

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

ELABORADO POR:

**JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE
MEDELLIN S.A.**

Medellín, diciembre de 2019



SC-3419-1



SA-CER440081



www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 444 80 20 FAX: 260 10 25
informacion@terminalesmedellin.com

Código postal 050034

Nit. 890.919.291-1
Medellin - Colombia

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

LINEAMIENTOS NORMATIVOS

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, formuló para la vigencia 2018 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 2641 del 2012, el CONPES 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. El Plan incluye seis (6) componentes.

OBJETIVO GENERAL

Implementar acciones de prevención y control administrativo en la gestión de riesgos, permitiendo mitigar hechos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad, facilitando el seguimiento, control y medición para la correcta toma de decisiones.

ALCANCE:

Las acciones y mecanismos que se establezcan en el “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana” deben ser aplicados en los procesos que tiene definida la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A por los servidores públicos que participan en el desarrollo de los mismos.

DIRECTRICES QUE RIGEN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN:

Compromiso con la gestión, control y calidad en cada uno de los procesos y procedimientos que rigen la gestión de los riesgos de corrupción.

Cumplimiento y seguimiento de las actividades definidas para la gestión del Plan Anticorrupción permanentemente.

Transparencia en la información pública, publicando oportunamente los informes de gestión.

COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. No implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

Componente 1: Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad. Terminales Medellín ha definido el Mapa de Riesgos por procesos ajustando la metodología para gestionar los riesgos de corrupción.

Política de administración de riesgos: La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A en el marco de la normatividad vigente, se compromete a ejercer control efectivo de los eventos que puedan impedir el cumplimiento de la misión institucional a través de la identificación, análisis, evaluación y administración del riesgo, orientado al mejoramiento continuo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, garantizando calidad del servicio a sus clientes.

Esta política establece los criterios orientadores en la toma de decisiones respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos, se convierte en una guía de actuación para que los servidores de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. coordinen y administren los eventos que pueden impedir el logro de los objetivos de la Entidad, capacitándolos y habilitándolos para ello.

La política fija lineamientos sobre la protección de los recursos, los conceptos de calificación de riesgos, las prioridades en la respuesta, identifica las opciones para tratarlos y manejarlos con base a su valoración, y permite tomar decisiones adecuadas para evitar, reducir, compartir, transferir o asumir el riesgo.

Esta guía está consignada en una metodología y su aplicación muestra como resultados el mapa de riesgos que se actualizara de acuerdo con los resultados de su valoración y evaluación.

Con el propósito de enumerar los riesgos, entre ellos los de corrupción y las medidas de mitigación, estamos presentando las medidas propuestas por la Entidad para mitigar los riesgos de corrupción desde dos perspectivas, la primera, desde el Sistema de Gestión de la Calidad, que se implementó desde el año 2005 en el cual se definen los procesos y procedimientos y cada año es revisado por el ICONTEC. El sistema cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo. A continuación, se presenta el mapa de riesgos por proceso y anticorrupción:

- MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y ANTICORRUPCIÓN:

Proceso	Id Riesgo	Riesgo	Descripción	Clasificación	Probabilidad	Impacto	Calificación	Zona de riesgo	Responsable	Dependencia Responsable
Gestión Estratégica	0000000001	Incumplimiento al plan estratégico	Se puede presentar incumplimiento de la misión, la visión y los objetivos estratégicos	Riesgo Estratégico	Alta (3)	Moderado (10)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Gestión Control y Evaluación	0000000002	Incumplimiento del Plan de auditorias	No se cumpla al 100% el plan de auditoria de control interno.	Riesgos de Corrupción	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Gestión Operación Terminales de Transporte	0000000003	Incumplimiento del Plan de Mantenimiento	No se evidencia el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo, de acuerdo a la periodicidad definida en las hojas de vida, para la siguiente infraestructura.	Riesgos Operativos	Alta (3)	Moderado (10)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Gestión Humana	0000000004	Falencias en la administración de las historias laborales	Historias laborales sin digitalizar y sin funcionario que las administre	Riesgos de Corrupción	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Gestión Humana	0000000005	Reclutamiento sin el lleno de los requisitos	Vincular sin o con documentos falsos, académicos, de experiencia, de salud y de antecedentes	Riesgos de Corrupción	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
----------------	------------	--	--	-----------------------	-----------	-------------------	----	------------	---	--

La gestión de los riesgos se realiza por medio del plan de riesgos formulado dentro del plan anticorrupción. Este plan se formula de manera anual y se establecen las diferentes actividades que se realizarán durante el año.

Componente 2: Racionalización de trámites: este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Teniendo en cuenta la conceptualización de trámite establecido por el Gobierno Nacional y liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública; en donde se establece que un trámite debe cumplir con tres condiciones; es importante conceptualizar que La Terminal como Sociedad de economía mixta y sujeta al derecho privado no tiene acciones que requieran un soporte normativo por lo cual se consideró incluir como trámites las actuaciones formales de los transportadores que acceden a la infraestructura de la Empresa, las cuales fueron incluidas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Durante la identificación de trámites, para La Terminal se relacionaron los siguientes: A) Formalización de los convenios y/o contratos de colaboración empresarial para la prestación de transporte público de pasajeros por carretera; B) Permiso para el ingreso de vehículos particulares C) Vinculación de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera. Es importante señalar que los documentos requeridos para cada una de estas actuaciones es el mínimo y no se solicitan copias; los trámites se

efectúan en un tiempo mínimo posible y con un mínimo de actividades para el usuario, es por esto que se conserva el trámite tal cual está definido hasta este momento.

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, cuenta con 10 procesos cada uno de ellos caracterizado y con procedimientos matriculados, esta documentación es actualizada y mejorada con cada uno de los líderes y responsable del proceso. En esta vigencia se adoptó la versión 13.00 del Manual de Gestión el cual contiene toda la información documentada de los sistemas de gestión.

Los trámites creados por Terminales Medellín, están creados teniendo en cuenta la mínima exigencia de ley y facilita el acceso a los usuarios contando con plataformas adecuadas, y definiendo trámites sencillos con actividades.

Componente 3: Rendición de cuentas: este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la Gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control. Teniendo como base la Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"; TÍTULO. IV - DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS - CAPÍTULO. I - Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva Artículo 50. Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía. Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos. La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones. Parágrafo. Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. **Se exceptúan** las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades

económicas y comerciales. De acuerdo a lo anterior, La Terminal no está obligada a realizar la rendición de cuentas puesto que desarrolla actividades comerciales en competencia con el sector privado y en un mercado regulado, **sin embargo** la rendición de cuentas es realizada a la Junta Directiva, ya que se entrega un informe detallado de gestión y ejecución; adicionalmente se realiza un informe de gestión anual que es entregado durante la Asamblea Ordinaria (este informe en el componente que no es reservado es publicado en la página web); por último se cuenta con dos tipos de controles; el interno realizado por la Oficina de Control Interno y el externo ejercido por la Revisoría Fiscal quien a su vez realiza la auditoría externa. Adicionalmente Terminales Medellín reporta sobre la gestión y administración a las entidades de control, inspección y vigilancia de acuerdo a estándares establecidos o por solicitud así: Administración de Impuestos Nacionales: Declaración de renta; Retención en la fuente; Declaración del impuesto a las ventas; Declaración del impuesto de Industria y Comercio, Adicional se reporta a los entes de control, como la Contraloría General de Medellín y la Superintendencia de Transporte, también ante el ciudadano y entidades que lo requieran en cuanto a la ejecución presupuestal, contractual, financiera, tecnológica, de gestión y administración, a través de las PQRSD.

El informe de gestión también es presentando ante el cliente interno que son los servidores públicos y contratistas que ejecutan una labor dentro de la entidad.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Departamento Nacional de Planeación. La entidad cuenta con un sitio <http://www.terminalesmedellin.com>, con actualización permanente presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de la entidad. Dentro del sitio web se presentan opciones para presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, creando así relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional centrada en el ciudadano. Así como también se tienen otros medios como son: la línea de atención telefónica 4448020 y Vía Fax.

A través de los medios de comunicación implementados por la entidad, se divulga a los públicos internos y externos todo lo relacionado con el Sistema de Gestión,

las actividades, hechos, eventos y acontecimientos más relevantes que se desarrollan en la Entidad.

Medios impresos: Plegables, volantes, cartilla, pendones, vallas, balance social, boletín interno y portafolio de servicios. Este tipo de impreso está diseñado para el público interno y externo permite fortalecer la imagen institucional además de divulgar temas y campañas de interés.

Internet y correo electrónico: Este medio de comunicación formal permite enviar y recibir información oportuna y ágil al público Externo e Interno. Cada una de las áreas tiene cuenta de correo, clave y equipo disponible para estar en comunicación directa al interior y exterior de la entidad.

Cartelera institucional: Ubicada en la recepción de la Terminal del Norte. Medio que permite Informar y relacionar al público interno y externo con la institución, sus actividades, hechos, eventos. Suministra información unificada para todos los públicos.

Correspondencia: Utilizadas para comunicaciones con destinatario individual.

Redes sociales: (Twitter, Facebook e Instagram): proyectos estratégicos, convenios, recomendaciones para el usuario pasajeros, enfoque de Terminales Medellín, eslogan de terminales, #Hashtag. Permite la interacción con los usuarios.

Atención al cliente: Orienta los esfuerzos necesarios para satisfacer en forma permanente los requisitos y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo instalaciones cómodas y seguras, contando con personal competente con alta vocación de servicio y promoviendo las buenas prácticas ambientales.

En la Entidad el Procedimiento Recibir y Responder comunicaciones es liderado por el proceso Gestión jurídica, el cual tiene como propósito Recibir y responder comunicaciones de los clientes y otras partes interesadas, (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias) e identificar las necesidades y expectativas para mejorar el servicio, se ofrecen a los usuarios servicios especiales y complementarios, con los más altos Estándares de calidad. El recurso humano se ha formado para entregar calidad en la prestación de los servicios. Pantallas de información sobre salida y llegada de vehículos, ubicadas en los módulos y salas

de espera. Puntos de información ubicados en las dos Terminales de Medellín, dotados con sistemas en red y atendidos por personal de la entidad. Atención de primeros auxilios, para los usuarios, pasajeros, visitantes, trabajadores y demás personal permanente y flotante en las sedes. Instalaciones habilitadas para usuarios con capacidades especiales, parqueaderos públicos, ascensores, escaleras eléctricas, baños públicos, señalización, entre otros. Se reciben peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través del Formato establecido por el Sistema de Gestión Integrado distribuido en los Puntos de Información y en la recepción.

COMPONENTE 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Como estrategia para garantizar la transparencia la Entidad tiene estructurada la página web, en ella se tiene registrado la información corporativa requerida por los parámetros establecidos de gobierno en línea y las normas de transparencia.

En La página Web los ciudadanos pueden acceder a la información sobre empresas de transporte, turística de los diferentes destinos, pueden establecer las PQRSD y verificar su trazabilidad, interactividad por medio de juegos, enlaces a espacios corporativos con la intranet, medios multimedia como revistas, periplo, entre otros.

La entidad posiciona y proyecta la imagen frente a sus diferentes públicos de interés, por medio de la estructuración e implementación de diversas acciones comunicativas que agreguen valor al desempeño de la organización y apoyen el desarrollo del plan estratégico. Fortaleciendo la estrategia comunicacional para el público interno y externo con la revista de terminales y el periplo, estadísticamente leído por más del 80% del público de interés, garantizando la lectura y acogimiento por la ciudadanía.

Generalmente se divulga la siguiente información:

PÚBLICO INTERNO: Actualidad, Proyectos, Gestión, Normatividad y Manual de Gestión.

Detallando los mecanismos internos comunicacionales se cuenta:



SC-3419-1



SA-CER440081



www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 444 80 20 FAX: 260 10 25
informacion@terminalesmedellin.com

Código postal 050034
Nit. 890.919.291-1
Medellin - Colombia

El boletín interno periplo, es un medio digital dirigido mensualmente a los servidores de Terminales Medellín, en el cual se promocionan actividades institucionales, información de interés, noticias. Periplo, se ha convertido en un espacio para compartir e incentivar la participación de los funcionarios, y dar mayor difusión a temas de calidad, política ambiental, financiera, seguridad, salud ocupacional, gestión humana. A través de la plataforma digital, se pueden visualizar las ediciones del año y las estadísticas de lecturabilidad por parte del público interno.

El miércoles de aprendizaje Este espacio nació con el objetivo de fomentar el aprendizaje colectivo, mediante la lúdica y el esparcimiento, es liderado por un funcionario de Terminales Medellín el cual comparte su conocimiento e incentiva el uso de nuevas herramientas para el quehacer laboral.

La disponibilidad de la información comercial, financiera, contractual, entre otras, está a disposición de los interesados identificados como: accionistas, en las oportunidades que prevé el ordenamiento jurídico, clientes, trabajadores que en razón a sus funciones están autorizados para acceder a la misma y las autoridades judiciales y órganos de control que la soliciten.

La información no reservada relativa a la empresa y de interés para los grupos identificados se encuentra publicada en la página web de la Terminal; la información correspondiente a la operación que corresponde al modelo de negocio y las estrategias comerciales es reservada, la información que se recauda de los clientes, es tratada y administrada de acuerdo a las políticas de protección de datos de la organización y las leyes pertinentes, siendo entregada únicamente a sus titulares y a las autoridades debidamente autorizadas para acceder a ella.

PÚBLICO EXTERNO: Plan Estratégico, Gestión Empresarial, temas de transporte, temas de ciudad, medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios y pasajeros.

Se promueve el conocimiento, la participación y la Integración de los funcionarios entorno a los objetivos y posicionamiento de imagen de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A.

COMPONENTE 6: Iniciativas adicionales:

Código del Buen Gobierno: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Si bien se tiene definido un Código de Buen Gobierno, se hace necesario actualizarlo debido a los cambios que ha sufrido la empresa y a lo propuesto por el DAFP respecto al Código de Integridad.

Responsabilidad Social: El enfoque fundamental de la responsabilidad social de Terminales Medellín se basa inicialmente, con la transparencia y en la gestión que adelanta para desarrollar su objeto social de cara a ofrecer un servicio de calidad y unos beneficios a sus accionistas, considera también el cumplimiento del pacto global de Naciones Unidas que incluye el respeto por los derechos humanos, el cabal cumplimiento de los aspectos laborales, el cuidado y la protección del medio ambiente y la transparencia. Soportan también el enfoque a la generación de una cultura organizacional centrada en valores.

La Sociedad Terminales de Transporte Medellín S.A., hace parte activa del cambio social mediante la implementación de proyectos que apuntan a la Responsabilidad Social y Empresarial, compromiso validado desde el 2011 por Fenalco Solidario, el cual confirmó el cumplimiento de los siguientes componentes: Medio ambiente, Estado, comunidad y sociedad, clientes, proveedores, competencia, empleados y accionistas.

De otro lado, en cuanto al servicio al transportador, Terminales Medellín garantiza a las empresas de transporte afiliadas, el uso de las instalaciones y servicios conexos de las Terminales, de manera eficiente, limpia y segura, para facilitar la operación de las mismas.

PLAN ANTICORRUPCION 2019:



SC-3419-1



SA-CER440081



www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 444 80 20 FAX: 260 10 25
informacion@terminalesmedellin.com

Código postal 050034
Nit. 890.919.291-1
Medellin - Colombia

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

GESTION ESTRATEGICA

ACTIVIDADES PARA MITIGAR EL RIESGO	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 30	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
------------------------------------	----------------------------	----------------------------

Riesgo: Incumplimiento al plan estratégico

1. Realizar Informe de gestión (anual)	Se realizó presentación de informe de gestión ante la junta directiva y comité directivo	100%
2. Informe de gestión expedido por la oficina asesora de control interno	<p>Elaboración y presentación de informes determinados por ley.</p> <p>Informe de peticiones Quejas y Reclamos Informe de Control Interno Contable Informe seguimiento plan anticorrupción Informe derechos de autor Software Informe de austeridad en el gasto Informe Pormenorizado de Control Interno Informe de litigios y demandas Informe seguimiento a la contratación Reporte al FURAG – DAFP Participación en los diferentes comités de la entidad (Comités de Ley y el Institucional de Gestion y desempeño, con voz sin voto), y como secretario técnico en el Comité Coordinador Institucional Control Interno)</p> <p>Además, participamos en:</p> <p>En el Conglomerado público a través de la secretaria de evaluación y control de la Alcaldía de Medellín. (Buenas prácticas de auditoria interna) – invitación de Terminales Medellín. Participación en capacitaciones nuevos roles del</p>	100%

	control interno, auditoria interna y en el encuentro nacional de control interno entre otros. Campañas de cultura del control. Periplo- mensual. Campaña de autocontrol para supervisores y en MIPG y estatutos de auditoria (47 servidores).	
3. Seguimiento al Plan Estratégico (en cumplimiento trimestral)	3. La ejecución presupuestal del plan estratégico está en un 100% con un valor comprometió \$ (\$17.272.263.231) sobre un presupuesto total modificado de \$ (\$17.272.263.231), el 71% de pagos acumulado es por un valor de \$12.287.201.825	100%
CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD		100%
GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN		
Riesgo: Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración		
1. Instalación y actualización de antivirus en la infraestructura tecnológica	1. Se instaló el antivirus en la infraestructura tecnológica escan, por medio del contrato 147 de 2018, a la fecha se han pagado \$ 4.609.214, se liberó \$ 181.726 y se suscribió el contrato 118:2019 por un valor de \$4.641.000 se vence el 28 de agosto del 2020 Contrato 121-2019 - Smart Ingeniería - Renovación de licencias y servicios complementarios del Software Fortigate, utilizado para el esquema de filtrado de contenidos y seguridad perimetral denominado cortafuegos (Firewall). Contrato 118:2019: Adquisición de licencia de Sw Antivirus E- SCAN	100%
2. Mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica.	2. A la fecha el plan de mantenimiento va en una ejecución del 84%, hasta el mes de junio se han realizado los siguientes mantenimientos: - Impresoras de la administración- Se realiza contrato 047-2018 se ejecutó \$20.035.950 se liberó \$1.481.050 y se suscribió el contrato 034:2019 por un valor de \$20.000.000 con vencimiento 14 de enero de 2020. - Mantenimiento ERP SAFIX (software Administrativo - financiero- Se realiza contrato 150-2018 se ejecutó \$28.681.802, se liberó 8.049.697 y se suscribió el contrato 041:2019 por	100%

	<p>un valor de \$92.341.176 con vencimiento al 31 de marzo del 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento QFDOCUMENT (sistema de Gestion Documental)- Contrato 161-2018 se ejecutó \$10.107,924 y se suscribió el contrato 053:2019 por un \$15.919.983 vence el 31 de diciembre de 2019 -Mantenimiento Sistema de Cámaras de Seguridad (CCTV)- Contrato 163-2018 se ejecutó \$211.862.389 vence el 31 de diciembre de 2019, se le realizó adición y prórroga por 2 meses hasta febrero 29 de 2019 -Software Inteligencia de Negocios (QlickSense)- Contrato 122-2018 se ejecutó \$3. 578.366 y se suscribió el contrato 101:2019 por \$4.228.387 con vencimiento el 4 de julio de 2020. - Mantenimiento Biometricos (Control Huella ingreso-salida)- Contrato 219-2018 se ejecutaron \$8.000.000 y se suscribió el contrato - Mantenimiento Planta Telefónica- Contrato 198-2018, se prórroga y adicionó el contrato hasta marzo 6 de 2020 - Mantenimiento Escáner Secretariales de escritorio- Contrato 219-2018 , se realizó adición y prórroga al contrato hasta el 29 de febrero 2020 - Seguridad Perimetral Firewall- Contrato 121-2019 Smart Ingenieria por \$27,866,192 se vence el 5 de agosto de 2020 - Mantenimiento impresoras de la operación- Contrato 219-2018 - Mantenimiento Video Proyectores- Contrato 219-2018 - Mantenimiento P2- Contrato 173-2018 - Manteamiento automatización- Contrato 173-2018 - Mantenimiento plataforma de virtualización - Contrato 060-2019 con Think se vence el 14 de mayo de 2020 -099-2019 CSC Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte de los Scanner y Arcos detectores de metales de las puertas de las salas de abordaje, vencimiento el 29 de febrero de 2020 	
<p>3 Verificación de la realización de Backup información corporativa.</p>	<p>Se cuenta con un contrato:</p> <p>100-2019 THINK IT S.A.S. Adquisición de hardware, instalación y configuración del sistema de respaldo (Backup), de la información y de las bases de datos de Terminales de Transporte de Medellín S.A. se cuenta con soporte y garantía sobre este sistema</p>	<p>100%</p>

	Se crea versión 2 del instructivo de backup de la información y se ajusta manual de gestión 13	
4. Puesta de funcionamiento de planta eléctrica	<p>Contrato 125:2019 Se han realizado 3 mantenimientos a partir del mes de septiembre</p> <p>Se realiza limpieza mensual de polvo con aspiradora, con el técnico electricista vinculado SERGIO OROZCO.</p>	100%
5. Actualización y configuración de firewall	Se actualizó y configuró el firewall por medio del contrato 126-2018, con SMART INGENIERIA DE COLOMBIA S.A.S Contrato 121-2019 - Smart Ingeniería - Renovación de licencias y servicios complementarios del Software Fortigate, utilizado para el esquema de filtrado de contenidos y seguridad perimetral denominado cortafuegos (Firewall). Contrato 118:2019: Adquisición de licencia de Sw Antivirus E- SCAN	100%
6 Inactivar y activar los permisos de las personas que se retiran o ingresan.	A la fecha se han activado y desactivado los permisos a los diferentes empleados que han estado en procesos de vinculación y desvinculación.	100%
7. Divulgación de buenas prácticas para la custodia de la información institucional	A la fecha se han divulgado buenas prácticas por medio de periplo, y de manera personalizada al momento de solucionar alguna solicitud reportada por el usuario.	100%
8 Realización de aseo especial y fumigación en el archivo de TTM	<p>Se realiza aseo y fumigación en el archivo de gestión de la Entidad, por medio del contrato 069:2019, el cual tiene por objeto "prestar el servicio de fumigación en las Terminales y en las unidades de negocio que administra, con el fin de realizar control de plagas, malezas y roedores e insectos, que pueden causar riesgos potenciales en la salud de las personas, en el medio ambiente y en la infraestructura de todas las instalaciones. A la fecha se han realizado 12 fumigaciones en las diferentes unidades de negocio, se ha ejecutado \$39.670.000</p> <p>El aseo especial se realizó en el mes de mayo telesai 035:2019, con el objeto contractual "prestar los servicios de aseo y limpieza en las instalaciones de Terminales Medellín, sedes norte y sur, así como en las diferentes unidades de negocio" por un valor: \$841.862.256</p>	100%
9 Verificar tablas de retención documental y tablas de valoración	9. A la fecha no se ha efectuado la verificación de las tablas de retención documental. En el comité de archivo se designa presupuesto para el 2020 teniendo en cuenta que para el 2019 no alcanzaba el presupuesto.	10%

TOTAL CUMPLIMIENTO		90%
GESTION HUMANA		
Riesgo: Reclutamiento del personal sin el lleno de los requisitos		
1. Verificación de títulos bachiller, técnicos, tecnólogos, profesionales y otros, y experiencia laboral en las diferentes entidades, para personas en proceso de selección	1. Se realiza verificación de los títulos educativos y de experiencia laboral con las respectivas instituciones, mediante correo electrónico. En el último periodo ingreso la jefe de comunicaciones	100%
2. Verificación aleatoria de hojas de vida personal vinculado	2. A medida que se generan documentos por empleado que requiera de actualización del expediente, se escanean y se adjuntan. Además se realiza revisión de las historias laborales del personal vinculado	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO		100%
Riesgo: Falencias en la administración de las historias laborales		
1. Seguimiento permanente en el manejo y custodia de las historias laborales	Se cuenta con un archivo de gestión que permite la custodia y almacenamiento de la historias laborales, los documentos que el funcionario entrega para anexarlos en las historias laborales se radican en gestión documental, se relacionan en la planilla de control de recibo de documentos de la auxiliar administrativa de la secretaria general y luego se escanean.	100%
2. Digitalización	Cada vez que se genere documentación que afecte el expediente de algún funcionario, se escanea y registra en el SW Documental, y se archiva físicamente.	100%
3 Utilización de herramientas tecnológicas	En el sistema de gestión positiva se ha actualizado la información general, educación y experiencia de 111 funcionarios.	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO		100%
Riesgo: Incumplimiento de normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo		

1. Socialización de los AROS todo el personal	Se realizó socialización de AROS el 23,24, y 25 de enero. Esta actividad se programa para realizarla una vez al año.	100%
2. Socialización de los accidentes de trabajo ocurridos en el año 2018 con todo el personal	Se realizó socialización de los accidentes de trabajo el 23,24, y 25 de enero. Esta actividad se programa para realizarla una vez al año.	100%
3. Socializar la política y los objetivos con todo el personal de la empresa	Se socializó la política el 4,5, y 6 de febrero, de manera personalizada. Esta actividad se programa para realizarla una vez al año.	100%
4. Socializar los roles y responsabilidades con los empleados ante el SG-SST	Se socializó la política el 25,26, 27, 28 de febrero, de manera personalizada. Esta actividad se programa para realizarla una vez al año.	100%
5. Actualización de la matriz legal de SG-SST	Se actualizó en el mes de abril, la nueva normatividad registrada fue la resolución 312 de 209 la cual deroga la resolución 1111 del 2017. Esta actividad se programa para realizarla una vez al año.	100%
6. Actualizar plan de emergencia	El plan de emergencias se actualizó en el mes de junio y en los meses de noviembre y diciembre se revisó nuevamente para la auditoría. Se socializó con todo el personal por medio de un plegable y un correo electrónico en el mes de noviembre de 2019. El plan de Emergencias se debe ajustar teniendo en cuenta los resultados de la auditoría interna y externa al sistemas de gestión ambiental.	100%
7. Actualizar el programa de SVE	Se actualizó la matriz de morbilidad sentida, realizada a más del 80% del personal. Se realizó actualización en el mes de noviembre al texto y a los formatos que se manejan se creó un plan de acción enfocado a capacitación en riesgo biomecánico que se realizó el día 22 de noviembre de 2019 por la fisioterapeuta de la ARL SURA	100%
8. Actualización del PESV	Se actualizaron todos los formatos y registros en el mes de noviembre y se realizó verificación del SIMIT en algunos meses del año y se incluye noviembre y diciembre sin ningún tipo de multa para los conductores propios de la empresa.	100%

<p>9. Actualizar el Programa de trabajo seguro en alturas</p>	<p>Se actualizo el programa de trabajo seguro en alturas, donde surge la necesidad de cambiar los EPP para trabajo seguro en alturas, con esto se actualizó el plan de compras del año 2019. Esta actividad se programa para realizarla una vez al año. Se creó un cronograma de capacitación el cual se cumplió totalmente.</p>	<p>100%</p>
<p>10. Seguimiento al cronograma de capacitación para el personal en general en SST</p>	<p>Se han entregado los plegables con la siguiente información: que es enfermedad laboral, inducción y reinducción del SST, roles y responsabilidades, accidentes de trabajo.</p> <p>En el miércoles de aprendizaje realizado en el mes de agosto se dictó sobre "Roles y responsabilidades en el sistema".</p> <p>De igual manera se cumplió con el cronograma de capacitación planeados para el 2019 realizando las capacitaciones persona a persona por medio de plegables, volantes, entre otros.</p>	<p>100%</p>
<p>11. Seguimiento al cronograma de capacitación al COPASST</p>	<p>Se realizan todas las capacitaciones programadas para el año 2019 algunas fueron presenciales y otras por correo electrónica de cada integrante. Se dictaron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Socialización que es un AT: 18/07/19 -Investigación AT: 27/08/19 -Comunicación asertiva: 15/10/19 <p>En la semana de la salud: Vacunación influenza, tamizaje biométrico y simulador vial: 09/009/19 Salud capilar y diagnostico facial: 10/09/19 Optometría y ruleta de pausas activas: 11/09/19 Capacitación riesgo psicosocial y exámenes periódicos laborales: 12/09/19</p>	<p>100%</p>
<p>12. Seguimiento al cronograma de capacitación al comité de convivencia laboral</p>	<p>Se han capacitaciones en prevención de acoso laboral.</p> <p>Se conforma el nuevo comité de convivencia laboral, para esto se realiza la postulación y</p>	<p>100%</p>

	votación de los integrantes que representan a los empelados.	
13. Seguimiento al cronograma de capacitación al comité de emergencias	Los integrantes de la brigada todos fueron certificados en primeros auxilios por la ARL SURA, de los 5 integrantes de la brigada solo 2 realizaron el curso de las 50 h del SG-SST	40%
14. Seguimiento al cronograma de inspecciones	Se han realizado inspecciones a: 1. Infraestructura p2 2. Obras (contratistas) 3. Punto de primeros auxilios etc. Dándose un cumplimiento del 100% al cronograma de inspecciones.	100%
15. Actualización matriz de manejo de productos químicos peligrosos según la IARC	Se cuenta con una matriz actualizada de acuerdo a los productos químicos que se utilizan en la empresa. Es importante tener en cuenta la recomendación de la dirección seccional de salud donde se especifica que se amplíe con la ayuda de un asesor de SURA.	100%
16. Actualización y/o revisión del procedimiento del SGSST y sus anexos.	Se revisó la información del PLANEAR: están abiertas unos compromisos para cerrar esta primera etapa Falta realizar reuniones para ingresar el HACER, VERIFICAR Y EL ACTUAR, ajustándolos a los parámetros del área de Calidad.	20%
17. Evaluación del SG-SST según la resolución 0312:2019	Se realizó evaluación de acuerdo a los parámetros que establece la resolución 312 de 2018 , en el mes de agosto, arrojando como resultado un 94,5% en nivel de aceptable	100%
18. Seguimiento a restricciones medicas	Se realizó el análisis por Gestion humana de las restricciones médicas en el mes de enero y en marzo se presentó al COPASST para la toma de decisión y actuación a seguir con uno de los casos. La decisión quedó registrada en el mes de marzo. En el mes de noviembre se realizaron los oficios y se enviaron a cada empleados y a los jefes directos.	100%
19. Actualización de la matriz de riesgos y peligros	Se actualizó en el mes de mayo de junio y en el mes de diciembre.	100%
20. Actualización del perfil sociodemográfico	Se actualizo el perfil sociodemográfico, a la fecha.	100%
21. Realización de mediciones ambientales	A la fecha no se ha realizado esta actividad. Por visita de una asesora de la ARL SURA recomienda realizar las mediciones cada 2 años o	0%

	si se presenta algún factor que altere de manera negativa los espacios de trabajo.	
22. Socialización de las mediciones ambientales con el COPASST	A la fecha no se ha realizado esta actividad. Por visita de una asesora de la ARL SURA recomienda realizar las mediciones cada 2 años o si se presenta algún factor que altere de manera negativa los espacios de trabajo.	0%
23. Investigación de los accidentes e incidentes de trabajo	A la fecha se han reportado 5 accidentes de trabajo.se realizaron las investigaciones de cada uno y el plan de acción se ejecuto	100%
24. Realización de exámenes periódicos laborales para el personal de la empresa	Se planearon los exámenes médicos para el de septiembre y octubre, en la semana de la salud. Esta actividad se planea para realizarla anualmente.	100%
25. Mantener actualizada la matriz de exámenes periódicos laborales actuales.	La matriz de exámenes periódicos laborales se tiene actualizada y se le entrego a cada funcionario el resultado del examen y las recomendaciones.	100%
26. Realización en tamaño grande de los planos de la TTM por cada nivel señalizando las rutas de evacuación y puntos de encuentro y exponerlo por cada piso en un lugar visible.	A la fecha no se ha realizado esta actividad	0%
27. Entregar las recomendaciones a cada empleado según los resultados médicos laborales corresponda y realizarle seguimiento.	Se está realizando seguimiento a cada una de las recomendaciones médicas de los empleados, se deja como evidencia el informe de resultados y una matriz de seguimiento	100%
28. Realizar seguimiento a las inspecciones del personal contratista de obra que están dentro de las instalaciones de la empresa.	Se realiza supervisión y seguimiento a la ejecución de las obras y cada uno de los supervisores e interventores de obra. Se deja evidencia por medio de las inspecciones realizadas e informe de inspecciones	100%
29. Actualizar política y objetivos del SG-SST	A la fecha no se ha realizado ajustes a la política ni a los objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Se cuenta con un borrador pero no se ha realizado aprobación por los responsables	10%

30. Ejecución del programa de pausas activas	Está instalado en todos los equipos el programa de pausas activas, programados para activarse a las 3 pm, con ejercicio prácticos a desarrollar desde el puesto de trabajo	10%
31. Actualizar reglamento de seguridad y salud en el trabajo	A la fecha no se ha efectuado esta actividad. Se tiene definido un borrador el cual no se ha aprobado por los responsables	10%
32. Actualización de indicadores	A la fecha se tienen ajustados los indicadores.	100%
33. Auditoria interna	33. A la fecha no se ha contratado auditoria interna con un externo especializado en SST Se realizó auditoria interna por parte de control interno, se detectaron 18 observaciones y 3 oportunidades de mejora, a la cuales se les definió un plan de trabajo que permite el seguimiento y cierre, durante el mes de diciembre se están realizando el cierre de las tres oportunidades de mejora.	50%
34. Recopilación de acciones preventivas y correctivas del SG-SST	Se registraron las acciones, se han ejecutado en un 70% de lo reportado	70%
35. Revisión por la dirección	A la fecha no se ha efectuado esta actividad	0%
36. Rendición de cuentas	A la fecha no se ha efectuado esta actividad	0%
37. Solicitud de los programas de salud ocupacional de todos los contratistas (aseo, vigilancia y empresas servicios temporales)	En los contratos se empezará a exigir el programa de Seguridad y Salud en el trabajo y su debido cumplimiento. Se definió un manual de contratistas y formato de verificación de proveedores y contratistas, ya se depende del área jurídica para ingresar esta cláusula a los contratos.	20%
38. Diseñar plan de emergencias alineado con la copropiedad de las terminales Norte y Sur	El plan de emergencia se tiene integrado terminal norte y sur y el análisis de vulnerabilidad individual el cronograma de capacitación para con los brigadistas se cumplió en un 100%, en relación a la copropiedad ya se realizó un primer acercamiento para tratar de unificarlo.	50%
TOTAL CUMPLIMIENTO		71%

GESTIÓN PROCESOS		
Riesgo: Incumplimiento de la autoevaluación y medición de los procesos y procedimientos		
1. Reformular y estudiar indicadores por proceso	Los indicadores son medidos y analizados con la periodicidad establecida, se genera informe trimestral tal como lo establece el procedimiento. Se realiza reunión para analizar de manera detallada los resultados de las mediciones.	100%
2. Realizar las mediciones respectivas de los indicadores	Los indicadores son medidos y analizados con la periodicidad establecida, se genera informe trimestral tal como lo establece el procedimiento	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO		100%
GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN		
Riesgo: Incumplimiento del Plan de auditorias		
1. Seguimiento semestral a la documentación de los procesos	<p>1. Se publica la versión 13 del Manual de Gestion, se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>Se ajusta el campo de "Generalidades y campo de aplicación".</p> <p>Se ajusta el campo de Documentación.</p> <p>Se ajusta el campo de Mapa de Procesos</p> <p>Se ajusta el campo Sistema de Control, con la nueva estructura del MECI- MIPG</p> <p>Se modifica el campo comunicación interna y externa.</p> <p>Se ajusta el campo de la Política Ambiental</p> <p>Se ajusta el proceso Gestión Estratégica a la versión 2.0.1 con fecha 2019/12/27</p> <p>Se ajusta el proceso Gestión de Bienes y Servicios a la versión 4.0.0 con fecha 2019/10/29</p> <p>Se ajusta el proceso Gestión Procesos a la versión 1.0.7 con fecha 2019/12/27</p> <p>Se ajusta el proceso Gestión Tecnología e Información a versión 1.0.9 con fecha 2019/11/12</p>	100%

<p>2. Seguimiento y Evaluación a los planes de mejoramiento</p>	<p>2. Los planes de mejoramiento de las auditorías realizadas presentan un acumulado de 50 hallazgos y se han cerrado a la fecha 39, se cuenta con un avance de ejecución del 78%. A continuación se relacionan las oportunidades de mejora (11) que aún están en proceso.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Subgerencia financiera y comercial: no cuenta con oportunidades de mejora 2. Subgerencia Planeación y Desarrollo: 5 de gestión tecnología e información y Gestion Estratégica 1 3. Subgerencia Técnica y Operativa: 2 de Gestion ambiental 4. Secretaria General: 3 de Gestion humana y seguridad y salud en el trabajo, y una que pasa de la Subgerencia Financiera de ajuste a los contratos de arrendamiento 5. Gerencia General: no tiene acciones de mejora <p>Las auditorias de contraloría: El plan de mejoramiento de la contraloría cuenta con un avance de ejecución del 90%, 3 de la contraloría, uno reportado al sistema de gestión ambiental con un avance del cumplimiento del 90%(referente cuantificar monetariamente los costos ambientales, precisando el comparativo en la medición actual con la medición del año 2017 (en la calidad del aire) contrato 105-2019 con la Universidad Pontificia Bolivariana, se solicitó prorroga hasta el 30 de junio de 2020 debido a que se requiere realizar actividades adicionales al contrato inicial lo que llevo a una modificación del mismo.</p> <p>El segundo hallazgo se lo reportaron a la subgerencia financiera y comercial con un avance del cumplimiento del 80%(referente a la utilización del módulo de las conciliaciones en safix),se solicitó prorroga hasta el 30 de junio de 2020 se requiere realizar un desarrollo por parte de los dos contratistas SAFIX y HERMES .</p>	<p>100%</p>
---	---	-------------

	<p>El tercer hallazgo termina con un cumplimiento del 100%. (referente a la actualización del manual de interventoría y supervisión). Resolución 2019050447 por la cual se adiciona un párrafo al artículo primero de la Resolución 419 de 2011 del Manual de Interventoría y/o Supervisión y se implementaron los formatos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento de recursos entregados en administración por Terminales Medellín Versión 1 Fecha: 2019/11/27 Usuario L Ramirez 2. Seguimiento de recursos en administración por Terminales Medellín Versión 1 Fecha: 2019/11/27 Usuario L Ramirez 3. Informe de supervisión Parcial Versión 6 Fecha: 2019/11/27 Usuario L Ramirez 4. Informe Final de Supervisión Versión 2 Fecha: 2019/11/27 Usuario L Ramirez 	
<p>3. Realizar auditoria internas establecidas en el plan de trabajo de control interno</p>	<p>Se han realizado las siguientes auditorias: En septiembre 2 al 22 de 2019: seguimiento a Gestion Tecnología, Verificación Plan de mantenimiento de Infraestructura tecnológica, verificación procedimiento Administrar infraestructura tecnológica, revisión de permisos otorgados, seguimiento a las supervisión de los contratos.</p> <p>Auditorias especiales:</p> <p>Seguimiento a la publicación de la contratación en el SECOP Seguimiento a la liquidación de los contratos Verificación al cumplimiento del manual de contratación y el manual de interventoría y/o supervisión.</p>	<p>100%</p>

<p>4. Campañas de divulgación de las políticas y documentación actualizada</p>	<p>Se realizó la campaña: El 5 de noviembre de 2019 se realizó la socialización del Estatuto de Auditoria (funciones y responsabilidades del auditor), Código de Ética y sensibilización en MIPG</p>	<p>100%</p>
<p>5. Realizar auditoria interna y externa al sistema de gestión</p>	<p>. Se realizó auditoria interna al sistema de Gestion de la calidad así:</p> <p>-Contrato: 066-2019 - Valor: Tres Millones quinientos treinta y seis mil setecientos cincuenta y un pesos M/Cte. (\$3.536.751), incluido el IVA -Objeto del contrato: Prestación de servicios para llevar a cabo la auditoria interna para el sistema integrado de Gestion de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015. -Detalle de la auditoria: Se realizó auditoria interna al Sistema de Gestión de Terminales de Transporte de Medellín S.A el 29 Y 30 de mayo de 2019</p> <p>La auditoría interna fue guiada bajo lo establecido en el procedimiento interno de auditorías de la Entidad, facilitando la gestión del programa de auditorías, la planeación y la realizaron de la misma.</p> <p>La auditoría se ejecutó de acuerdo con las siguientes actividades.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programación de la auditoria 2. Selección del auditor 3. Acordar el plan de auditor entre la entidad y el contratista 4. Elaboración de listas de chequeo 5. Realización de la reunión de apertura 6. Elaboración de la auditoria 7. Realización de la reunión de cierre 8. Elaboración y distribución del informe 9. Se realiza la evaluación del auditor y se consolida información (proceso interno de la empresa) 10. No se presentaron No conformidades en el ejercicio realizado (proceso interno de la empresa) 	<p>100%</p>

Se realizó auditoria externa al sistema de Gestion de la calidad así:

- Contrato: 071-2019
- Valor: Tres millones doscientos catorce mil setecientos trece pesos (\$3.214.713.00) incluido IVA
- Objeto del contrato: Servicio de auditoría externa de seguimiento al sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.
- Detalle de la auditoria:

Se realizó el respectivo seguimiento y verificación del sistema integrado de gestión, de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, mediante auditorías a los procesos que elige el auditor líder, en este caso se auditaron los procesos:

1. Gestion Estratégica.
2. Gestión Control y Evaluación.
3. Gestión Procesos: auditoria interna, acciones correctivas, riesgos, mejoramiento.
4. Gestión Operación Terminales de Transporte, sede norte y sur.
5. Gestion Jurídica: quejas y reclamos.
6. Gestión Estratégica: evaluación de satisfacción de clientes.
7. Gestión Operación: atención salidas no conformes.
8. Gestión Tecnología e Información.
9. Gestión Bienes y Servicios
10. Seguimiento al uso del certificado.

Los objetivos de la auditoria fueron:

1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.

4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Se dio cumplimiento a al plan de auditorías donde se definía el número de procesos, numeral de la norma y responsables que van a ser auditados.

Los criterios de la auditoria que se tuvieron en cuenta fueron los establecidos en las normas técnicas mencionadas, los requisitos del sistema de gestión, la documentación establecida por Terminales de Transporte de Medellín y documentos de origen externo aplicables.

El alcance de la auditoria se liga al proceso misional de la empresa que es Gestion de la Operación, contando con la no aplicabilidad del requisito 8.3 diseño y desarrollo, de la norma ISO 9001:2015.

La auditoría se efectuó por medio de muestreo de evidencias referentes al cumplimiento de las actividades y resultados de Terminales y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

Se verifica la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al alcance de la auditoria

El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización.

Se demuestra y evidencia las acciones tomadas por la organización para solucionar las no conformidades y hallazgos resultantes de las inconsistencias de los procesos.

Durante la ejecución de la auditoria se realizaron actividades como:

1. Que los criterios de la auditoría incluyeran la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
7. Se aplicó la toma de muestra de múltiples sitios, el día 20 de junio se auditó la sede localizada en la Terminal de Transporte del Sur: Carrera 65 No 8B – 91, en la ciudad de Medellín
8. Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente.

El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

Se dio cumplimiento al objetivo de la auditoría teniendo en cuenta que se ejecutó el plan de auditoría.

El sistema de gestión fue renovado en la nueva versión ISO 9001:2015 sin la detección de no conformidades.

Las etapas de la auditoría fueron:

1. El plan de auditoría
2. Reunión de apertura

	<p>3. Entrevistas y verificación de los procesos documentales con sus respectivas evidencias</p> <p>4. Reunión de Cierre</p> <p>5. Entrega del informe con las conclusiones.</p> <p>Dentro del ejercicio de la auditoria no se detectaron no conformidades y como conclusión se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión</p>	
TOTAL CUMPLIMIENTO		100%
GESTIÓN JURIDICA		
Riesgo: Marco normativo desactualizado		
1.Solicitar por medio de correo electrónico a las dependencias la normatividad aplicada a cada área.	Se ajusta el marco normativo, Última actualización mayo 28 de 2019.	100%
2. Actualizar y divulgar el marco normativo con las normas vigentes	Se publica en la página web y se registran en las carpetas corporativas	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO		100%
Riesgo: Incumplimiento de términos legales		
1. Medición y seguimiento de los procesos de la rama judicial y notificaciones judiciales de las entidades del estado, verificando trazabilidad y fallos judiciales	Los profesionales especializados abogados, revisan la página verificando la trazabilidad de los procesos judiciales. Por medio consulta de procesos de la rama judicial y notificaciones judiciales de las entidades del estado. Se tiene definido un contrato de prestación de servicios con una abogada externa para realizar diligencias y representar judicial de la Entidad	100%
2. Seguimiento a las alertas de cumplimiento de términos	Para Terminales Medellín es de suma importancia actuar de acuerdo con las normas vigentes que rigen la organización, velar por el mejoramiento continuo de los procesos y ofrecer servicios enfocados en la satisfacción de los clientes. Por tal razón, pone a disposición diferentes canales de comunicación para que los grupos de relacionamiento interpongan de manera escrita o verbal PQRS, que son analizadas de manera mensual con el objeto de verificar temas tramitados, cantidad recibida y asuntos de mayor ocurrencia para efectos de adoptar medidas preventivas y/o correctivas; además, dado que ingresan requerimientos que no son competencia directa de las funciones administrativas de la organización, en los casos necesarios se realiza el traslado pertinente al grupo que corresponda. Al cierre del	100%

mes de agosto del año en vigencia, ingresaron en total 1323 PQRSD, de las cuales son responsabilidad de los convenios de Arrastre de los Vehículos Inmovilizados 428 con un porcentaje de participación del 32% y Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) 302 con un porcentaje de participación del 23%; 305 el 23% corresponden a las empresas transportadoras; 2 el 0% corresponden a las escaleras eléctricas, 3 el 0% corresponden a los locales comerciales, 43 el 3% corresponden a otros responsables, 26 el 2% corresponden a la empresa de vigilancia, 12 el 1% corresponden a la empresa de aseo y a Terminales llegan 193 el 15%.

Por su parte, en cuanto al comportamiento de las comunicaciones según tipo, las quejas y reclamos tienen mayor recurrencia, cada uno en respectivo orden con cifras de 595 y 486, seguidos por 99 derechos de petición, 125 solicitudes de información, 17 sugerencias, 1 felicitación y 0 denuncias. De las 193 PQRSD competencia de las Terminales, 65 fueron solicitudes de Información, 46 derechos de petición, 8 hurto de pertenencias, 2 daños instalaciones de bienes, 9 daños vehículos. motos, 14 inconformidad actuación funcionario, 2 ventas informales, 31 inconformidad con el servicio, 1 Información por objetos perdidos, 1 seguridad y salud en el trabajo, 6 sugerencias, 1 ambiental, 3 falta de información, 4 otros. De las 183, 84 están vigentes, abiertas con respuesta 8, vencidas 99 aunque de las 99, 92 se encuentran cerradas, abiertas con respuesta 3, abiertos 2 y vacías 2. De las 1323 PQRSD, abiertas 183, cerradas 1141. De las 183, 84 están vigentes, abiertas con respuesta 8, vencidas 99 aunque de las 99, 92 se encuentran cerradas, abiertas con respuesta 3, abiertos 2 y vacías 2. Se presentaron 99 derechos de petición, de los cuales 92 abiertos y 7 cerrados.

TOTAL CUMPLIMIENTO		100%
PROCESO GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS		
Riesgo: Bienes muebles e inmuebles sin registro y trazabilidad en el sistema		
1. Realizar dos inventarios al año de los bienes muebles e inmuebles	Se realizó un inventario de los bienes muebles asignado a cada empleado en el mes de junio. Control interno realizó una validación de los bienes inmuebles finalizando el mes de abril.	100%

2. Documentar el proceso administración de bienes y fijar políticas	A la fecha se presenta un traslado del técnico administrativo de bienes y servicios para la secretaria general. La nueva dirección es quien tomará la decisión de generar nuevas directrices y lineamientos dentro del proceso.	0%
3. Definir políticas para dar de baja a los bienes.	Se define procedimiento para dar de baja a los bienes, está en proceso de aprobación por parte del secretario general y registro dentro de la nueva versión de manual de gestión	40%
TOTAL CUMPLIMIENTO		47%
Riesgo: Incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos		
1. Actualizar manual de supervisión	Se tiene proyectado un borrador del procedimiento de supervisión Se proyectó Resolución 2019050447 se adiciona un párrafo a la resolución N° 419 de 2011 manual de interventoría de contratos incluyendo supervisión de los contratos de arrendamiento.	100%
2. Capacitar supervisores	Constantemente se presta soporte y acompañamiento en temas de supervisión e interventoría de los contratos por medio de los abogados de la Entidad.	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO		100%
PROCESO GESTIÓN FINANCIERA		
Riesgo: Deficiencia de planeación presupuestal		
1. Realizar mesas de trabajo con los líderes o participantes de las subgerencias y áreas, para la formulación del presupuesto.	Se definió el presupuesto 2020 para cubrir los planes de la Entidad con cada líder de área, con el Subgerente Financiero y Comercial y el Técnico de Presupuesto.	100%
2. Establecer los proyectos alineados al plan estratégico y experiencia del viajero.	Para el año 2019 se establecieron los proyectos articulados al plan estratégico.	100%
3. Seguimiento trimestral a los planes y proyectos en ejecución física y presupuestal	Se realizan seguimiento trimestrales del plan estratégico sobre la ejecución física y presupuestal de los proyectos establecidos en el plan de acción de la Entidad.	100%

	Para el segundo trimestre de 2019, la ejecución presupuestal del plan de acción, fue del 100% (\$17.272.263.231) del total de recursos disponibles, con resultados que reflejan el compromiso y la gestión de Terminales de Transporte de Medellín S.A. con la satisfacción y bienestar de los clientes, colaboradores y comunidad.	
TOTAL CUMPLIMIENTO		100%
Riesgo: Perdida de Recursos Económicos		
1. Realización de arqueos a los diferentes negocios de TTM	La Tesorería ha realizado la validación de los arqueos realizado en cada una de las cajas de la Terminal Norte y Sur.	100%
2. Realizar circularizaciones con deudores	La Tesorería realiza mensualmente las cuentas de cobro a los deudores morosos.	100%
3. Establecer pólizas de seguros con un adecuado cubrimiento	Las pólizas fueron actualizadas para generar un mayor cubrimiento de la Entidad. El área de control interno genera la oportunidad de mejora la cual consiste en la organización de las pólizas en cada uno de los expedientes contractuales.	100%

4. Conciliaciones Bancarias	Control interno verifico que hayan realizado las conciliaciones bancarias cada mes, hasta el mes de noviembre se encuentran al día. La Tesorera revisa y concilia los saldos bancarios con libros diariamente.	100%
5. Actualizar el Procedimiento de Arrendamiento de inmuebles	A la fecha se cuenta con un procedimiento de arrendamientos actualizado y ajustado de acuerdo a los lineamientos de la empresa	100%
6. Realizar comité de cartera	En el trimestre se realizó un comité de cartera, está pendiente la formalización del acta.	100%
7..Actualización del manual de cobros y pagos	A la fecha no se ha dado cumplimiento a esta actividad	0%
TOTAL CUMPLIMIENTO		86%
PROCESO GESTION OPERACIÓN		
Riesgo: Incumplimiento del Plan de Mantenimiento		
1. Definir hojas de vida de los equipos críticos de la infraestructura física y actualizarla de acuerdo a las mejoras efectuadas sobre las mismas	Se tiene actualizado las hojas de vida de la infraestructura física y tecnológica. Se creó la hoja de vida de la planta eléctrica.	100%
2. Mejorar el plan de mantenimiento	Se definió el plan de mantenimiento para infraestructura física y tecnológica para el año 2019	100%
3. Realizar seguimiento oportuno a todas las solicitudes reportadas	Cada novedad de mantenimiento es reportada y gestionada por medio del flujo creado en QFDocument y las novedades se gestionan con la ejecución de contratos	100%
4. Realizar seguimiento al plan de mantenimiento	Los mantenimientos son gestionados por medio de la Coordinación Técnica, se realizan contratos que soporten los mantenimientos preventivos y/o correctivos. La planeación de los mantenimientos trimestrales se han ejecutado en el último trimestres al 80% , es decir que el trimestre equivale a un 25% del 100% anual El 86% es el cumplimiento acumulado.	86%

TOTAL CUMPLIMIENTO		97%
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN DE RIESGOS POR PROCESO:		92%
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES		
<p>Actualización Proceso Gestión Operación</p>	<p>Se ajusta el proceso de gestión operación: Se ajusta 1.0.8 con fecha 2019/01/28, se hicieron los siguientes ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se elimina el procedimiento de recaudos,, teniendo en cuenta el cambio de la estructura administrativa donde se realiza el traslado de técnico y auxiliares operativos para ejercer actividades de recaudo dentro de la subgerencia financiera y comercial. -Se ajusta el procedimiento de programación de turnos, en versión 1.0.6 con fecha 2019/01/28 -Se ajusta el procedimiento de seguimiento y control operativo, en versión 1.0.6 con fecha 2019/01/28 -Se crea versión Procedimiento Activación Plataforma Viajera, en versión 1.0.0 con fecha 2019/01/28 -Se elimina la actividad HACEER: "efectuar recaudo de tasa de uso e infracciones". -En el "ACTUAR" del proceso se elimina el comité de planeación y el Equipo Técnico del Sistema Integrado de Gestión (ETSIG) -Se adiciona en el ACTUAR del proceso la Resolución 2019050126- Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Resolución 2019050125 Comité Institucional de Control Interno -Se ajusta el hardware y software del proceso -Se elimina la salida "Generación y conciliación de infracciones" -Se elimina de HACER "Reclamaciones y Apelaciones al Manual Operativo" -Se elimina de HACER la palabra interventoría de la actividad: "Realizar interventoría de la contratación con terceros aseo y vigilancia" -Se elimina de Actualizar resoluciones para venta de tasa de uso. -Se elimina de Facturación tasa de uso e 	<p>100%</p>

	<p>infracciones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se cambia el termino de jefe por Subgerente Técnica y Operativa -Se elimina el Procedimiento Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo registrado en version 1.0.5, con fecha 2018-04-11 -Se ajusta el Procedimiento de control del Servicio No Conforme, en versión 2.0.2, con fecha 2019/01/28 -Se elimina del campo de indicadores lo siguiente: Métricas del Proceso Infracciones cometidas por conductores Quejas y reclamos Satisfacción eventos servicio al transportador Satisfacción clientes directos e indirectos Operativos de Control a la ilegalidad <p>Se registra el comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución 201905126 y el comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125</p>	
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:		100%
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS		
1. Organizar y realizar informe de gestión anual rindiendo cuentas de las actividades y resultados de Terminales de Transporte de Medellín.	Se realizó presentación de informe de gestión ante la junta directiva y comité directivo	100%
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS:		100%
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
1. Atención oportuna de las PQRSD.	Para Terminales Medellín es de suma importancia actuar de acuerdo con las normas vigentes que rigen la organización, velar por el mejoramiento continuo de los procesos y ofrecer servicios enfocados en la satisfacción de los clientes. Por tal razón, pone a disposición diferentes canales de	100%

	<p>comunicación para que los grupos de relacionamiento interpongan de manera escrita o verbal PQRSD, que son analizadas de manera mensual con el objeto de verificar temas tramitados, cantidad recibida y asuntos de mayor ocurrencia para efectos de adoptar medidas preventivas y/o correctivas; además, dado que ingresan requerimientos que no son competencia directa de las funciones administrativas de la organización, en los casos necesarios se realiza el traslado pertinente al grupo que corresponda. Al cierre del mes de noviembre del año en vigencia, ingresaron en total 1807 PQRSD, de las cuales son responsabilidad de los convenios de Arrastre de los Vehículos Inmovilizados 576 con un porcentaje de participación del 32% y Zonas de Estacionamiento Regulado (ZER) 450 con un porcentaje de participación del 25%; 396 el 22% corresponden a las empresas transportadoras; 2 el 0% corresponden a las escaleras eléctricas, 4 el 0% corresponden a los locales comerciales, 50 el 3% corresponden a otros responsables, 36 el 2% corresponden a la empresa de vigilancia, 12 el 1% corresponden a la empresa de aseo y a Terminales llegan 271 el 15%, 10 copropiedad corresponde al 1%.</p> <p>Por su parte, en cuanto al comportamiento de las comunicaciones según tipo, las quejas y reclamos tienen mayor recurrencia, cada uno en respectivo orden con cifras de 848 y 642, seguidos por 115 derechos de petición, 179 solicitudes de información, 21 sugerencias, 2 felicitación y 0 denuncias. De las 271 PQRSD competencia de las Terminales, 99 fueron solicitudes de Información, 52 derechos de petición, 12 hurto de pertenencias, 2 daños instalaciones de bienes, 13 daños vehículos. motos, 35 inconformidad actuación funcionario, 2 ventas informales, 32 inconformidad con el servicio, 2 Información por objetos perdidos, 1 seguridad y salud en el trabajo, 8 sugerencias, 1 ambiental, 4 falta de información, 1 felicitación, 3 obras, 1 trato y conducta, 1 corrupción, 1 espacio público, 1 acopio de taxis. De las 271, están abiertas 10, vencidas 1 pero con respuesta es decir que se cierra tarde en el sistema, 261 se encuentran cerradas.</p>	
--	--	--

	De las 1807 PQRSD, abiertas 47 a tiempo de respuesta , cerradas 1760.	
2 Mejoras al sistema de gestión documental.	<p>Se han efectuado mantenimientos al Sistema de Gestión documental QFDOCUMENT, que soporta diferentes trámites. Entre los más importantes el flujo de las PQRSD, se mejoraron las notificaciones y alertas del vencimiento de las PQRSD.</p> <p>Se presta asesoría y soporte en el funcionamiento del sistema, se mejora nuevamente el flujo en el mes de junio para las notificaciones de la PQRSD vencidas.</p>	100%
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		100%
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		
Mejorar la plataforma comunicacional de la Entidad teniendo en cuenta la normatividad	<p>La entidad Posiciona y proyecta la imagen de la entidad frente a sus diferentes públicos de interés, por medio de la estructuración e implementación de diversas acciones comunicativas que agreguen valor al desempeño de la organización y apoyen el desarrollo del plan estratégico.</p> <p>Generalmente se divulga la siguiente información:</p> <p>Público Interno: El boletín interno Periplo, es un medio digital dirigido mensualmente a los servidores de Terminales Medellín, en el cual se promocionan actividades institucionales, información de interés, noticias. Periplo, se ha convertido en un espacio para compartir e incentivar la participación de los servidores, y dar mayor difusión a temas de calidad, política ambiental, financiera, seguridad, salud ocupacional, gestión humana</p> <p>Público Externo: al público externo se divulga Plan Estratégico, Gestión empresarial, Temas de Transporte, Temas de ciudad, medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios</p>	100%

	pasajeros. por medio de la página web y las redes sociales	
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		100%
6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES:		
CODIGO DE INTEGRIDAD	Se tiene proyectado cambiar el nombre del código del buen gobierno, a este se adicionar la gestión ética y legalidad, es decir que se nombrará Código de integridad y legalidad	50%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	<p>Terminales Medellín hace parte de un cambio social, implementado proyectos y directrices que apuntan a la Responsabilidad Social. La Entidad desde el año 2011 se certificó en Responsabilidad Social con la Entidad Fenalco Solidario, a finales del año 2011 y a principios del año 2012 se inició un trabajo constante y mediciones precisas sobre cada uno de los 8 componentes que exige la metodología en responsabilidad social, para estas mediciones se realizó la recolección de la información con cada uno de los responsables del proceso, luego se consolidó toda la información y se registra en un informe de Gestion del año 2018. Desde este periodo a la fecha se ha efectuado renovaciones, la renovación efectuada en el año 2019, verificando la gestión realizada en el año 2018, Fenalco evalúa por medio del comité coordinador el grado de cumplimiento de cada uno de los componentes, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Componente medio ambiente estamos cumplimiento en un 100%, 2. componente estado 90%, 3. componente comunidad y sociedad 90%, 4. componente clientes y/o consumidores 100%, 5. componente proveedores 95%, 6. componente competencia 94%, 7. componente empleados 70%, 8. componente accionistas 100%, <p>Teniendo en cuenta estos porcentajes estamos cumpliendo en general en un 92% y estamos clasificados en la categoría “ESTADO IDEAL”,</p>	100%

	<p>ubicándonos en los rangos 91% al 100% (escala evaluativa de Fenalco Solidario). Con respecto al año 2018, en el 2019 incrementamos la calificación en Responsabilidad Social y Empresarial en un 3,25%. Además, hacemos parte del grupo de las 138 organizaciones que se encuentran en el nivel avanzado.</p>	
<p>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO INICIATIVAS ADICIONALES:</p>		<p>75%</p>
<p>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN :</p>		<p>95%</p>

Juan Mario Bustamante Mejia
Asesor de Control Interno



SC-3419-1



SA-CER440081



www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 444 80 20 FAX: 260 10 25
informacion@terminalesmedellin.com

Código postal 050034

Nit. 890.919.291-1
Medellin - Colombia