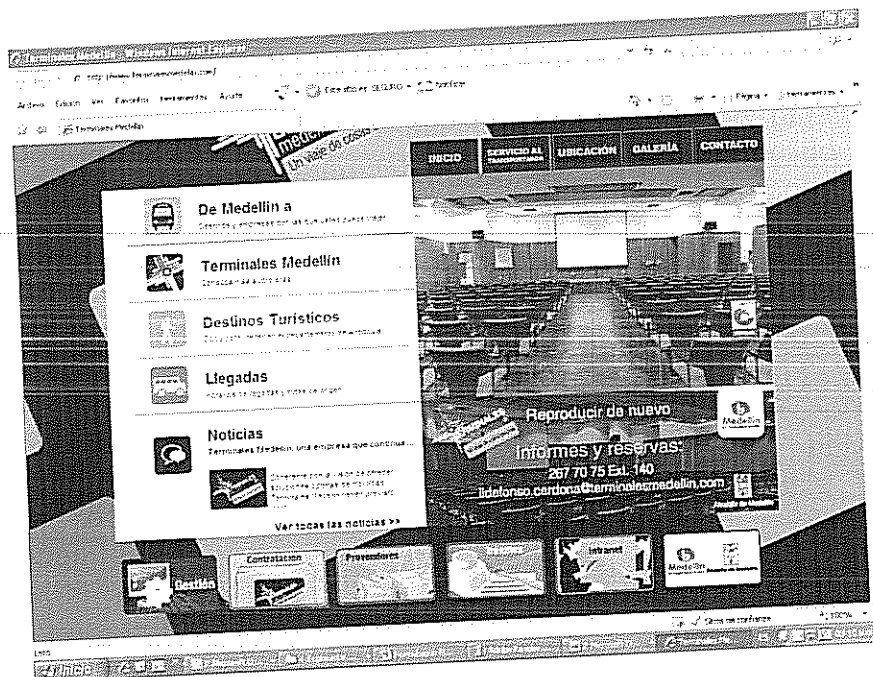
El acceso a la página Web permite a los ciudadanos y partes interesadas conocer la siguiente información:

- Reseña histórica de la Empresa Terminales de Transporte de Medellín S.A.
- Los Servicios Corporativos con datos, cifras y tarifas actualizadas.
- Organización Administrativa, nombres y correos de los servidores públicos.
- Servicio al transportador, actividades y campañas realizados con uno de los principales grupos de interés de la Empresa.
- Ubicación de las dos Sedes (Norte y Sur) de la Empresa Terminales de Transporte de Medellín.
- Galería de fotos
- Contacto: Formulario de contacto donde se pueden registrar las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitud de información, comentarios y alquiler del auditorio.
- Noticias: Información de interés y actualidad para las Empresas Transportadoras e interesados.
- Destinos turísticos y Empresas en las que se puede viajar
- Información de salidas y llegadas de las diferentes rutas de las empresas transportadoras, actualizada cada tres minutos.
- Gestión y Control: Estado del control interno de la empresa, Informe de gestión, plan de acción.
- Plan estratégico 2008-2019 su evaluación y avance
- Resultados financieros actualizados.

- Contratación: Actas Comité de Adquisiciones, Solicitudes Públicas de Oferta, Informes de evaluación de propuestas, relación de contratos suscritos por mes.
- Proveedores: Formulario de inscripción de proveedores.
- Tramites: Retiro de vehículos patio de inmovilizados
http://www.medellin.gov.co/qxi_tramites/administracion/detallePregunta.jsp?idPregunta=10
- Link de acceso a la página de la Alcaldía de Medellín

La dirección de la página Web es <http://www.terminalesmedellin.com/>





PAGINA INTRANET: Es uno de los medios de comunicación que tiene la empresa para interactuar con sus empleados. A ella se puede acceder no solo desde el sitio de trabajo, sino también desde lugares remotos, permitiendo al servidor público un contacto permanente con la empresa.

En la Intranet se puede encontrar la siguiente información:

- Manual de Gestión
- Programación de turnos de los servidores de la Unidad Operativa
- Los Mantis para requerimientos de comunicaciones, Unidad Financiera (presupuesto), Unidad Operativa (mantenimiento), Unidad de Desarrollo (hardware, software, gestión de proyectos)
- En Entérate: cambios normativos, resoluciones, circulares, eventos especiales y toda la información de interés para los servidores.
- Conoce: Código de Buen Gobierno, resultados financieros, reglamentos, resultados encuestas de clima laboral, de satisfacción, marco normativo
- Control Interno: Campañas de autocontrol y fomento de la cultura de control.
- Biblioteca del conocimiento

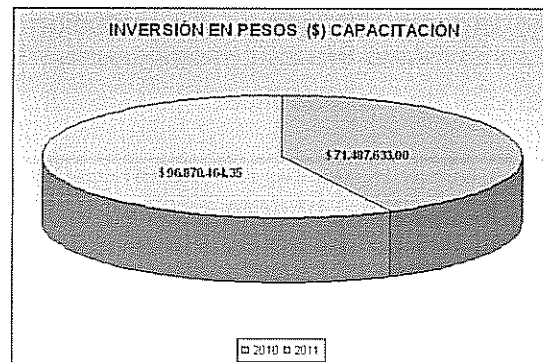
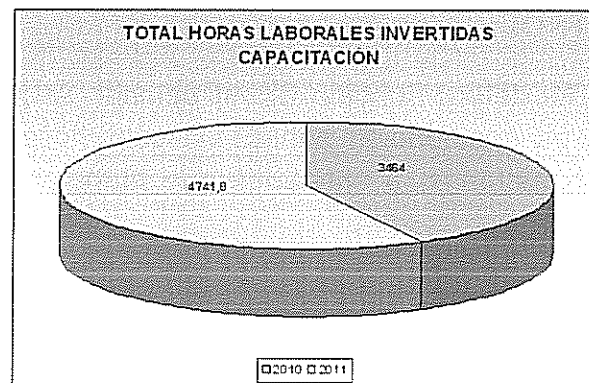
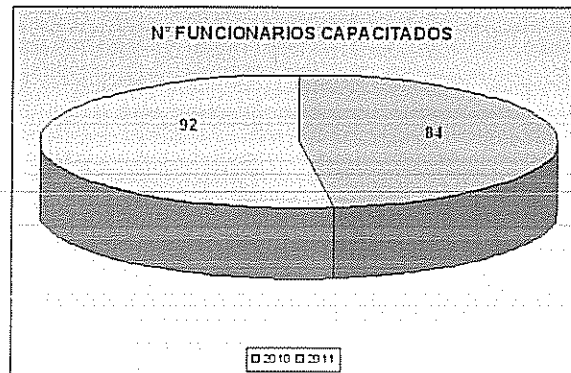
INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN: Dentro de los procedimientos del proceso de Gestión Humana, la empresa tiene establecido:

- Procedimiento de selección y vinculación y una de las actividades que es requisito obligatorio es la inducción del nuevo servidor, donde se le brinda información general, amplia y suficiente que permite la ubicación del funcionario y de su rol dentro de la Entidad.
- Procedimiento de capacitación y bienestar, en este están contempladas las actividades de realizar reinducción, ésta se hace mínimo una vez al año, donde se cita a reunión de todo el personal para divulgar los temas recientes de la entidad que han tenido modificaciones, por ejemplo creación de nuevas políticas, resoluciones, normatividad, direccionamiento estratégico, resultados financieros, etc. Actividad de Diseñar Plan de Capacitación y Bienestar, anualmente se define el plan según las estrategias del plan estratégico, el presupuesto asignado, el resultado de la evaluación de competencia y las necesidades. Y la actividad de Ejecutar plan de capacitación y bienestar.

En el año 2011 se ejecutó el Proyecto de Gestión por Competencias, para su desarrollo se contrató la asesoría de la empresa Kapital Humano, el objeto de dicho contrato fue diseñar e implementar el modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de la sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., con el fin de mejorar los resultados corporativos, potenciando el talento de las personas y alineando el capital humano con las necesidades y los objetivos organizacionales. Dentro de los resultados obtenidos están la definición de las competencias corporativas, las competencias de cada cargo, el diccionario de competencias, entre otros.

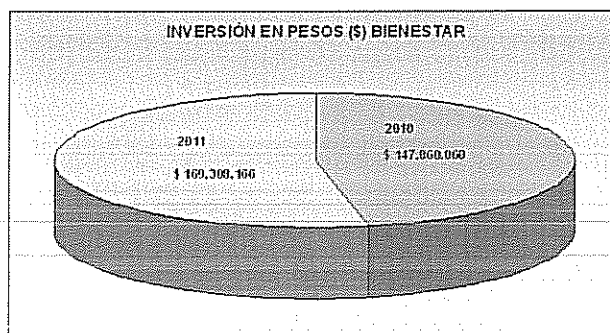
CAPACITACIONES OFRECIDAS A LOS FUNCIONARIOS

CAPACITACIONES 2010 Y 2011		
	2010	2011
Nº Funcionarios Capacitados	84	92
Total horas laborales invertidas capacitación	3464	4741,8
Inversión en pesos (\$) capacitación	\$ 71.487.633,00	\$ 96.870.464,35



ACTIVIDADES DE BIENESTAR

AÑOS	2010	2011
No. EVENTOS	15	26
TOTAL HORAS INVERTIDAS EN JORNADA LABORAL	2090,5	3065,5
TOTAL INVERSIÓN BL.	\$ 147.360.060	\$ 169.300.166



MECANISMOS DE CONTROL:

Contraloría General de Medellín: Función Constitucional: Art. 267 de la Constitución Política: El control fiscal es una función pública, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación.

La vigilancia de la gestión fiscal del Estado incluye el control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales.

Que de conformidad con el artículo 272 de la Constitución Política, las contralorías territoriales podrán ejercer en el ámbito de su jurisdicción, las funciones atribuidas en el artículo 268 al Contralor General de la República.

Que la Ley 42 de 1993 en el artículo 9º define los sistemas del control fiscal, así:
"Para el ejercicio del control fiscal se podrán aplicar sistemas de control como el financiero, de legalidad, de gestión, de resultados, la revisión de cuentas y la evaluación del control interno".

Por lo tanto la Contraloría General de Medellín dentro de su plan de auditorías realizó la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Regular (AGEI) 2011, dando la evaluación el siguiente resultado:

Resultados Auditorias Realizadas por la Contraloría General de Medellín en los Años 2010 y 2011

En el año 2010 como resultado de las auditorias realizadas por el Ente de Control, fueron identificadas dos (2) deficiencias fiscales y doce (12) deficiencias administrativas y en el año 2011 identificaron trece (13) deficiencias fiscales y diez (10) deficiencias administrativas.

Tipo de Hallazgo	Año 2010	Año 2011
Deficiencia Fiscal	2	13
Deficiencia Administrativa	12	10

La Contraloría General de Medellín el 6 de Diciembre de 2011 Fenece la Cuenta, con fundamento en el informe correspondiente a la Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Regular (AGEI-R), esta conclusión fue basada en la verificación del correcto manejo de fondos y bienes, y el cumplimiento de los principios de la gestión fiscal de economía, eficiencia, eficacia y valoración de los costos ambientales donde se aplicó.



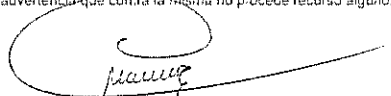
ACTO DE FENECIMIENTO DE FONDO N° 02 0

Medellín, 6 de diciembre de 2011

El Contralor General de Medellín, con fundamento en el artículo diecinueve (19) de la Resolución N° 197 del 23 de diciembre del 2010, Por medio de la cual se expide la Versión 5 sobre la "Rendición y Revisión de la Cuenta e informes para el Municipio de Medellín y sus entidades descentralizadas sobre las cuales la Contraloría General de Medellín ejerce control fiscal", y en consideración al examen de fondo que realizó la Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal Servicios de Transporte Público, de la cuenta rendida por el doctor Marco Tulio Arias Estrada, representante legal de las Terminales de Transporte de Medellín S.A., correspondiente al periodo fiscal 2010, con fecha de corte a 31 de diciembre del mismo año, **FENECE LA CUENTA**.

Esta decisión se profiere con fundamento en el informe correspondiente a la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral, modalidad Regular (AGEI-R), realizado por la Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal Servicios de Transporte Público, en razón a que se efectuó un estudio especializado de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones realizadas por las Terminales de Transporte de Medellín S.A. durante el periodo 2010, con fecha de corte 31 de diciembre del mismo año, verificando el correcto manejo de los fondos y bienes, y el cumplimiento de los principios de la gestión fiscal de economía, eficiencia, eficacia y valoración de los costos ambientales donde se aplica.

Se remite la presente decisión al doctor MARCO TULIO ARIAS ESTRADA, Gerente General de Terminales de Transporte de Medellín S.A., con la advertencia que contra la misma no procede recurso alguno.



CARLOS MARIO ESCOBAR ÁLVAREZ
Contralor General de Medellín

"Con participación ciudadana en el control fiscal, Medellín gana"

Sección de Planeación y Desarrollo Urbano, Oficina de Planeación y Desarrollo Urbano, Calle 100 No. 100-100, Medellín, Antioquia, Colombia

ESTADO DE FENECIMIENTO

Revisoría Fiscal: Código del Comercio: Artículo 212: "El revisor fiscal que, a sabiendas, autorice balances con inexactitudes graves, o rinda a la asamblea o a la junta de socios informes con tales inexactitudes, incurrirá en las sanciones previstas en el Código Penal para la falsedad en documentos privados, más la interdicción temporal o definitiva para ejercer el cargo de revisor."

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. continuó contando en el año 2011 con la firma Deloitte & Touche Ltda., para desempeñar las funciones externas de revisoría fiscal. A continuación destacamos el dictamen rendido a la Asamblea General de Accionistas.



GP-CER 131941



SC-3419-1



12

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

Deloitte

Deloitte & Touche Ltda.
Ed. Confianza 2003
Calle 10 Sur No. 47A - 48 P. 9 y 10
A.A. 404
B.O. 850 005 613-4
Medellín
Colombia

Tel: +57 (4) 3135342
Fax: +57 (4) 3135342
www.deloitte.com/col

INFORME DEL REVISOR FISCAL

A los accionistas de
TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.:

He auditado los balances generales de TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A. al 31 de diciembre de 2011 y 2010, y los correspondientes estados de actividad, financiera, económica y social, de cambios en el patrimonio de los accionistas, de cambios en la situación financiera y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de acuerdo con instrucciones y prácticas contables de la Contaduría General de la Nación. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno adecuado para la preparación y presentación de los estados financieros, libres de errores significativos, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en mis auditorías. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones y llevar a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Tales normas requieren que planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría de estados financieros incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que soporta las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la Empresa que es relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones contables significativas hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Considero que mis auditorías me proporcionan una base razonable para expresar mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A. al 31 de diciembre de 2011 y 2010, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio, los cambios en su situación financiera y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con instrucciones y prácticas contables de la Contaduría General de la Nación.

Además, basado en el alcance de mis auditorías, informo que la Empresa ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de los administradores guarda la debida concordancia con los estados financieros básicos, y la Empresa no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi evaluación del control interno, efectuada con el propósito de establecer el alcance de mis pruebas de auditoría, no puso de manifiesto que la Empresa no haya seguido medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que estén en su poder.


JORGE ENRIQUE MÚNERA DURANGO
Revisor Fiscal
T.P. 25295 – T
Designado por Deloitte & Touche Ltda.

16 de febrero de 2011.

Control Interno: El Control Interno se ceñirá a los artículos 209 y 269 de la Constitución Política y a las disposiciones de la Ley 87 de 1993 y demás normas que las reglamenten, modifiquen o adicionen.

Se entiende por Control Interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

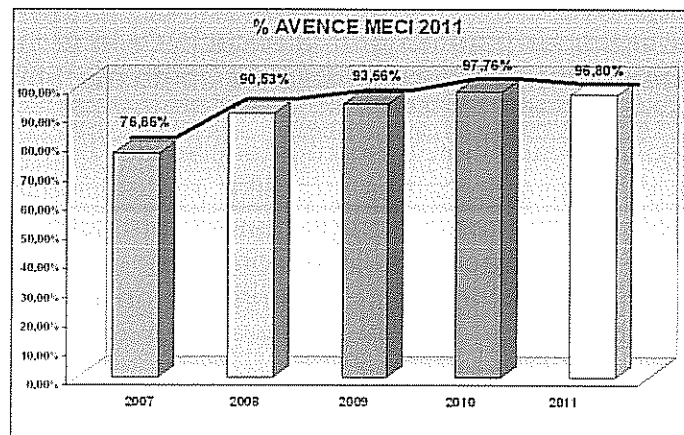
Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;

- b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- c. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
- g. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

Avance MECI

AÑO	(%) AVANCE MECI
2007	76,86%
2008	90,53%
2009	93,66%
2010	97,76%
2011	96,80%



Certificación del Sistema de Calidad

1. Resultados auditorias externas de certificación

En la auditoria realizada en las fechas 2011-05-31 y 2011-06-01 por el Ente de Certificación ICONTEC, la Entidad obtuvo la certificación en la NTC GP 1000:2009 y la

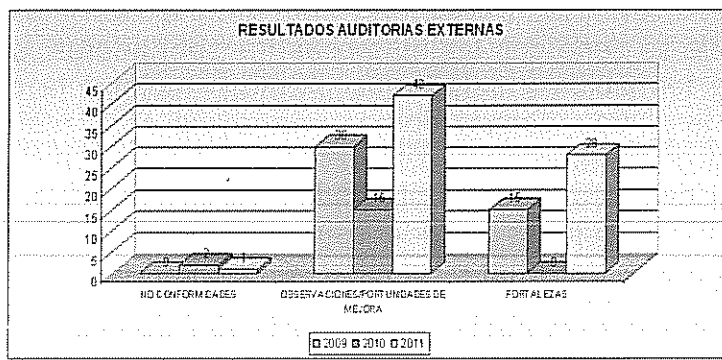
Recertificación en la NTC ISO 9001:2008, logrando excelentes resultados al detectar solo una No Conformidad Menor.

Los aspectos que determinaron la conformidad del Sistema Integrado de Gestión son los siguientes:

1. El direccionamiento Estratégico con un enfoque sistémico, lo que permite la identificación de estrategias y la formulación de proyectos, para el mediano y largo plazo, definiendo claramente las estrategias a realizar para el mejoramiento de la competitividad de la organización, buscando fortalecer su posición e imagen acorde con la directrices trazadas desde su política de gestión.
2. La realización de reuniones periódicas, como las del grupo del equipo técnico del sistema integrado de gestión (Comités de calidad), para el desarrollo y seguimiento al planteamiento estratégico; los comités primarios, para el desarrollo y soporte técnico a los procesos/proyectos, y la comunicación de mejores prácticas, porque desde allí se efectúa el análisis de la información que se genera en la Dirección y de los resultados del seguimiento de cada uno de los procesos del Sistema de gestión, permitiendo efectuar actividades de planeación y tomar decisiones oportunas y acertadas frente a su mejora.
3. El compromiso de la alta dirección, con el sistema de gestión de calidad, evidenciado en la asignación de recursos y la participación activa en los comités, las decisiones y revisiones del sistema.
4. La evaluación de la re-inducción del personal, realizada por la organización, lo cual permite identificar el nivel de entendimiento de la información suministrada, y además tomar acciones para mejorar la eficacia de la re-inducción. Igualmente es de resaltar las bibliotecas de conocimiento, como mecanismo para mejorar la competencia del personal.
5. El nuevo modelo de evaluación de competencias del personal, va a permitir el rediseño de los manuales de cargos y facilitar la identificación de las brechas y debilidades, para ser cubiertas con programas de formación y mejora.
6. El enfoque de la organización a incursionar en nuevos tipos de negocios relacionados con la movilidad, como alternativas de ingreso, que mejoren las condiciones económicas y que impulsen el desarrollo tecnológico de la organización.
7. La mejora de las instalaciones en la Terminal del Norte, lo cual contribuye a un manejo más estructurado de las operaciones, hace más placentera la estadía de los usuarios y además disminuyó notablemente el uso del pregoneo, para capturar pasajeros por parte de las empresas transportadoras.
8. El sistema de información sobre llegadas y salidas de los vehículos de la Terminal, mediante pantalla, que mantienen actualizada la información y son de fácil acceso para los pasajeros.

9. La sinergia que se tiene con las empresas transportadoras, con la ejecución de campañas de formación y salud, que permitan mejorar la calidad de vida de conductores, auxiliares, controladores, y se refleja en la mejora del servicio de transporte.
10. Los conocimientos técnicos y habilidades, demostradas por el personal que dirige, controla y ejecuta las actividades de los procesos, en el desarrollo de sus actividades, porque permiten demostrar el cumplimiento de las competencias requeridas, la aplicación adecuada de los procedimientos establecidos y el cumplimiento de los requisitos de calidad definidos para los procesos y los proyectos, como compromiso, lo que se refleja en la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, ofreciendo un servicio/producto de alta calidad.
11. La mejora en el seguimiento y control de las actividades de los procesos/actividades, con la ayuda de herramientas informáticas (Excel, Mantis, Hermes: operación del proceso, SAFIX, entre los más importantes), lo cual permite el rápido flujo de información, define soporte digital con trazabilidad, permite una clasificación automatizada, estandariza el método, integra y permite obtener resultados confiables, eficaces y oportunos.
12. Los proyectos de actualización y estandarización de la infraestructura tecnológica, como de los sistemas de comunicación, porque asegura una comunicación efectiva entre los diferentes programas, procesos, terminales, clientes, permitiendo así un manejo de la información más efectivo y eficiente, lo que facilita la oportuna toma de decisiones al tener acceso inmediato a la información y permite la continuidad en la operación, seguridad y disponibilidad de la información.

AÑOS	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES/ OPORTUNIDADES DE MEJORA	FORTALEZAS
2009	0	30	15
2010	2	15	0
2011	1	42	28



Certificaciones:

- Certificado en la NTC GP 1000:2009



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:
ICONTEC Certifies that the Quality Management System of:

TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

Terminal de Transporte del Norte: Carrera 54 No. 78-580 Local 255
Terminal de Transporte del Sur: Carrera 65 No. 8B-91
Medellín, Antioquia, Colombia

ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

NTCGP 1000:2009

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

**Operación de terminales de transporte
terrestre de pasajeros**

**Terminal operation for land passenger
transportation**

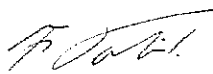
Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado GP-CER131941
Certificate

Fecha de Aprobación:
Approval Date: 2011 07 13

Fecha Última Modificación:
Last Modification Date:

Fecha de Vencimiento:
Expiration Date: 2014 07 13



Director Ejecutivo
Executive Director

ICONTEC es un organismo de fiscalización acreditado por
ISO 9001 y ISO 14001 por Intertek Inc.



GP-CER 131941



SC-3419-1



18

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



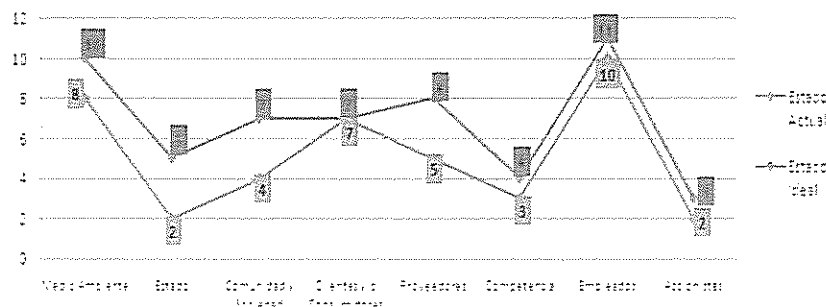
Alcaldía de Medellín

Certificado Responsabilidad Social

El comité evaluador de FENALCO Solidario considera que la Entidad cumple con los requisitos para acceder al certificado de Responsabilidad Social Empresarial. Con los siguientes resultados.

Tabla y gráfica del informe del diagnóstico

ESTADO ACTUAL VS ESTADO IDEAL EN RESPONSABILIDAD SOCIAL								
ESTADO / APEA	Medio Ambiente	Estado	Comunidad y Sociedad	Clientes y/o Consumidores	Proveedores	Competencia	Empleados	Accionistas
Estado Actual	8	2	4	7	5	3	10	2
Estado Ideal	10	5	7	7	8	4	11	3
%	80%	40%	57%	100%	63%	75%	91%	67%





PLANES Y PROYECTOS: La evaluación del plan de negocios permite visualizar el avance del plan a Diciembre 31 de 2011. Se incluye cumplimiento de propósitos, metas por negocio y acciones para contrarrestar la competencia y los riesgos definidos en la formulación.

Avance Clientes Objetivo

Usuario Pasajero:

Seguridad: Se avanzó en convenio con la ESU (Empresa par la Seguridad Urbana) que incluye instalación de 18 cámaras y un Domo en la Terminal del Norte y 4 Cámaras en la Terminal Sur.

Comodidad: Se cuenta con salas de espera y abordaje remodeladas y cómodas que están en continuo mantenimiento.

Imagen: Se registró la Marca Terminales Medellín por 10 Años. Desde el año 2006, Terminales Medellín, ha estado en el TOP 10, de acuerdo a los indicadores de evaluación institucional que miden la Gestión, Imagen, Confianza y Conocimiento en

cuanto a la preferencia de los paisas frente a las demás Entidades de orden Municipal, en la encuesta Medellín como Vamos.

Conocimiento 65%	Favorabilidad 99%	Gestión 86%	Atención al Usuario "Confianza" 88%
---------------------	----------------------	----------------	--

Transportadores:

Ejecución del Proyecto de Operación de la oficina de servicio al Transportador. Más de 2.000 personas vacunadas contra Influenza, Tétano, Sarampión y Hepatitis. También se realizaron jornadas de salud y salud oral.

Se brindó capacitación durante todo el año enfatizando en temas de servicio al cliente y manual operativo para bajar infracciones.

Arrendatarios de Inmuebles:

En el 2011 se construyó alcantarillado en locales comerciales de la sala central, beneficiando a los arrendatarios de esa zona.

Usuarios de servicios sanitarios:

En el 2011 Se mejoran las instalaciones y la dotación de los baños, Se cambiaron las puertas de madera por unas de acero inoxidable, se incremento la tarifa de ingresos de \$200 a \$500, la tendencia de usuarios sigue creciendo año por año. Y en la encuesta de satisfacción salimos bien evaluados por los usuarios en cuanto a limpieza y aseo.

NUMERO DE USUARIOS				
2007	2008	2009	2010	2011
1.514.919	1.567.941	2.600.000	2.913.260	3.168.748

Avance negocios actuales

Para evaluar el avance del plan para los negocios actuales, se tomó el periodo 2007 al 2011. Las cifras están en Miles de Pesos.

	Operación de Terminales		Arrendamientos	Convenio ZER-AVI	Servicios Sanitarios	Parqueadero Zona Rosa	Otros	Total
	Norte	Sur						
2007								
Ingresos	5.272.534	2.223.049	2.147.684	164.099	0	55.447	1.844	9.864.857
Costos	2.151.455	1.872.458	432.694	0	0	0	0	4.456.607
Utilidad Bruta	3.121.079	350.591	1.715.190	164.099	0	55.447	1.844	5.408.250
Gastos	2.464.721	238.521	318.029	159.014	0	0	0	3.180.285
Utilidad Operacional	656.358	112.070	1.397.162	5.085	0	55.447	1.844	2.227.965

	Operación de Terminales		Arrendamientos	Convenio ZER-AVI	Servicios Sanitarios	Parqueadero Zona Rosa	Otros	Total
	Norte	Sur						
2008								
Ingresos	5.585.661	2.322.797	2.254.286	394.689	0	50.109	8.147	10.615.889
Costos	2.815.150	1.991.468	172.514	0	0	0	0	4.979.152
Utilidad Bruta	2.770.711	331.309	2.081.772	394.689	0	50.109	8.147	5.636.737
Gastos	2.904.672	279.295	372.394	167.577	0	0	0	3.723.939
Utilidad Operacional	-133.961	52.014	1.709.378	227.112	0	50.109	8.147	1.912.758

La utilidad operacional negativa es el resultado del incremento en bienestar para empleados (Auxilios), creación del cargo de servicio al transportador y las actividades de valor agregado para transportadores. Incremento en las actividades de mantenimiento (Techos, pavimentos, obra hidráulica y basureras).

	Operación de Terminales		Arrendamientos	Convenio ZER-AVI	Servicios Sanitarios	Parqueadero Zona Rosa	Otros	Total
	Norte	Sur						
2009								
Ingresos	6.042.956	2.513.483	1.830.954	500.967	351.949	62.237	7.427	11.309.973
Costos	2.762.591	2.059.089	210.063	0	191.571	0	0	5.223.334
Utilidad Bruta	3.280.365	454.394	1.620.871	500.967	160.378	62.237	7.427	6.086.639
Gastos	3.641.308	354.673	472.697	236.449	23.645	0	0	4.728.971
Utilidad Operacional	-360.943	99.721	1.147.974	264.518	136.733	62.237	7.427	1.357.688

Para el cálculo de la utilidad operacional se excluyen los gastos inherentes a las obras de infraestructura.

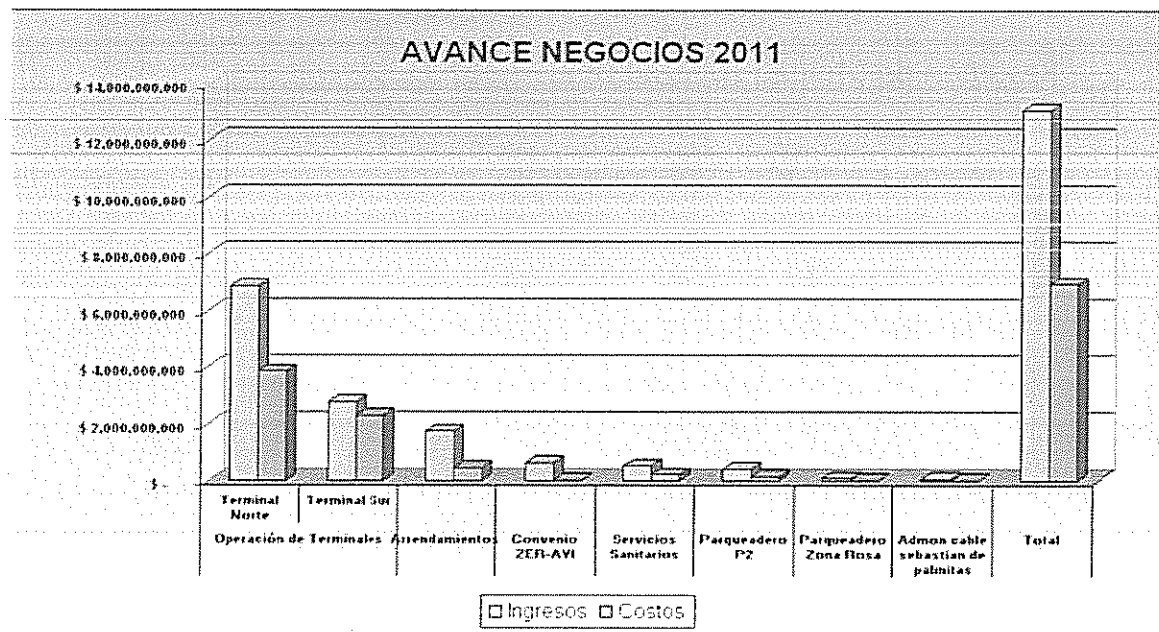
La utilidad operacional negativa es el resultado del incremento en bienestar para empleados (Auxilios), horas extras y las actividades de valor agregado para transportadores. También se re-integran a la nómina y operación de Terminales 9 auxiliares que estaban asignados al parqueadero Zona Rosa. Se abre una nueva taquilla de recaudo en la Terminal del Norte para eliminar venta de tasas de uso por talonario, monitoreo de cámaras.

	Operación de Terminales		Arrendamientos	Convenio	Servicios Sanitarios	Parqueadero Zona Rosa	Parqueadero P2	Otros	Total
	Norte	Sur							
Ingresos	\$ 6.878.174	\$ 1.916.122	\$ 1.741.427	\$ 608.483	\$ 423.893	\$ 76.800	\$ 225.318		\$ 11.870.217
Costos	\$ 3.907.863	\$ 1.931.714	\$ 454.328	\$ -	\$ 202.205		\$ 47.290		\$ 6.543.400
Utilidad Bruta	\$ 2.970.311	\$ -15.592	\$ 1.287.099	\$ 608.483	\$ 221.688	\$ 76.800	\$ 178.028	\$ -	\$ 5.326.817
Gastos	\$ 3.808.493	\$ 250.447	\$ 333.950	\$ 383.659		\$ 7.673	\$ 11.510		\$ 4.795.731
Utilidad Operacional	\$ -838.182	\$ -266.039	\$ 953.149	\$ 224.824	\$ 221.688	\$ 69.127	\$ 166.518	\$ -	\$ 531.086

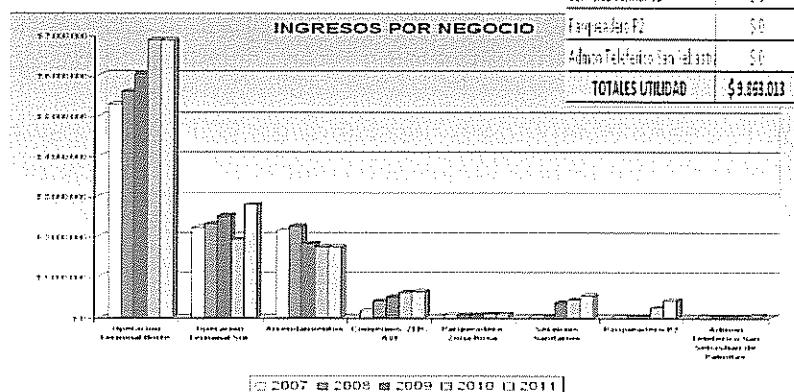
La utilidad operacional pasa de ser negativa en el año 2009 para ser positiva en 2010 en \$531.086, debido a que aumentan los ingresos; los costos y gastos no tienen un crecimiento significativo.

	Operación Terminal Norte	Operación Terminal Sur	Arrendamientos	Convenio ZER-AVI	Servicios Sanitarios	Parqueadero Zona Rosa	Admon cable sebastian de palmitas	Total
Ingresos	\$ 6.877.607,002	\$ 2.780.461,346	\$ 1.736.818,037	\$ 619.239,099	\$ 525.913,849	\$ 73.931,036	\$ 43.565,107	\$ 12.657.555,476
Costos	\$ 3.653.200,654	\$ 2.295.543,846	\$ 442.171,274	\$ -	\$ 206.881,746	\$ -	\$ -	\$ 6.795.797,530
Utilidad bruta	\$ 3.024.406,338	\$ 485.917,500	\$ 1.294.646,763	\$ 619.239,099	\$ 319.032,103	\$ 73.931,036	\$ 43.565,107	\$ 5.861.737,946
Gastos	\$ 2.467.043,446	\$ 997.370,007	\$ 623.008,199	\$ 222.125,190	\$ 188.648,801	\$ 26.519,555	\$ 15.627,094	\$ 4.540.342,292
Utilidad Operacional	\$ 557.362,892	\$ (510.452,507)	\$ 671.638,564	\$ 397.113,909	\$ 130.383,302	\$ 47.411,481	\$ 27.938,013	\$ 1.321.355,654

Los ingresos crecieron en un porcentaje mayor a la inflación del año 2011 presentando una mayor generación de ingresos; los costos tuvieron un crecimiento moderado y los gastos se redujeron en un 3% y como resultado de esta gestión de los costos y gastos y en la generación de nuevos ingresos se aumentó la utilidad operacional.



Resumen de Ingresos 2007-2011

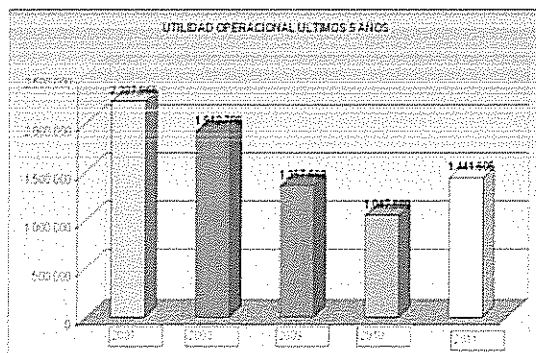


INGRESOS POR NEGOCIO					
NEGOCIO	2007	2008	2009	2010	2011
Operación Terminal Norte	\$5.272.554	\$5.535.641	\$6.042.855	\$6.078.174	\$6.677.697
Operación Terminal Sur	\$2.228.849	\$2.322.797	\$2.513.488	\$1.914.122	\$2.760.481
Arrendamientos	\$2.147.354	\$2.254.286	\$1.830.954	\$1.741.407	\$1.755.613
Convenio ZEP-AVI	\$164.039	\$384.669	\$500.567	\$600.495	\$619.239
Parqueadero Zona Rosa	\$55.447	\$50.109	\$62.237	\$75.309	\$79.691
Servicios Sanitarios	\$0	\$0	\$351.843	\$423.035	\$525.413
Parqueadero P2	\$0	\$0	\$0	\$225.910	\$407.410
Admon Telefonos San Tel 444	\$0	\$0	\$0	\$0	\$41.555
TOTALES UTILIDAD	\$9.869.013	\$10.607.742	\$11.302.346	\$11.870.137	\$13.054.564



Resumen de Utilidad 2007-2011

UTILIDAD OPERACIONAL ULTIMOS 5 AÑOS	
AÑO	UTILIDAD OPERACIONAL
2007	2.227.965
2008	1.912.798
2009	1.357.668
2010	1.047.839
2011	1.441.605



Análisis ingresos

Operación: Los ingresos obtenidos a diciembre 31 de 2011, están por encima frente a los obtenidos en el año 2010. Consecuencia del autocontrol en los costos y gastos de los diferentes negocios

Arrendamientos: Los arrendamientos no crecieron debido a que el Parqueadero P2 que estaba arrendado paso a ser administrado por Terminales, los costos se incrementaron fundamentalmente por el aumento en la depreciación debido a las mejoras realizadas en algunos bienes arrendados

Convenios: Los ingresos tuvieron un crecimiento del 2% en el convenio ZER-AVI. Se identifica la necesidad de mayor control en todos los niveles jerárquicos del convenio.

Parqueadero Zona Rosa: Los ingresos obtenidos a diciembre de 2011, disminuyeron en un 4% con respecto al año anterior. Se redujo la cuota de administración a partir del mes de septiembre del 2011, por los resultados negativos en la Administración del Parqueadero Zona Rosa. Este negocio ha venido decreciendo en los últimos años, por lo que se identifica la necesidad de no continuar con él.

Servicios sanitarios: En el 2011 se incremento la tarifa de ingreso de \$300 a \$400, esto aumento los ingresos y la utilidad para el 2011.

Parqueadero P2: El parqueadero pasó de ser arrendado a terceros, para ser administrado directamente por terminales en junio del 2010, operando solo 7 meses en ese año, y tuvo un aumento del 81% en los ingresos y la utilidad aumento en un 103%.

Análisis utilidad operacional

Operación: En el año 2011 se obtuvo una utilidad de \$ 557.362.892 superior a la del año 2010 que fue negativa, debido a que en el año anterior el costo de mantenimiento fue muy alto por las obras de remodelación en la Terminal del norte. Adicionalmente los costos y gastos de este año disminuyeron.

Arrendamientos: La utilidad aumentó en un 7% con el aumento frente a la utilidad del año 2010.

Convenios: La utilidad aumento 10%, frente al año anterior, porque los gastos de administración del convenio disminuyeron en un 11% debido al cierre del Parqueadero de Inmovilizados del Sur.

Parqueadero Zona Rosa: Las utilidades aumentaron un 4% a pesar de que los ingresos también disminuyeron, debido a la reducción en la cuota de administración.

Servicios Sanitarios: Las utilidades de baños aumentaron un 110% frente al año anterior por el aumento de la tarifa que pasó de \$300 a \$400.

Parqueadero P2: El parqueadero P2 empezó a ser operado por las Terminales en junio de 2010, por esto al hacer el comparativo se muestra alto crecimiento en sus ingresos, las utilidades quedaron en un 103% por encima frente al año anterior.

Según el plan se ha cumplido con la sostenibilidad y mantenimiento de los negocios actuales. Meta ingresos \geq IPC

Negocio	Cumplimiento de Metas 2008 IPC=5,69%	Cumplimiento de Metas 2009 IPC=7,67%	Cumplimiento de Metas 2010 IPC=7,67%	Cumplimiento de Metas 2011 IPC=3,73
Tasa de uso	5,51% No se cumple meta por el Invierno	8,19%	2,78% No se cumple meta por el Invierno	7,50% Se cumple la meta. El ministerio de transporte autorizó un incremento del IPC+ 2 puntos
Arrendamiento de Inmuebles	4,95% No se cumple meta por la Cartera	No se cumple meta por la Cartera -18,78%	-18,57% No se cumple meta por la Cartera	9,96% Se cumple la meta
Convenio ZER-AVI	142,52% En el 2007 el convenio comenzó a operar en el segundo semestre	26,93%	-15,01% Los gastos están creciendo más que los ingresos debido nuevas obligaciones: demarcación de zonas, apertura de nuevo patio en la zona sur de Medellín, pago a conductores de grúa, personal, médicos legistas, entre otras obligaciones	2% No se cumple la meta a pesar que los gastos disminuyeron
Parqueadero Zona Rosa	No se cumple meta por Disminución de Cedas -9,53%	24,20%	11,07%	-4% No se cumple meta por Disminución de Cuota de administración

Negocio	Cumplimiento de Metas 2008 IPC=5,69%	Cumplimiento de Metas 2009 IPC=7,67%	Cumplimiento de Metas 2010 IPC=7,67%	Cumplimiento de Metas 2011 IPC=3,73
Servicios Sanitarios	No era un negocio para el año 2008	100% El negocio empieza a ser administrado por TTM	62,13%	24% Se cumple la meta
Parqueadero P2	No era un negocio para el año 2008	No era un negocio para el año 2009	100% El negocio empieza a ser administrado por TTM	Se cumple la meta los ingresos aumentan en un 81%

Avance negocios prospecto

Según el plan se ha cumplido con el primer y tercer negocio prospecto.
El segundo está en proceso.

Negocio Proyecto	Ingresos	Ingresos	Ingresos	Ingresos	Ingresos
	Utilidad	Utilidad	Utilidad	Utilidad	Utilidad
	2007	2008	2009	2010	2011
1. Servicios Sanitarios	NA	NA	Ingresos= 351.949 Utilidad= 136.733	Ingresos= \$423.893 Utilidad= \$221.688	Ingresos= \$525.913.849 Utilidad= \$130.383.302
2. Nuevos espacios e inmuebles (recuperados por reposición de inmuebles y construidos)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	Ingresos= \$225.318 Utilidad= \$166.516 (Parqueadero P2) Recuperado por reposición de inmuebles.	Ingresos= \$407.430.458 Utilidad= \$120.210.163
3. Servicios de movilidad (convenios ZER-AVI y otros servicios)	Ingresos: \$164.099 Utilidad: \$5.085 (convenios ZER y AVI)	Ingresos: \$394.389 Utilidad: \$227.112 (convenios ZER y AVI)	Ingresos: \$500.967 Utilidad: \$264.518 (convenios ZER y AVI)	Ingresos: \$608.483 Utilidad: \$224.824 (convenios ZER y AVI)	Ingresos: \$619.239.099 Utilidad: \$397.113.909

Negocios Proyecto	Meta	Avance	Avance	Avance	Avance
		2008	2009	2010	2011
1. Servicios Sanitarios	Equilibrio entre ingresos y gastos	Se termina arrendamiento de Inmuebles Servicios Sanitarios	Se supera la meta, se obtienen utilidades	Se supera la meta, se obtienen utilidades	Se supera la meta porque los ingresos son superiores a los gastos
2. Nuevos espacios e inmuebles (recuperados por reposición de inmuebles y construidos)	Nuevos ingresos por arrendamiento y o servicios	Se definen diseños	Se terminan diseños Se construyen 3 locales en la sala centro Se remodelan y construyen nuevos espacios en la Zona Ferrea TN.	Se construye 1 auditorio de 290 m2 con capacidad para 200 personas Construcción 52 taquillas de despacho para empresas transportadoras, 1 para recaudos TTM y 1 para alcoholimetría construcción de 3 oficinas y 6 bodegas en el segundo nivel de la terminal norte construcción de un nuevo local en la zona férrea. Construcción de 5 burbujas comerciales en la Terminal de Transportes del Norte (tres, en el cuarto piso y dos, en el primer piso) Reposición de inmueble: Parqueadero P2, administrado por TTM desde la 11 de junio de 2010.	El negocio está generando utilidad, se cumple la meta

Negocios Prospecto	Meta	Avance 2008	Avance 2009	Avance 2010	Avance 2011
3. Servicios de movilidad (convenios ZER- AVI y otros servicios)	Nuevos ingresos	Se mantiene Negocio ZER	Se mantiene Negocio ZER	Se incrementa Comisión del convenio ZER por motivo de aumento en el alcance y servicios de TTM. Se firma convenio para administración y operación del cable interveredal del corregimiento de San Sebastián de Palmitas. Se presenta propuesta para administración de las 21 estaciones del Metro plus.	Se obtiene la homologación y licencia de Operación de Cables aéreos por parte del Ministerio de Transporte. Comienza la operación del Cable el 20 de Agosto de 2011. Se cumple la meta pues los ingresos son superiores a los gastos. Se firma convenio para la Administración y operación de Escaleras Eléctricas Comuna 13. Se genera modelo de Negocio ZER (Conceptual y Financiero). Se adquieren los programas Fuente del Sistema de Recaudo ZER. Se presenta Operación de ZER y Sistema de Recaudo a la Secretaría de Transporte de Envigado. Se espera proponer convenio para el año 2012. Se realiza visita a la ciudad de Pereira para presentar la operación del sistema de recaudo a través de Datafonos a la empresa MULTISERVICIOS, empresa que realiza la operación de las zonas de permitido parqueo - ZPP manualmente a través de talonarios. En la visita se conoce la operación y necesidades del proceso para identificar si el sistema se adapta a sus necesidades y realizar una propuesta económica. Se elabora propuesta para revisión, aprobación y envío por parte de la Gerencia de Terminales Medellín.

Alquiler y préstamo del auditorio en el 2010 construido por Terminales de Transporte de Medellín en las instalaciones de la Terminal Norte.

Cliente	Nº de préstamos en días
Policía Nacional	6
Capellán Terminal Norte	4
Telesai	3
Fondo de Prevención Vial	1
Registraduría	8
Parquímetros	4
Policía de Carreteras	12
Bureau de Medellín	1
Ministerio de Transporte	2
Copropiedad Terminal Norte	3
TOTAL PRÉSTAMOS EN DÍAS	44

Mes	Cliente	Nº de Reservas Alquiler	Ingresos
Enero	Copropiedad Terminal Norte	1	\$160.000
	Coopetransa	1	\$400.000
Febrero	Rápido Ochoa	1	\$240.000
Marzo	Copropiedad Norte	1	\$160.000
	Flota Granada	1	\$240.000
	Corpounión	1	\$160.000
	Coopetransa	1	\$450.000
Abril	BECO	1	\$160.000
	Rápido Ochoa	1	\$160.000
	Celular 2000	3	\$380.000
	Maria Eugenia Cardona (Persona Natural)	1	\$240.000
	Impec	1	\$160.000
Mayo	BECO	2	\$320.000
	Celular 2000	3	\$480.000
Junio	Luz Dary Gómez (persona natural)	1	\$180.000

Julio	Crézcase (Empresa venta catálogo)	1	\$180.000
	Flota Granada	1	\$180.000
Agosto	CREZKC -Crézcase (Empresa venta catálogo)	1	\$400.000
Septiembre	SOTRANSODA	1	\$400.000
Octubre	Telesai	1	\$160.000
	COMFAMA	1	\$240.000
Noviembre	Comité de Rehabilitación (Secretaria de Bienestar Social)	1	\$900.000
Diciembre	Iglesia Cuadrangular	1	\$240.000
	CREZKC -Crézcase (Empresa venta catálogo)	1	\$180.000
TOTAL INGRESOS 2011 - ALQUILER AUDITORIO \$7.250.000			

Alquiler de nuevos locales y taquillas construidos en las instalaciones de la Terminal Norte. 2010.

LOCALES NUEVOS ARRENDADOS		
	ARRENDAMIENTO	
Taquilla 49 Terminal Norte	1.435.840	Antes de IVA
Taquilla 50 Terminal Norte	1.443.600	Antes de IVA
Bodega Estacion Ferrea 1	450.000	Antes de IVA
Bodega Estacion Ferrea 2	550.000	Antes de IVA
Local Segundo Nivel Ferrea	1.200.000	Antes de IVA
Oficina 9040 Primer Nivel (Esta en proceso de polizas)	1.261.200	Antes de IVA
Oficina Segundo Piso Nueva Area 615 (Esta en proceso de polizas)	803.400	Antes de IVA

LOCALES PARA ARRENDAR		
	ARRENDAMIENTO	
Oficina 9880 Primer Nivel	791.700	Antes de IVA
Local 9928 Segundo Nivel	1.500.000	Antes de IVA
Oficina Segundo Piso Nueva Area 51 8	778.655	Antes de IVA
Oficina Segundo Piso Nueva Area 67 3	866.116	Antes de IVA
Bodega Sotano area 70 4 Nueva	675.840	Antes de IVA
Bodega Sotano area 49 5 Nueva	475.200	Antes de IVA
Local 110 Estacion Ferrea Nuevo	800.000	Antes de IVA
Local 111 Estacion Ferrea Nuevo	1.000.000	Antes de IVA
Local 112 Estacion Ferrea Nuevo	1.000.000	Antes de IVA

Alquiler locales y taquillas durante 2011

Nº de contrato	Inmueble arrendado	Arrendatario	Vr Canon + Iva
A 007-2011	Bodega 1 férrea	Enrique Hernandez Jiménez	450.000
A002-2011	AUTOSNACK S.A.	ANDRES RODRIGUEZ ABONDANO	45.000
A003-2011	SOCIO-SOLUCIONES INTEGRALES DE COLOMBIA S.A.S.	GLORIA EBY DUQUE VARGAS	4.000.000 + iva
A004-2011	URIEL HUMBERTO VERGARA RIVERA - MARTHA LUZ MARIN GIRALDO	URIEL HUMBERTO VERGARA RIVERA - MARTHA LUZ MARIN GIRALDO	1.384.000
A007-2011	Local F-108	ENRIQUE HERNANDEZ JIMENEZ	1.174.030
A008-2011	Bodega 2	COOTRANSUR Occidente	587.015

Nº de contrato	Inmueble arrendado	Arrendatario	Vr Canon + Iva
A009-2011	LOCAL 216 F	DIANA JULIETH MORALES	1.280.000
A010-2011	Taquilla 49	COOPETRANSA	1.489.397
A015-2011	LOCAL 109 F	JOSE DARIO OCAMPO AGUIRRE	903.054
A016-2011	Taquilla 50	TRANSPORTES LUZ	1.497.529

Avance acciones competidores y riesgos

Operación Ingresos tasa de uso

- Se ha ejecutado el plan de acción relacionado con los operativos a la ilegalidad con un cumplimiento: 2008 del 93%, 2009 del 99%, 2010 del 78,21% y a Diciembre de 2011 del 100%. En total se realizaron 69 operativos durante 2011.

- Se siguen realizando campañas para los usuarios pasajeros como parte del proyecto de proyección interna y externa de la empresa.

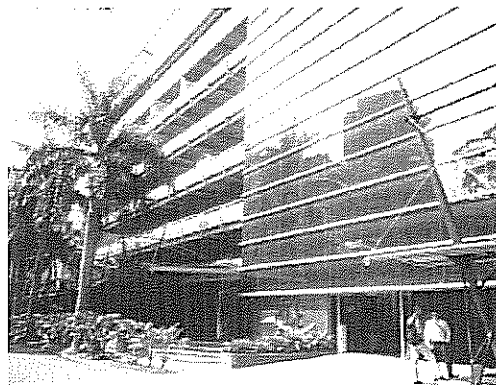
Ingresos Convenio ZER

- Los ingresos por ZER se mantienen similares para la vigencia 2011 con respecto al año 2010, sin embargo se tiene un incremento en la utilidad de 36 millones de pesos más, frente al año 2010.
- Se tiene prorroga de el contrato con el Municipio de Medellín hasta 29 noviembre de 2012.
- Se realizaron actividades de bienestar e integración con los empleados del convenio, con el fin de fomentar el sentido de pertenencia y mejorar el servicio, también se les brindó capacitación enfocada al servicio al cliente con el tema Resolución de conflictos.

Ingresos Parqueadero Zona Rosa

- Se entregaron 4.800 volantes para informar a los usuarios sobre la disminución de las tarifas, para esto se contrataron 2 personas durante 4 viernes y 4 sábados en los meses de febrero y marzo.
- Para realizar el volanteo, las personas contratadas se ubicaron en puntos estratégicos del Lleras, de tal forma que se estuviera a tiempo para influir sobre la decisión de los conductores sobre el sitio para parquearse.
- De esta manera, se ubicó un logístico en el semáforo de la 10 en la entrada al Lleras y el otro se ubicó en la cuadra de entrada al parqueadero.

A pesar de los esfuerzos realizados en publicidad y reducción de tarifas, los ingresos se reducen un 12% durante el año. Esta reducción de ingresos se debe principalmente a la construcción de nuevos y mejores parqueaderos en la Zona como se puede visualizar en la imagen.



Ingresos Parquadero P2

Los ingresos de este negocio pasaron de \$225.317.990 millones a \$407.430.458 y con una utilidad de 120 millones de pesos, aumentando los ingresos de la empresa y demostrando que es un negocio auto sostenible y generador de utilidades. Este negocio presenta el riesgo de inseguridad y quejas de usuarios, se avanza en la instalación de cinco (5) cámaras y se identifica la necesidad de reforzar la vigilancia física.

Escaleras Eléctricas

- Convenio de Administración Delegada
- Genera 11 empleos, el personal lo conforma: Técnico Administrativo y 10 Auxiliares Administrativos, para apoyar la parte de gestión pedagógica con la ciudadanía para el buen uso de las escaleras.
- Los costos proyectados para la operación están por encima de 120 millones mensuales aproximadamente, lo que representaría un ingreso para Terminales de aproximadamente 24 millones de pesos mensuales por la administración.

Comparativo del Estado de Resultados del Plan de Negocios

	Proyección Plan de Negocios 2010	Proyección Plan de Negocios 2011	Resultados reales plan de negocio 2010	Resultados reales plan de negocio 2011
Venta de servicio	11.890	12.770	11.870	13.064
Costo de prestación del servicio	4.899	7.074	6.543	6.936
Gastos	5.552	6.017	4.842	4.686
Utilidad (pérdida) Operacional	1.440	(321)	484	1.442
Otros ingresos (egresos)	597	129	2.020	2.920
Egresos no operacionales	7	0	112	46
Provisiones	670	642	263	238
Utilidad (pérdida) Neta	1360	(835)	2.129	4.077

En el cuadro anterior se muestra lo que se tenía programado en el plan de negocios de los resultados a obtener en los años 2010 y 2011 vs. los resultados logrados por la Empresa en el mismo periodo.

RENDICION DE CUENTAS: Terminales de Transporte de Medellín S.A., cumple con la rendición de la cuenta a los diferentes Organismos de Control, que tienen el alcance en la Empresa, tales como: Contraloría General de Medellín, Contaduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública, Superintendencia de Puertos y Transporte, Dirección Nacional de Derechos de Autor y al Concejo de Medellín. También le rinde cuentas a sus accionistas y al Municipio de Medellín.

Es de resaltar que en la Resolución No. 195 de 2009 por medio de la cual se adopta la Política de Transparencia Administrativa y Probidad, en su artículo cuarto, ítem octavo Rendición de cuentas, tiene establecido que una vez al año Terminales de Transporte de Medellín S.A, debe presentar rendición de cuentas a la ciudadanía, pero a la fecha nunca se ha cumplido con este mandato, observación que se ha realizado de forma reiterativa en los informes de evaluación al sistema de control.

Por directriz del actual Gerente se tiene programado presentar por primera vez la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés, antes de terminar el primer semestre del año 2012.

RELACIÓN CON LAS EMPRESAS TRANSPORTADORAS: Para Terminales de Transporte de Medellín S.A., los conductores de cada una de las Empresas transportadoras representa una parte importante de su función y razón de ser. Para ello dentro del presupuesto se han destinado recursos económicos y establecido un plan de acción que facilita esta gestión así:

Capacitación Servicio al Cliente: Terminales Medellín, con el fin de ofrecer servicios que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes y de fomentar el aprendizaje y superación del personal de las Empresas Transportadoras, realizó en el auditorio de Terminales, seis charlas sobre "atención y servicio al cliente", ejecutadas entre el 23 de febrero y el 11 de mayo de 2011.

Torneo de Fútbol: El torneo de fútbol se llevo a cabo desde el 21 de febrero hasta el 15 de junio aportando al sano entretenimiento y dispersión del personal de las Empresas Transportadoras, el torneo se llevo a cabo en la cancha acondicionada en el ala sur del patio operativo de la Terminal del Norte.

Jornadas de Salud y Bienestar: En desarrollo de estas actividades se realizaron:

- Dos jornadas de salud oral y fueron atendidas 806 personas.
- Examen de glicemia y colesterol, se atendieron 468 personas.
- Salud visual, se atendieron 295 personas
- Se realizaron varias jornadas de vacunación (influenza, tétano, sarampión, hepatitis), donde se vacunaron 2159 personas.
- Se realizó citología a 16 mujeres
- Jornada de prevención de la osteoporosis, 234 personas evaluadas.

Fechas Especiales: En desarrollo de esta actividad se realizaron las siguientes celebraciones:

- Celebración del Día de la Virgen del Carmen
- Celebración de navidad

Apoyo a Ludoteca –INDER: Este espacio coordinado por el Inder, la Oficina de Servicio al Transportador lo apoya con refrigerios, souvenir como camisetas o gorras, recorridos por la Terminal dirigidos por los controladores.

Servicios atención de área protegida EMI: Fueron atendidos 172 servicios en la vigencia 2011.

EVALUACIÓN COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES “QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS”: Se evaluó la atención prestada a los comentarios (quejas, reclamos y sugerencias) de la comunidad, con el fin de verificar que se esta siendo oportuno y eficiente en el tramite y respuesta que se esta dando a dichas comunicaciones.

Terminales de Transporte de Medellín S.A. administra sus comentarios a través de un software llamado MANTIS, en el son registradas todas las quejas, reclamos y

sugerencias, con la finalidad de tener control de las mismas. Además permite sacar estadísticas, algunas de ellas son: por tipo de comunicación, por naturaleza, por responsable, por mes, por sitio de ocurrencia, por sucursal. Estas estadísticas facilitan el análisis del comportamiento de las comunicaciones y permiten tomar decisiones de forma oportuna e implementar los correctivos.

Los comentarios recibidos durante el año 2011, están clasificados así:

- Felicitaciones 2
- Quejas 339
- Reclamos 519
- Solicitud de información 43
- Sugerencias 19

Cuenta de Responsable	
Responsable	Total
Copropiedad	14
Empresa Transportadora	235
G4S	6
Inmovilizados	469
Municipio	1
NA	7
Secretaria de Transito y Transporte	1
Telesai	9
Terminales	169
ZER	3
Parqueadero Zona Rosa	4
Empresa de Aseo TTM	4
Total general	922

Fuente: TTM Mantis de Quejas y Reclamos

TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A. ENTRE LAS EMPRESAS ESTRELLAS DEL MUNICIPIO: Así lo indicó la encuesta "Medellín Como Vamos 2011", realizada a 1.800 personas; hombres y mujeres, mayores de 18 años, con niveles socio económicos alto, medio y bajo, residentes en las 16 comunas de Medellín.

La encuesta de percepción "Medellín Cómo Vamos", tiene como objetivo conocer la opinión de la ciudadanía sobre los proyectos, programas y avances en temas de ciudad; identificando indicadores que permitan medir los niveles de satisfacción de las personas sobre el cumplimiento de los puntos básicos del Plan de Desarrollo Municipal, además, allí se refleja la percepción de los encuestados sobre la imagen, la gestión, la confianza y el conocimiento que estos poseen de las Entidades Descentralizadas y las Secretarías del Municipio.

Desde el año 2006, Terminales Medellín, viene ocupando los primeros lugares en gestión, imagen, confianza y conocimiento en cuanto a la preferencia de los paisas frente a las demás Entidades de orden Municipal.

En esta medición correspondiente al año 2011, Terminales Medellín, ocupó el puesto # 7, después de EPM, Metro, Inder, Empresas Varias, Telemedellín, Une respectivamente.