

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 2012.
		Fecha de elaboración: Noviembre 09
		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, generó ajustes y variaciones en el Plan de Acción con la inserción de nuevos proyectos, sin embargo no se ha cumplido totalmente lo programado.
- La empresa contrató con un Ingeniero Ambiental el análisis y ajuste al actual Plan de Manejo Ambiental de Terminales de Transporte de Medellín, según el informe de seguimiento al mismo presentado en agosto de este año por este profesional, nos muestra que el porcentaje de ejecución del Plan es del 81,03%, así mismo se puede resaltar de esta evaluación, que hay actividades que se han realizado en un 100%, pero hay otras que aún no se han iniciado y hay otras acciones que la Entidad debe realizar continuamente y por ende se tienen que estar actualizando. No se han hecho mediciones periódicas de material particulado y de niveles de ruido; sin embargo se tiene programado la medición del material particulado con la ARP SURA para el próximo 21 de noviembre de 2012, ahora bien para la medición del ruido se debería tener el apoyo de entidades especializadas que efectúen esta labor.
- Al comparar el porcentaje de quejas por prestación de servicios, con corte a octubre 31 de 2011 con las del 2012 a la misma fecha, éstas crecieron un 6,4%, una de las causas es porque se ubicaron diez buzones de sugerencias en puntos estratégicos de las Terminales, medio por el cual se han recibido 104 PQRs, a la misma fecha.
- Aunque la Empresa tiene un Plan de Capacitación para sus funcionarios, con corte a Septiembre 30 de 2012, la ejecución del mismo está en un 39% de los recursos monetarios presupuestados.
- 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 y preventivos se presentan demoras en su atención y respuesta al usuario solicitante. Con corte a septiembre el Plan de Mantenimiento preventivo no cumple con las actividades programadas dentro del mismo.

- No existe un cargo definido en Empresa, para la realización de la gestión en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial de los funcionarios, sin embargo se puede resaltar que la Alta Dirección presentará a la Junta Directiva el próximo 23 de noviembre de 2012, propuesta para la creación del cargo de Profesional Universitario-Salud Ocupacional, quien dependerá de la Secretaría General.

Avances

- A partir del 16 de mayo de 2012, comenzó a operar el nuevo cargo de Profesional Especializado Comunicador, donde el nuevo funcionario con sus acciones, ha permitido que la Entidad establezca mecanismos eficaces de comunicación tanto externos como internos.
- La encuesta Medellín Como Vamos muestra a la Empresa con los siguientes porcentajes: En conocimiento aumentamos del 65% en 2011 a 79% en 2012, ubicándonos en el 6º lugar de la lista. En favorabilidad nos mantuvimos en el 99% y fuimos los segundos después del Metro de Medellín. Y en las de mejor gestión nos ubicamos en el 7º lugar, al pasar de un 86% en 2011 a un 88% en 2012. En conclusión, Terminales Medellín se ubicó entre los primeros cuatro (4) lugares de las Entidades estrellas de la ciudad en 2012, mejorando el 7º puesto del año 2011.
- Mediante Resolución 182 del 22 de junio 2012, se ordenó la conformación del Comité de Convivencia Laboral de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A., dando cumplimiento a la Resolución No. 652 de 2012 del Ministerio del Trabajo y mediante la Resolución 205 de 11 de julio de 2012 de Terminales de Transporte de Medellín se conforma el comité, 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. El comité ha estado realizando su labor de forma sistemática desde su creación con tres (3) reuniones ordinarias y una (1) jornada de capacitación.
- La Alta Dirección se ha ido adaptando y respondiendo a las necesidades de los grupos de interés de la Empresa, implementando un plan piloto con el acopio de taxis, lo que ha mejorado el servicio que prestan los Taxistas en la Terminal Norte, también interactuado con los Transportadores, Comerciantes y Vendedores Ambulantes.
- Existe conocimiento oportuno y capacidad de atención de las PQRs, por cada uno de los responsables de proyectar y dar respuesta a las mismas, como está estipulado en la Resolución 367 de 2011 de Terminales de Transporte de Medellín S.A.
- Evaluación y mejoramiento de los procedimientos y formatos del proceso precontractual, contractual e informes de interventoría y supervisión, jornadas que son coordinadas por la Secretaría General, Unidad de Desarrollo Organizacional y Oficina de Control Interno, donde participan todos los supervisores responsables de los contratos que tiene la Empresa.
- El Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), ha estado realizando inspecciones a los puestos de trabajo de los funcionarios, a los extintores de incendio, al botiquín, presentando informes al Gerencia General. También ha estado organizando el A.P.H (Atención Pre hospitalaria de

Urgencias), se cuenta con el recurso humano y se está acondicionando el sitio; se creó un correo electrónico personalizado para la atención de los usuarios del COPASO.

- 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.
- Elaboración del Plan de Riesgo y el seguimiento periódico del mismo, en el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión.
- 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, esto ha dado la posibilidad a que Terminales de Transporte de Medellín, sea certificada de nuevo con el FENALCO Solidario el 1º de julio de 2012, el cual será entregado el 29 de noviembre de este mismo año.
- Al contrato con la vigilancia se le aumentó el número de guardas contratados, permitiendo un mayor cubrimiento y apuntando a mejorar los niveles de seguridad en las dos (2) Terminales de Transporte, también es de resaltar el convenio con la Policía Nacional donde se tienen diecisiete (17) policías nacionales, seis (6) de tránsito y veinticinco (25) auxiliares (Quince (15) en la Terminal del Norte y diez (10) en la Terminal del Sur), todo esto para generar tranquilidad en la ciudadanía que utiliza o transita por las instalaciones de las dos (2) Terminales de Transporte.

Se realizan las pruebas a los procesos permitiendo la actualización y mejora de los mismos.

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.
- A pesar de tener adoptado el Manual de Interventoría y/o Supervisión de los contratos, mediante Resolución 419 del 4 de octubre de 2011 de Terminales de Transporte de Medellín S.A., los informes de supervisión de algunos contratos, tienen muchas deficiencias, poca argumentación y profundidad, que permitan demostrar un buen seguimiento a la ejecución de los mismos y a la vez que quede claro que el producto que se entrega, cumple con todas las especificaciones técnicas plasmadas en el proceso contractual y que el contratista está cumpliendo con todas las obligaciones exigidas por la Ley.
- Los convenios que realiza la Empresa con el Municipio de Medellín para administración delegada de diferentes proyectos, como por ejemplo el proyecto ZER-AVI el cual se debe realizar a largo plazo y no anualmente como se viene efectuando, lo que produce diferentes traumas a la Empresa. También se presenta el inconveniente para la forma de contratar al personal de este tipo de proyecto, porque

al ser reiterativo y con el mismo objeto, éste pierde la naturaleza jurídica de personal en misión. El sistema integrado de información Safix, tiene predeterminados algunos reportes, sin embargo estos deben ser mejorados o definidos de acuerdo a las necesidades de la Entidad, con el fin de prevenir errores, evitando la generación de informes de forma manual. Se debe hacer uso del contrato de mantenimiento del sistema, haciendo los requerimientos de los desarrollos necesarios.

Avances

- La Empresa sigue cumpliendo sus metas en el Estado de la Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental (EAFES), porque al 31 de diciembre de 2012 para el Marco Fiscal de Mediano Plazo tenía programado una Utilidad Operacional de \$1.448 millones y Terminales de Transportes de Medellín al 30 de septiembre, ya ha obtenido Utilidades Operacionales por \$1.600 millones un 10,5% por encima de lo proyectado para la vigencia 2012.
- El 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 presentó logros y resultados de la gestión del primer semestre del 2012, para el 13 de diciembre de 2012 se tiene programado el segundo ejercicio de esta índole con la comunidad, en el auditorio de la Terminal de Transporte de Medellín.
- Con la ejecución del proyecto Implementación Sistema Gestión Documental, el cual tiene presupuestado \$140 millones, se garantizará la custodia, la administración y el trámite adecuado de la documentación interna y externa.
- Con la creación de un cargo que responsabiliza de la Oficina de Comunicaciones, con una estrategia definida para el adecuado manejo de las comunicaciones con los grupos de interés externos, ha fortalecido la imagen de la Empresa a través de los medios con la ciudadanía.
- Con la firma del contrato No. 202 implementación del proyecto de Portal Corporativo con un presupuesto de \$150 millones, se le da cumplimiento a la normatividad estrategia de Gobierno en línea.
- Se han seguido realizando las mesas de trabajo, donde el Gerente General de la Empresa ha interactuado con los diferentes grupos de interés, a la fecha se han realizado diecinueve (19) discriminadas de la siguiente manera: nueve (9) con los transportadores, cinco (5) con los comerciantes, dos (2) con los taxistas que prestan el servicio en la Terminal y tres (3) con los vendedores ambulantes.
- Con el proyecto Adecuación Infraestructura para Usuarios con Limitación Física, el cual tiene un presupuesto de \$555 millones, se da cumplimiento al decreto 1660 de 2003 por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.
- La Empresa participó en la Feria de la Transparencia en la contratación el 26 y 27 de septiembre de 2012, organizado por el Municipio de Medellín y la Gobernación de Antioquia, para este evento presentó a la organización del certamen un Plan de Compras proyectado para el año 2013, e invitó alrededor de 300 proveedores.

- Regularmente el Gerente General sigue realizando las mesas de trabajo con los integrantes de todas las unidades administrativas, con el objetivo de canalizar las comunicaciones y retroalimentar a cada unidad.
- La Contraloría General de Medellín al evaluar el estado de la finanzas del 2011, dictaminó limpio la razonabilidad financiera y evaluó la gestión del mismo año como favorable, por lo tanto el Contralor Auxiliar con alcance en Terminales de Transporte de Medellín, sugirió al Contralor General de Medellín el fenecimiento de la cuenta 2011.
- 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. Al 31 de octubre de 2012 han ingresado 851 PQRs, de las cuales hay cerradas 756, quedando pendientes 95, que son reclamos por daños presentados por los propietarios de los vehículos que ingresan a los patios de Los Colores y La Aurora como inmovilizados, los cuales requieren el debido proceso y todo un acervo probatorio, para poder reconocer el pago requerido de los mismos.
- Se van a realizar vacaciones colectivas en el mes de diciembre, para ir organizando al personal que tiene varias vacaciones acumuladas.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

- 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.
- 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

- Se han estado realizando campañas, para sensibilizar a los funcionarios de la Empresa para que interioricen las políticas del autocontrol, por lo tanto el 1º y 2 de noviembre de 2012, se realizó los días del Autocontrol y Calidad, mediante diferentes actividades lúdicas, de la participación de trabajo en equipo y la educación mediante el mensaje teatral y audiovisual.
- 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 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.

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.

La evaluación del Sistema de Control Interno que realiza la Contraloría General de Medellín, en la AGEI regular 2011 entregada el 27 de junio de 2012, presenta una calificación sin ponderar de 100 donde el factor de ponderación es de 0,1 para una calificación total de 10 y un concepto de la calificación de Favorable.

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 organizando al personal que tiene varios ciclos de vacaciones acumuladas, porque lo legal es quien cumpla su periodo salga a disfrutarlo.
- 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 la realizada el pasado 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 que es 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.