

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 15 de abril de 2021

PARA VICTOR HUGO PIEDRAHITA ROBLEDO
Subgerente Técnico Y Operativo

DE JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
Asesor Control Interno

ASUNTO Informe Final Auditoria Gestión Operación Terminales

Como es de su conocimiento en días pasados se llevo a cabo la Auditoria al Proceso de Gestión Operación Terminales, para lo cual me permito adjuntar el Informe definitivo de dicha auditoria.

Por lo anterior, cuenta con un término 10 días hábiles para presentar el plan de mejoramiento a las observaciones que lo requieran, para lo cual se anexa también el formato correspondiente.

Cordial saludo,



JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
ASESOR CONTROL INTERNO

Anexos: 2

Copia a: Diana Sofia Anaya Acevedo, Dora Maria Alvarez Granados, Edgar Correa Lopez, Jorge Luis Ramirez Velez, Richard Alberto Serna Maya, Silvia Yaneth Rodriguez Tamayo

Revisó: Juan Mario Bustamante Mejia



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AÑO 2021

Versión :1
Fecha: 2009/10/19
Usuario: Lramirez

Tipo de auditoría: Interna/Externa Certificación/Seguimiento/Recertificación	Fecha: 15 de abril de 2021
Auditor: Juan Mario Bustamante Mejia. Asesor de Control Interno Dora Maria Alvarez Granados Profesional Universitaria Silvia Yaneth Rodriguez Tamayo Auxiliar Administrativo Daniela Sanchez Bravo Contratista	Proceso auditado: Gestión Operación Terminales
Responsable del Proceso: Victor Hugo Piedrahita Robledo	Cargo: Subgerente Técnico y Operativo
Requisitos Auditados: Manual Operativo Resolución 2015050122 Manual de Gestión 13.00 del 14 de enero de 2020	

PERSONAL ENTREVISTADO / AUDITADO	CARGO
Edgar Correa Lopez	Profesional Universitario Coordinador Operativo
Diana Sofia Anaya Acevedo	Profesional Especializada Coordinación Técnica
Jorge Luis Ramirez Velez	Profesional Especializada Ambiental
Catalina María Arroyave	Profesional Seguridad y Salud en el Trabajo
Rubén Darío Cano	Técnico Operativo
Bertulfo Grisales	Técnico Operativo
Carlos Mario Pulgarín	Auxiliar Administrativo Operativo
Mateo Rendon	Auxiliar Administrativo Operativo
Luz Nelly Lopez	Auxiliar Administrativo Operativo
María Jiménez	Auxiliar Administrativo Operativo
Diana Montoya	Jefe puesto de Vigilancia
Beatriz Jiménez	Coordinadora Contrato de Aseo

DOCUMENTOS DE REFERENCIA UTILIZADOS: Manual Operativo Resolución 2015050122 Manual de Gestión 13.00 del 14 de enero de 2020 1. Procedimiento de seguimiento y control operativo 2. Procedimiento control del servicio no conforme 3. Procedimiento activación plataforma viajera
FORTALEZAS: 1. La Entidad cuenta con un Manual Operativo. (Resolución 2015050122) que establece las relaciones que habrán de regir a Terminales de Transporte de Medellín S.A. y a sus usuarios externos e internos. 2. Se cuenta con un Manual de Gestión 13.00, del 14 de enero de 2020, donde se encuentra documentada la caracterización de los procedimientos de seguimiento y control operativo, de control del servicio no conforme y el procedimiento activación plataforma viajera. 3. Se cuenta con un software de control operativo "HERMES" como solución informática que soporta la operación de las áreas reguladas del transporte intermunicipal e interdepartamental.

4. Se cuenta con personal operativo capacitado para desarrollar las actividades que se generan en la operación.
5. A todos los conductores se les realiza prueba de alcoholimetría, la cual tiene como objetivo contribuir a la seguridad de los usuarios mediante medidas preventivas que prevengan la ocurrencia y gravedad de lesiones de tránsito como consecuencia de la conducción bajo los efectos del alcohol.
6. Fortalecimiento en la vigencia 2020 del Procedimiento activación plataforma viajera, con la instalación de un total de 859 TAG, al igual que el mismo número de tarjetas viajeras y en lo que va corrido de esta vigencia 2021 entre los meses de enero y febrero de 2021, se han instalado 148 TAG y el mismo número de tarjetas viajeras así: En enero 32 TAG, en febrero 102 TAG y hasta el 10 de marzo de 2021 se habían instalado 8 TAG.
7. Los reportes de novedades por playeo o pregoneo que la Subgerencia Técnica y Operativa está remitiendo con oficio a la Superintendencia de Transporte para que se inicien los procedimientos administrativos sancionatorios a las empresas transportadoras que están infringiendo al interior de las instalaciones de Terminales de Medellín el Decreto 2762 del 2001, específicamente el artículo 13 numeral 11, el cual expresa: *“ARTICULO 13. OBLIGACIONES. son obligaciones de las empresas terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros las siguientes:...11. No permitir, bajo ningún pretexto, dentro de las instalaciones de las terminales, el pregoneo de los servicios o rutas que prestan las empresas transportadoras”*.

NO CONFORMIDADES

No.	TIPO (Mayor/Menor)	DESCRIPCIÓN

TOTAL NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES/OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. De acuerdo con el seguimiento al Plan de Mejoramiento de la vigencia 2020, se pudo observar que se dio **CIERRE PARCIAL** a dicho plan ya que pasa a la vigencia 2021 la observación que tiene que ver con la actualización de la Resolución 2015050122 por medio de la cual se adopta el Manual Operativo para Terminales Transportes de Medellín S.A., específicamente en su capítulo VI sanciones a las empresas transportadoras, en atención a que la facultad sancionatoria sólo puede ser establecida mediante una norma de rango legal, tal y como lo dispuso el honorable Consejo de Estado el 19 de julio de 2018. La cual tiene como fecha límite de cumplimiento el primero (1) de diciembre de 2021. **(Pasa al Plan de Mejoramiento de esta vigencia 2021)**
2. Aunque en salas de espera hay silletería debidamente demarcada para sentarse con el debido distanciamiento social, se recomienda estar atentos y hacer llamados para que a ciudadanía cumpla y acate estas directrices. En las visitas realizadas a la Terminal Norte y Sur se pudo observar que se cumplen con las medidas de bioseguridad, sin embargo, se recomienda unificar las medidas de distanciamiento social ya que en la Terminal Norte se tiene publicidad de un distanciamiento de 1 metro y en la Terminal Sur se tiene publicad con un distanciamiento de 2 metros.
3. Se pudo observar en la contratación, que tienen que ver en con el presente proceso que se presentan a la fecha contratos que están próximos a cumplir los 4 meses sin liquidar, como se pudo observar en los siguientes contratos: 043-2020, 080-2020, 081-2020, 091-2020, 096-2020, 097-2020,107-2020, 122-2020, 130-2020. Por lo anterior se recomienda continuar con la liquidación de la contratación dentro los cuatro (4) meses siguientes a la terminación de los contratos de conformidad con el Manual de Contratación vigente de la entidad. Y así mismo mantener actualizada la contratación en el QFdocument y las publicaciones de actas e informes de supervisión en el SECOP.
4. En el procedimiento de seguimiento y control operativo documentado en el Manual de Gestión 13.00 del 14 de enero de 2020, dispone como función a los Técnicos y Auxiliares de la Operación la de registrar las novedades que se presenten en el turno, las cuales se deben reportar a través del aplicativo **QFdocument** en el Flujo **F34**, pudiéndose observar que dicha

actividad se está realizando de manera eficiente donde se pudo observar a 31 de enero de 2021 en el registró del aplicativo 51 novedades al servicio no conforme del área técnica y operativa de Terminales de Transporte de Medellín S.A., de las cuales se gestionaron las mismas 51 solicitudes. De acuerdo con los datos revisados, los tipos de solicitud de OPERACIÓN representan la mayor cantidad solicitudes con 48 novedades, de las cuales 43 tienen que ver con prohibiciones al manual operativo, siendo la novedad más reiterativa la que tiene que ver con el vehículo que supera el tiempo en el patio operativo, seguida del mal uso del patio operativo y reporte por playeo. Para lo cual se recomienda en cuanto a los excesos en tiempos en los patios operativos disponer de una reglamentación que permita realizar un cobro por parqueo cuando superen las horas reglamentadas del Manual Operativo teniendo en cuenta que las sanciones no operan actualmente. Y en cuanto a las novedades por playeo, se recomienda continuar remitiendo estas novedades por oficio a la Superintendencia de Transporte para que se inicien los procedimientos administrativos sancionatorios a que haya lugar.

5. Se realizo seguimiento al reporte generado por el QFdocument del flujo F34, con el fin de observar la trazabilidad de novedades y condiciones del servicio de la vigencia 2020 al control de servicio No conforme, donde se pudo evidenciar las novedades ingresadas, pero no se observa el estado real de la novedad en el sistema, es decir luego de hacer algunas pruebas de auditoria, se verificó que aunque aparece fin en el estado, aún no se ha cerrado de forma debida en la plataforma. Por lo que se recomienda a la Subgerencia Técnica y Operativa que quien realice el control y seguimiento a las novedades también este encargado de cerrar en forma debida la novedad en el sistema y además que genere los respectivos reportes con el análisis de la información actualizada y real desde la plataforma QFdocument. **(Plan de Mejoramiento).**

6. Se recomienda atender y hacer seguimiento por parte de los Técnicos Operativos a los reportes emitidos por los servidores de las casetas sobre daños o averías que se generan o que se presentan en algunos de estos puestos de trabajo, por ejemplo: vidrio de una ventana roto, tapa de tanque de sanitario roto, y estibas como descansa pies entre otros, con el fin de contar con espacios de trabajo en buen estado y reduciendo de esta manera el riesgo de posibles accidentes por estas situaciones.

7. En cuanto a los Indicadores que tienen que ver con el Proceso de Gestión Operación Terminales, solo se pudo evidenciar un indicador para el procedimiento de servicio no conforme para su respectivo seguimiento y medición. Teniendo en cuenta que los indicadores son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes, programas, proyectos y de los procesos de la entidad, se recomienda la construcción de un conjunto de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para todos los procedimientos que pertenecen a este proceso, con el fin de que permitan dar cumplimiento a los objetivos propuestos y toma de decisiones del caso , además se recomienda que los responsables de los procedimientos realicen los seguimientos de éstos de manera periódica para la toma de decisiones en tiempo real.

8. Se pudo observar en los recorridos realizados a las Terminales Norte y Sur que de los 5 escáner que se encuentran al servicio de la Entidad en calidad de Comodato ninguno se encuentra funcionando, y además no se cuenta con contrato vigente para los mantenimientos (preventivo y/o correctivo tanto del hardware como del software), situación que no permite ejercer un control de seguridad en las áreas de abordaje y seguridad de los pasajeros del servicio público de transporte terrestre. Por lo anterior se recomienda: adelantar la contratación necesaria de mantenimientos para los equipos y de esta manera prevenir un daño mayor, teniendo en cuenta que nos encontramos a meses de terminar el contrato de comodato No. 460006456 de 2016 que se tiene actualmente con la Alcaldía de Medellín y que va hasta el mes de octubre de la presente vigencia, lo cual implica a su fecha de terminación devolver los equipos en buenas condiciones de funcionamiento. Adicional, adelantar los estudios presupuestales, técnicos y viables necesarios para determinar la pertinencia e importancia de adquirir este tipo de bienes directamente por la entidad. Los equipos reportados son: **Terminal Norte:** Zona de Abordaje Sur, plaqueta N°200367904, Zona de Abordaje Centro, Plaqueta N°200367903, Zona de Abordaje Norte, Plaqueta N°200367905. **Terminal Sur:** Zona de abordaje Norte, Plaqueta

N°200367907, Zona de Abordaje Sur, Plaqueta N°200367906.
<p>9. De acuerdo al propósito que tiene la entidad de brindar instalaciones adecuadas a usuarios y a empresas transportadoras, se pudo observar en los recorridos realizados en áreas operativas de la Terminal Norte y Sur, específicamente en las celdas donde se ubican los vehículos para el abordaje de los pasajeros, la presencia de derramamiento de aceites y en la Terminal Norte deterioro de los topes de estacionamiento. Por lo anterior se recomienda ajustar el Plan de Mantenimiento que permita dar prioridad a la intervención de algunas celdas con pintura epòxica y al arreglo de topes de estacionamiento. (Plan de Mejoramiento).</p>
<p>10. Se recomienda hacer ajustes en la cabina destinada para fumadores en la Terminal Norte, ya que hay personas que la están utilizando de manera inadecuada. Teniendo en cuenta lo anterior se recomienda su intervención física de cambio de muros por divisiones de vidrio que permitan una panorámica completa de las personas que utilizan este sitio. Además, se recomienda tener una señalización visible y clara de esta zona.</p>
<p>11. Se pudo observar en la Terminal Norte y Sur, que se cuentan con tres (3) quioscos o máquinas expendedoras de tiquetes para tasa de uso, las cuales se encuentran fuera de servicio. Por lo que se recomienda realizar el mantenimiento respectivo a estos equipos y restablecer su funcionalidad para su máximo aprovechamiento.</p>
<p>12. De acuerdo al seguimiento al Plan de Acción o de Inversiones se pudo observar en el primer trimestre de esta vigencia que algunos proyectos tienen un avance de cumplimiento del 0%, por lo que se recomienda realizar una bitàcora que permita llevar el control de cada proyecto con el fin de dar cumplimiento al 100% al terminar la vigencia.</p>
<p>13. Se pudo observar en la Terminal Sur que se asignaron cinco (5) celdas nuevas a diferentes empresas transportadoras por lo que se recomienda realizar la señalización de las mismas. (Plan de Mejoramiento).</p>
<p>CONCLUSIONES GENERALES:</p>
<p>1. La entidad cumple con lo establecido en el manual de gestión 13.00 del 14 de enero de 2020, y específicamente con los procedimientos de seguimiento y control operativo, de control del servicio no conforme y el procedimiento activación plataforma viajera, sin embargo se recomienda la construcción de un conjunto de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para todos los procedimientos con el fin de que permitan tomar decisiones que permitan evitar desviaciones, y además que los responsables de los procedimientos realicen los seguimientos a éstos de manera periódica para la toma de decisiones en tiempo real.</p>
<p>2. Terminales de Transporte de Medellín S.A. tiene como uno de sus objetivos ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador, pudiéndose observar en la Terminal Norte y Sur que los auxiliares operativos pueden ejercer un control efectivo respecto del cumplimiento de la prueba de alcoholimetría y el pago de la tasa de uso, control que se puede realizar en las casetas de salida de ambas Terminales.</p>
<p>3. De acuerdo con el seguimiento al Plan de Mejoramiento de la vigencia 2020, se pudo observar que pasa a la vigencia 2021 la observación que tiene que ver con la actualización de la Resolución 2015050122 por medio de la cual se adopta el Manual Operativo para Terminales Transportes de Medellín S.A., específicamente en su capítulo VI sanciones a las empresas transportadoras, la cual tiene como fecha límite de cumplimiento el primero (1) de diciembre de 2021.</p>
<p>4. se recomienda continuar con la liquidación de la contratación dentro los cuatro (4) meses siguientes a la terminación de los contratos de conformidad con el Manual de Contratación vigente de la entidad y mantener actualizada la contratación en el QFdocument, así como realizar la publicación de actas e informes de supervisión en el SECOP.</p>
<p>5. Por último, en el presente informe se tuvo en cuenta las respuestas dadas por la Subgerencia Técnica y Operativa mediante correo electrónico del 14 de abril de presente año, de acuerdo a la lectura del pre informe de auditoría según reunión virtual realizada en días anteriores.</p>