

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

ELABORADO POR:

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

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

Medellín, diciembre de 2018



GP-CER 131941



SC-3419-1



GP-CER 131941



SC-3419-1



Código postal 050034

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

Código postal 050034
Nit. 890.919.291-1
Medellin - Colombia

Código postal 050034

www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte PBX: 444 80 20
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N 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: 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	Categoría	Probabilidad	Impacto	Calificación	Área de Impacto	Zona de riesgo	Responsable	Dependencia Responsable	Fecha Aprobación
Gestión Estratégica	0000000001	Incumplimiento al plan estratégico	Se puede presentar incumplimiento de la misión, la visión y los objetivos estratégicos	Riesgo Estratégico	- No aplica -	Alta (3)	Moderado (10)	30	GERENCIA GENERAL	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	18-01-2018
Gestión Control y Evaluación	0000000002	Incumplimiento del Plan de auditorías	No se cumpla al 100% el plan de auditoría de control interno.	Riesgos de Corrupción	- No aplica -	Media (2)	Catastrófica (15)	30	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	25-01-2018
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	- No aplica -	Alta (3)	Moderado (10)	30	Toda la Institución	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	25-01-2018
Gestión Humana	0000000004	Falencias en la administración de las historias laborales	Historias laborales sin digitalizar y sin funcionario que las administre	Riesgos de Corrupción	- No aplica -	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Toda la Institución	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	19-01-2018
Gestión Humana	0000000005	Reclutamiento sin el llenado de los requisitos	Vincular sin o con documentos falsos, académicos, de experiencia, de salud y de antecedentes	Riesgos de Corrupción	- No aplica -	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Toda la Institución	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	19-01-2018
Gestión Humana	0000000006	Incumplimiento de normas relacionadas con el Sistema	No cumplir con la normatividad vigente aplicables y encaminada	Riesgos de Cumplimiento	- No aplica -	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Toda la Institución	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	25-01-2018

		de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	s a promover, mejorar, mantener el máximo bienestar físico, mental y social de los servidores públicos en todas sus ocupaciones								PROCESOS		
Gestión Jurídica	0000000007	Marco normativo desactualizado	Aplicar normatividad que no se encuentra vigente.	Riesgos de Cumplimiento	- No aplica -	Alta (3)	Catastrófica (15)	45	Toda la Institución	Inaceptable	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	19-01-2018
Gestión Jurídica	0000000008	Incumplimiento de términos legales	No cumplir con los tiempos establecidos para responder a términos los derechos de petición a la Entidad	Riesgos de Cumplimiento	- No aplica -	Alta (3)	Catastrófica (15)	45	Toda la Institución	Inaceptable	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	25-01-2018
Gestión Financiera	0000000009	Deficiencia de planeación presupuestal	Existe Desarticulación entre los planes y presupuesto, se programa el presupuesto sobre proyectos que son solo ideas, no se tienen en cuenta estudios u objetivos estratégicos	Riesgos Financieros	- No aplica -	Alta (3)	Moderado (10)	30	Toda la Institución	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	25-01-2018
Gestión Financiera	0000000010	Pérdida de Recursos Económicos	Se puede perder el dinero	Riesgos Financieros	- No aplica -	Alta (3)	Catastrófica (15)	45	Toda la Institución	Inaceptable	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	25-01-2018

Gestión Bienes y Servicios	0000000011	Bienes muebles e inmuebles sin registro y trazabilidad en el sistema	No se realiza actualización permanente de los bienes muebles e inmuebles al momento de realizarle modificaciones No se verifica los bienes muebles que están a cargo de un servidor público. Sistema desactualizado y no retroalimentado.	Riesgos de Cumplimiento	- No aplica -	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Toda la Institución	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	25-01-2018
Gestión Bienes y Servicios	0000000012	Incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos	Deficiencia en la etapa de supervisión de los contratos.	Riesgos de Cumplimiento	- No aplica -	Alta (3)	Moderado (10)	30	Toda la Institución	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	25-01-2018
Gestión Tecnología e Información	0000000013	Sistemas de información o carpetas corporativas (file server) susceptibles de manipulación y adulteración	Se puede presentar pérdida, modificación, secuestro de la información digital (servidores-Sw, carpetas corporativas donde se almacena información) y física (archivo físico).	Riesgos de Tecnología	- No aplica -	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Toda la Institución	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	31-01-2018
Gestión Procesos	0000000014	Incumplimiento de la autoevaluación y medición de los procesos y procedimientos	No hay registro de la evaluación de los resultados de los procesos (acciones correctivas, preventivas y de mejora)	Riesgos de Corrupción	- No aplica -	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Toda la Institución	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	31-01-2018

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 11.0.0 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.

En esta vigencia se actualizó el proceso Gestión de la Operación y sus procedimientos, como son: Reclamaciones y Apelaciones Manual Operativo, Seguimiento y Control Operativo y Control del Servicio No conforme; en el procedimiento de Recaudos de las tasas de uso, alcoholimetría, publicidad y servicios de automatización de acuerdo a los lineamientos normativos. Este procedimiento en su nueva versión pasa a pertenecer a la Subgerencia Financiera y Comercial, con el objetivo de agilizar los procedimientos internos a los tramites, logrando la mejora de los procedimientos operativos para simplificar la tramitología en la Entidad.

Sin embargo, en lo referente al procedimiento establecido en el Manual Operativo se realizará ajustes al mismo, debido a que el Consejo de Estado el pasado 18 de julio de 2018, en Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, **DECLARO LA NULIDAD** del artículo 19 del Decreto número 2762 del 20 de diciembre de 2001, expedido por el Presidente de la República y el Ministro de Transporte. Disposición que facultaba al Gerente de las Terminales de Transporte a imponer sanciones.

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. Obligación 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 registrarán 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 para 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

Código postal 050034

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 Puertos y 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 y Sugerencias, creando así relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional centrada en el ciudadano. Así como también 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 y reclamos) 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. 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 y 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:

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. Para lo cual se efectuó un diagnóstico compuesto por los grupos de interés, el análisis del diagnóstico se realiza un comité evaluador de Fenalco Solidario, dependiendo de la calificación realizan el otorgamiento y renovación en responsabilidad social y empresarial hasta el 2019.

De acuerdo con lo anterior Fenalco evalúa por medio del comité coordinador el grado de cumplimiento de cada uno de los componentes, así:

1. Componente medio ambiente estamos cumplimiento en un 95%,
2. Componente estado 90%,
3. Componente comunidad y sociedad 85%,
4. Componente clientes y/o consumidores 95%,
5. Componente proveedores 90%,
6. Componente competencia 79%,
7. Componente empleados 72%,
8. Componente accionistas 100%,

Teniendo en cuenta estos porcentajes la entidad está cumpliendo en general en un 89% y se encuentra clasificada en la categoría “mejoramiento continuo”, ubicándose en los rangos 71% al 90% (escala evaluativa de Fenalco Solidario). Con respecto al año 2017, en el 2018 se incrementó la calificación en Responsabilidad Social y Empresarial en un 11%. Además, Terminales Medellín hace parte del grupo de las 103 organizaciones que se encuentran en el nivel avanzado.

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.

Seguimiento Plan Anticorrupción 2018

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	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 30	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Riesgo: Incumplimiento al plan estratégico			
1. Realizar Informe de gestión (anual)		Se realizó el informe de gestión de la Entidad, contemplando la gestión realizadas En el año 2017, Se publica en la página web sección transparencia.	100%
2. Informe de gestión expedido por la oficina asesora de control interno	Gerente General Asesor de Control Interno Secretario General Subgerente Financiero, Planeación, Técnico Operativo	2. - Seguimiento a PQRS semestral - Informe de litigios y demandas - Informe de austeridad en el gasto - Seguimiento a la contratación informe anual - Seguimiento al Plan Anticorrupción - Informe de aseguramientos de la entidad (Pólizas de la contratación) - Se presentó y aprobó el programa de auditorías - Informe SW legal de la Entidad - Informe del cumplimiento del plan estratégico	100%

3. Seguimiento al Plan Estratégico (en cumplimiento trimestral)		3. Durante el trimestre se realizaron los seguimientos al plan de acción, el cual está Alineado a los objetivos estratégicos 2008-2019.	100%
---	--	---	------

TOTAL CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD		100,00%
---	--	----------------

GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN

Riesgo: Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración

1. Instalación y actualización de antivirus en la infraestructura tecnológica	Subgerente de Planeación y Desarrollo Profesional Universitario TIC Secretario General	1. Se instaló el antivirus en la infraestructura tecnológica e scan, se renovó el contrato el 28 de agosto, por medio del contrato 147 de 2018 por una año 4.790.940, se renovó hasta el mes de Junio de 2019	100%
2. Mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica.	Profesional Especializado Recurso Humano Subgerente Técnico Operativo	2. Se han realizado mantenimientos preventivos y correctivos a toda la infraestructura tecnológica, el último informe está en proceso de consolidación.	100%
3 Verificación de la realización de Backup información corporativa.	Técnico Administrativo gestión Documental	3. Se ha realizado backup de la información corporativa diaria y semanal a las bases de datos (AVI, CEPOS, HERMES, SAFIX, QFDOCUMENT, GESTION POSITIVA) y a la carpeta corporativa SAT	100%
4. Compra, Instalación y puesta de funcionamiento de planta eléctrica		4. La planta eléctrica fue instalada y puesta en funcionamiento en un 100%	100%
5. Actualización y configuración de firewall		5. Se actualizó y configuró el firewall por medio del contrato 126-2018, con SMART INGENIERIA DE COLOMBIA S.A.S por valor \$.31.627.758 por un periodo de un año	100%

6 Inactivar y activar los permisos de las personas que se retiran o ingresan.		6. Se han inactivado y activado los permisos de las personas que se retiran o ingresan teniendo en cuenta los requerimientos de Gestión Humana	100%
7. Divulgación de buenas prácticas para la custodia de la información institucional		7. Cada vez que se presta soporte personalizado se divulgan las buenas prácticas.	100%
8 Realización de aseo especial y fumigación en el archivo de TTM		8. Durante el año se ha efectuado 12 fumigaciones, se da cumplimiento a lo establecido en el contrato	100%
9 Verificar tablas de retención documental y tablas de valoración		9. A la fecha no se ha efectuado dicha validación, esta actividad cuenta con una ampliación del plazo para su ejecución hasta el año 2019 dentro del PINAR, teniendo en cuenta su complejidad y presupuesto asignado.	0%
TOTAL CUMPLIMIENTO			88,89%

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	Secretario General Profesional Especializado Recursos Humanos	1. Se realiza la verificación de títulos al momento del ingreso de los aspirantes a ocupar el cargo, mediante correo electrónico que se envía a las universidades, hasta el momento han ingresado dos personas.	100%
2. Verificación aleatoria de hojas de vida personal vinculado		2. Aleatoriamente se han verificado las hojas de vida del personal que está vinculado, las historias laborales fueron validadas en un 100%.	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO			100,00%

Riesgo: Falencias en la administración de las historias laborales

1. Seguimiento permanente en el manejo y custodia de las historias laborales	Secretario General Profesional Especializado Recursos Humano	1. 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 relacionan en la planilla de control de recibo de documentos de la auxiliar administrativa de la secretaria general y luego se escanea.	100%
2. Digitalización		2. Se cuenta con la digitalización de las historias laborales en el sistema qfdocument, se está en proceso de validación de la conformidad del escaneo vrs las historias laborales físicas.	100%
3 Utilización de herramientas tecnológicas		<p>3. Con el contrato de Gestión positiva se ha actualizado la planta del personal, se ha realizado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formato único de Hoja de vida del DAFP ✓ Se diseña la notificación vía correo electrónico para auditor que registro el hallazgo, con el fin de que se realice la verificación inicial y verificación de cierre de la acción de mejoramiento que se solicitó, la notificación tiene asociada la información del Programa y Plan de auditoria donde se generó el hallazgo. ✓ Mejoras y ajuste de la librería de Editor de texto ✓ Incorporación Vistas de Gestión de Novedades de Personal (generación automática actos administrativos) ✓ Mejora en Vista de Certificados Laborales, para implementación de Certificados históricos. ✓ Nuevas variables de Certificados Laborales para implementación de Certificados históricos. ✓ Nueva vista en Módulo de Manuales de Funciones, "Visualización general de Manuales", con el fin de visualizar todos los manuales de funciones de la entidad por cargo. 	100%

TOTAL CUMPLIMIENTO

100,00%

Riesgo: Incumplimiento de normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Código postal 050034



GP-CER 131941



SC-3419-1



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

Código postal 050034
Nit. 890.919.291-1
Medellín - Colombia

<p>1. Realizar la caracterización del proceso de salud y seguridad del trabajo.</p>	<p>Secretario General Profesional Especializado Recurso Humano Técnico Administrativo de Salud Ocupacional</p>	<p>1. Se realizó y se envió a secretaria general el diagnostico de cumplimiento del SST, este diagnóstico arrojó un cumplimiento del 93,75%</p> <p>2 .Se realizó la caracterización del proceso</p>	<p>100%</p>
<p>2. Diseñar plan para la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta diagnostico generado y el apoyo profesional.</p>		<p>2. Se realizó el plan de trabajo para la implementación del Sistema. Se estructuró teniendo en cuenta los lineamientos de la resolución 1111:2017 y al decreto 1072, la evaluación realizada por el área de seguridad y salud en el trabajo arrojó como resultado un 98% en documentación. La entidad está en proceso de implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>100%</p>
<p>3. Diseñar plan de emergencias alineado con la copropiedad de las terminales Norte y Sur</p>		<p>3 .El plan de emergencia no está alineado con los parámetros de la copropiedad. Se realizó el plan de emergencias de terminales Medellín de acuerdo a los parámetros de ley</p>	<p>70%</p>
<p>4. Conformar grupo de comité de emergencias y brigada de emergencias</p>		<p>4. El grupo del comité de emergencia y brigada de emergencias está conformado, está aprobado por resolución, las responsabilidades de cada integrante del comité de emergencia y brigada de emergencias se ha divulgado en capacitaciones.</p>	<p>70%</p>

Código postal 050034



GP-CER 131941



SC-3419-1



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

Código postal 050034
Nit. 890.919.291-1
Medellín - Colombia

<p>5. Capacitación al Comité de emergencias</p>		<p>5. Durante el periodo se realizaron las siguientes capacitaciones:</p> <p>Septiembre:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Pilares de bienestar * Charla viva feliz y tranquilo * Semana de la salud * Capacitación en RCP * Inmovilización y vendajes <p>Diciembre</p> <ul style="list-style-type: none"> * Traslado de lesionados * Socialización plan de emergencia * Socialización roles y responsabilidades * Pausas activas * Manejo de extintores 	<p>100%</p>
<p>6. Gestión Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>		<p>6. El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, se ha reunido tres veces, durante la ejecución de los mismos se trabajaron temas como investigación de accidentes, inspecciones de puestos de trabajo de la unidad operativa, capacitación sobre incidentes y accidentes, análisis de riesgos.</p> <p>REUNION 1: Se realizó el 29 de Octubre REUNION 2: Se realizó el 28 de Noviembre REUNION 3: Se realizó el 5 de Diciembre</p> <p>El comité se ha reunido puntualmente en las fechas establecidas cada uno de los miembros del comité han participado de manera activa en el desarrollo de los mismos</p>	<p>100%</p>
<p>7. Solicitud de los programas de salud ocupacional de todos los contratistas (aseo, vigilancia y empresas servicios temporales)</p>		<p>7. Se han realizado requerimientos a los contratistas.</p> <p>Se están realizando las inspecciones, se solicitan planillas de seguridad social, certificados de alturas.</p> <p>En los contratos se empezará a exigir el programa de Seguridad y Salud en el trabajo y su debido cumplimiento.</p>	<p>60%</p>

Código postal 050034

TOTAL CUMPLIMIENTO		85,71%	
GESTIÓN PROCESOS			
Riesgo: Incumplimiento de la autoevaluación y medición de los procesos y procedimientos			
1. Reformular y estudiar indicadores por proceso	Profesional Especializado Recurso Humano Subgerente de Planeación y Desarrollo Técnico Administrativo de Procesos	1. Los indicadores fueron definidos y estructurados para medición y gestión durante todo el año	100%
2. Realizar las mediciones respectivas de los indicadores		2. Los indicadores fueron definidos, se están efectuando la medición y análisis de los mismos.	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO		100,00%	
GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN			
Riesgo: Incumplimiento del Plan de auditorias			

<p>1. Seguimiento semestral a la documentación de los procesos</p>	<p>Profesional Especializado Recurso Humano Subgerente de Planeación y Desarrollo Técnico Administrativo de Procesos</p>	<p>1. El área calidad está realizando ajustes en el proceso de tecnología e información específicamente en temas protección de base de datos del personal La oficina asesora de control interno realizó auditorías a los procesos: A. Gestión Estratégica: Seguimiento al plan entregado B. Gestión Operación: Incumplimiento al manual operativo C. Gestión Ambiental: Seguimiento a todo el Sistema D. Gestión Financiera: Arqueos a todas las cajas E. Gestión Humana: Seguimiento a historias laborales y al sistema de seguridad y salud en el trabajo F. Gestión bienes y servicios a supervisión de contratos y verificación de bienes inmuebles y muestreo de placas en bienes muebles G. Gestión Jurídica: seguimiento a la trazabilidad vigente en litigios y demandas y Respuesta a las comunicaciones PQRS</p>	<p>100%</p>
<p>2. Seguimiento y Evaluación a los planes de mejoramiento</p>		<p>2. Se realizó seguimiento y Evaluación a los planes de mejoramiento, la contraloría dejó 3 hallazgos administrativos, 2 abiertos que venían de un periodo anterior y uno nuevo del 2018. Se han realizado actividades de gestión con un seguimiento de un 100%.</p> <p>El plan de mejoramiento de control interno dejó registrado para la vigencia del 2018, 10 recomendaciones para todos los procesos.</p>	<p>100%</p>
<p>3. Generar informe de auditorías y divulgarlo a los responsables de los hallazgos</p>		<p>3. Se han realizado auditorías a los procesos críticos por parte de control interno y se han divulgado a los responsables las respectivas recomendaciones, solicitando planes de mejoramiento a cada proceso</p>	<p>100%</p>

Código postal 050034

<p>4. Campañas de divulgación de las políticas y documentación actualizada</p>		<p>4. Control Interno a divulgado por medio de periplo temas fomentando la cultura del autocontrol, se realizó entrega de un informe a todos los servidores públicos donde se consolidaban todos los temas de control interno y calidad, tales como procesos, metodologías administrativas y de control y evaluación</p> <p>El área de calidad proyecta temas mensuales en la revista periplo, temas como contexto interno y externo, liderazgo, partes interesadas, riesgos, gestión del cambio, gestión del conocimiento, en general todas las modificaciones realizadas en la u norma NTC ISO 9001</p>	<p>100%</p>
<p>5. Realizar auditoria internas establecidas en el plan de trabajo de control interno</p>		<p>5. Se realizaron auditorías a los procesos:</p> <p>A. Gestión Jurídica: Auditoria de aseguramiento de la Entidad B. Gestión Humana: Seguimiento a la nómina C. Gestión bienes y servicios: seguimiento a la contratación y supervisión de los contratos D. Gestión control y evaluación: Seguimiento a planes de mejoramiento de la contraloría y control interno E. Gestión control y evaluación, Gestión Financiera, Gestión Estratégica: informe de austeridad F. Todos los procesos: Informe pormenorizado se reporta todo el funcionamiento de la Entidad G. Gestión Jurídica: Informe de litigios y demandas H. Gestión Jurídica: Informe de seguimiento mensual y semestral a las PQRSD I. Se realizó y aprobó por junta directiva el programa de auditorías de control interno</p>	<p>100%</p>
<p>6. Realizar auditoria interna y externa al sistema de gestión</p>		<p>6. Se realizó auditoria interna los días 29, 30 y 31 del mes de mayo y la auditoria externa el 30 y 31 de julio. Es proceso culmino con éxito, se lograron los objetivos y no se detectaron no conformidades</p>	<p>100%</p>
<p>TOTAL CUMPLIMIENTO</p>			<p>100%</p>
<p>GESTIÓN JURIDICA</p>			
<p>Riesgo: Marco normativo desactualizado</p>			
<p>1. Solicitar por medio de correo electrónico a las dependencias la normatividad aplicada a cada área.</p>	<p>Secretario General Profesional Especializado abogado Todos líderes de proceso</p>	<p>1. Se solicitó por medio de correo electrónico a las dependencias la normatividad aplicada y se generó la actualización del marco normativo para el trimestre</p>	<p>100%</p>

2. Actualizar y divulgar el marco normativo con las normas vigentes		2. Se generó nuevo marco normativo y se publicó en la Web	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO			100,00%

Riesgo: Incumplimiento de términos legales

1. Medición y seguimiento en la página litigio virtual y la herramienta de la consulta de procesos de la rama judicial y notificaciones judiciales de las entidades del estado, verificando trazabilidad y fallos judiciales	Secretario General Profesional Especializado abogado Todos líderes de proceso	1. Constantemente llegan correos de notificaciones judiciales por parte de los juzgados reportando las actuaciones judiciales en contra de la entidad. Se contrató la abogada externa para realizar diligencias y representar judicial de la Entidad	100%
2. Seguimiento a las alertas de cumplimiento de términos		2. Se realizan seguimientos a todos los derechos de petición interpuestos para generar respuesta. Hasta el 30 de noviembre se han recibido 1514 PQRSD para su respectiva gestión y respuesta.	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO			100,00%

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	Subgerente Financiero y Comercial Técnico Administrador de Bienes y	1. Durante el año se realizaron los dos inventarios programados en el mes de abril y Julio.	100%
2. Documentar el proceso administración de bienes y fijar políticas		2. Se ajustó la planta de personal donde se hace traslado al técnico administrativo de bienes de la subgerencia financiera comercial para la secretaria general. Con este ajuste se realizara la documentación del proceso	20%

Código postal 050034

3. Definir políticas para dar de baja a los bienes.		3. 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. Se ajustó la planta de personal donde se hace traslado al técnico administrativo de bienes de la subgerencia financiera comercial para la secretaria general	50%
TOTAL CUMPLIMIENTO			56,67%

Riesgo: Incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos

1. Actualizar manual de supervisión	Secretario General Profesional Especializado abogado Profesional Especializado Gestión Humana	En el último trimestre no se evidencia actualización del manual de supervisión	0%
2. Capacitar supervisores		En el último trimestre no se evidencia divulgación y capacitación.	0%
TOTAL CUMPLIMIENTO			0,00%

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.	Subgerente Financiero y Comercial Subgerente de Planeación y Desarrollo Profesional Universitario de Planeación	1. Se definió el presupuesto 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.	Técnico Administrativo de Presupuesto	2. Para el año 2018 se establecieron los proyectos articulados al plan estratégico	100%
3. Seguimiento trimestral a los planes y proyectos en ejecución física y presupuestal		3. 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%
TOTAL CUMPLIMIENTO			100,00%

Riesgo: Perdida de Recursos Económicos

1. Realización de arqueos a los diferentes negocios de TTM	Subgerente Financiero y Comercial	1. El proceso de recaudos fue trasladado al proceso Gestión Financiera, se ajusta con las nuevas actuaciones	100%
2. Realizar circularizaciones con deudores		El área de control interno y la tesorera realiza arqueos y supervisión de las cajas	100%
3. Establecer pólizas de seguros con un adecuado cubrimiento		2. Se han realizado gestión de cobros de cartera y se ha efectuado una titularización en el año.	100%
4. Conciliaciones Bancarias		3. Las pólizas fueron actualizadas para generar un mayor cubrimiento de la Entidad.	100%
5. Actualizar el Procedimiento de Arrendamiento de inmuebles		4. Se han efectuado las conciliaciones Bancarias mensuales y a todos los bancos	100%
6. Realizar comité de cartera		5. Se actualizo el procedimiento de arrendamiento de inmuebles 2017/02/28 con versión 2.0.7. A la fecha no se ha detectado aplan necesidad de actualizarlo	100%
7. Comité de sostenibilidad contable 2 vez al año		6. Durante todo el año se han efectuado tres comités de cartera, en el último trimestre se realizó uno donde se trabajan temas de cartera moroso y principales deudores	100%
8..Actualización del manual de cobros y pagos		Comité de cartera 1: Acta 01:2018 realizada el 3 de abril de 2018 Comité de cartera 2: Acta 02:2018 realizada el 26 de abril de 2018 Comité de cartera 3: Acta 03:2018 realizada el 9 de octubre de 2018	0%
TOTAL CUMPLIMIENTO			85,78%

PROCESO GESTION OPERACIÓN

Riesgo: Incumplimiento del Plan de Mantenimiento

Código postal 050034

1. Definir hojas de vida de los equipos críticos de la infraestructura física y actualizarla de acuerdo a las mejoras efectuadas sobre las mismas	Subgerente Técnico Operativo Profesional Universitario Coordinación Técnica Inspector de Mantenimiento	1. Se tiene actualizado las hojas de vida de la infraestructura física y tecnológica	100%
2. Mejorar el plan de mantenimiento		2. Se definió el plan de mantenimiento para infraestructura física y tecnológica	100%
3. Realizar seguimiento oportuno a todas las solicitudes reportadas		3. Cada novedad de mantenimiento reportada es gestionada por medio del flujo creado en qfdocument Las novedades se gestionan con la ejecución de contratos	100%
4. Realizar seguimiento al plan de mantenimiento		4. Los mantenimientos son gestionados por medio de la Profesional Coordinación Técnica, se realizan contratos que soporten la realización de los mantenimientos preventivos y/o correctivos. la planeación de los mantenimientos se han ejecutado en un 100% Aquellos mantenimientos que son reportados por medio del reporte de servicios no conformes, se han gestionado al mes de octubre en un 100%, los no conformes más reportados son por comodidad, clasificados por Aires Acondicionados, mobiliario y operación. Es importante adicionar que los patios operativos están con intervención de obras para el mejoramiento de la infraestructura	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO			100,00%
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN DE RIESGOS POR PROCESO:			86,93%

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

<p>Actualización Proceso Gestión Operación</p>	<p>Subgerente Técnico y operativo Subgerente de planeación y Desarrollo</p>	<p>Se mejora el proceso de Gestión de la Operación, en el procedimiento de Recaudos de las tasas de uso, alcoholimetría, publicidad y servicios de automatización de acuerdo a los lineamientos normativos. Este procedimiento en su nueva versión pasa a pertenecer a la Subgerencia Financiera y Comercial. todo esto co el objetivo de agilizar los procediientos internos a los tramites</p> <p>Se actualiza el formato de PQRS, se adiciona el concepto de "Denuncias, mejorando el reporte de las comunicaciones interpuestas por los clientes, PQRS D.</p>	<p>100%</p>
<p>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:</p>			<p>100%</p>

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

<p>1. Organizar y realizar informe de gestión anual rindiendo cuentas de las actividades y resultados de Terminales de Transporte de Medellín.</p>	<p>Gerencia General, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>	<p>Rendición de cuentas: se generó el informe de gestión anual donde se registra toda la Gestión empresarial y los logros obtenidos en el año 2017. El informe de gestion está publicado en la página web, sección transparencia. El Gerente General realizó la divulgación de los resultados a todos los empleados en reunion en el auditorio.</p>	<p>100%</p>
---	--	---	--------------------

TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS:

100%

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

<p>1. Atención oportuna de las PQRs.</p>	<p>Gerencia General, Secretaría General, Subgerencias, oficina de Control Interno.</p>	<p>Se genera nueva versión del formato de PQRs adicionando el componente de "Demandas".</p> <p>Hasta el mes de noviembre 30 se han recibido 1514 PQRD, 1486 están cerradas y 28 se encuentran abiertas</p> <p>Las quejas cuya responsabilidad de respuesta es de Terminales se tramitan a los diferentes responsables para que gestionen la respuesta, las de mayor representación corresponden a la prestación del servicio y al hurto de pertenencias, las cuales se han gestionado a través de contratos de mantenimiento de CCTV, contrato de vigilancia, reuniones con el personal de vigilancia para dar directrices que permitan la mejora en la prestación del servicio además reuniones mensuales con el personal operativo definiendo lineamiento que permitan la mejora continua de la operación.</p> <p>La respuesta se brindan oportunamente y dentro del término legal, la agilidad se brinda teniendo en cuenta la gestión que se deba realizar internamente para brindar la solución al quejoso</p>	<p>100%</p>
<p>2 Mejoras al sistema de gestión documental.</p>		<p>Se han efectuado manteniendo al Sistema de Gestión documental QFDOCUMENT, sw que soporta diferentes trámites. Entre los más importantes el flujo de las PQRs se mejoró las notificaciones y alertas del vencimiento de las PQRSD.</p>	<p>100%</p>

Código postal 050034

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 de la normatividad

Gerencia General,
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.

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.

Generalmente se divulga la siguiente información:

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 funcionarios, y dar mayor difusión a temas de calidad, política ambiental, financiera, seguridad, salud ocupacional, gestión humana

Público Externo: al público externo se divulga Plan Estratégico, Gestión empresarial, Temas de Transporte, Temas de ciudad, medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros. por medio de la página web y las redes sociales

100%

TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

100%

6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES:

CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO:

Gerente General
Secretario General
Subgerencia de Planeación y Desarrollo

Técnico Administrativo de Procesos

Se tiene proyectado cambiar el nombre del código del buen gobierno, a este se adicionará la gestión ética y legalidad, es decir que se nombrará Código de integridad y legalidad

50%

<p>RESPONSABILIDAD SOCIAL</p>	<p>Subgerencia de Planeación y Desarrollo Técnico Administrativo de Procesos</p>	<p>Se efectuó el diagnóstico compuesto por los grupos de interés, el análisis del diagnóstico se realiza un comité evaluador de Fenalco Solidario, dependiendo de la calificación realizan el otorgamiento y renovación en responsabilidad social y empresarial hasta el 2019. Fenalco evalúa por medio del comité coordinador el grado de cumplimiento de cada uno de los componentes, así: 1. Componente medio ambiente estamos cumpliendo en un 95%, 2. Componente estado 90%, 3. Componente comunidad y sociedad 85%, 4. Componente clientes y/o consumidores 95%, 5. Componente proveedores 90%, 6. Componente competencia 79%, 7. Componente empleados 72%, 8. Componente accionistas 100%, Teniendo en cuenta estos porcentajes estamos cumpliendo en general en un 89% y estamos clasificados en la categoría "mejoramiento continuo", ubicándonos en los rangos 71% al 90% (escala evaluativa de Fenalco Solidario). Con respecto al año 2017, en el 2018 incrementamos la calificación en Responsabilidad Social y Empresarial en un 11%. Además, hacemos parte del grupo de las 103 organizaciones que se encuentran en el nivel avanzado.</p>	<p>100%</p>
<p>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO INICIATIVAS ADICIONALES:</p>			<p>75%</p>
<p>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN :</p>			<p>93,66%</p>

Juan Mario Bustamante Mejia
Asesor de Control Interno



GP-CER 131941



SC-3419-1



Código postal 050034

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

Código postal 050034
Nit. 890.919.291-1
Medellín - Colombia