INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
ASESOR DE CONTROL INTERNO	JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA	Período evaluado: ENE.2018 – A SEPT.2019- INFORME DE EMPALME
		Fecha de elaboración: OCTUBRE 2019

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.
(LEY 1474 DE 2011 - ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN).

La Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, artículo 9° Reportes del responsable de control interno, establece: *"(…) El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave. (…)";* De allí que la Oficina Asesora de Control Interno, realiza y publica el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno de Terminales de Transporte de Medellín S.A, del período evaluado entre el 1 de enero de 2018 al 30 de septiembre de 2019, en el marco de la ley 951 de 2005, 1151 de 2007 y 1551 de 2012- Cierre de Gestion y Procesos de Empalme y la Directiva Nro. 009 del 08 de julio de 2019 de la Procuraduría General de la Nación.

El sistema de información documental - QFDocument, la información reportada por las áreas responsables de acuerdo a lo establecido en el Decreto 943 de 2014, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, que actualizo el Modelo Estándar de Control Interno MECI- 2014, los Decreto 648 y 1499 de 2017, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP, fueron las principales fuentes para esta información.

La Entidad propende por el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios, en la asistencia y el apoyo administrativo al nivel directivo, así como en el cumplimiento

de los objetivos y metas institucionales.

1. MODULO DE PLANEACION Y GESTION

1.1. Componente Talento Humano

1.1.1. Acuerdo, Compromiso y Protocolos éticos:

Se avanzaba en la revisión y socialización del Código de Buen Gobierno, que contiene un Marco de Gestión Ética, con el propósito de actualizarlo alineado a la nueva estructura administrativa de la Entidad, a las normas internacionales de auditoria y a las políticas establecidas en El Conglomerado Público y Gobierno Corporativo; con el aporte, participación y construcción del personal, materializando el compromiso institucional, profesional y personal; la relación con los grupos de interés y la adecuada forma de resolver los conflictos y suscribir el pacto de cumplimiento. De allí que se propone el cambio de nombre por Código de Ética y Buen Gobierno, dejando huellas.

En la vigencia 2019 se adopta el MIPG, programándose la revisión y socialización del Código de Buen Gobierno, que contiene un Marco de Gestión Ética, con el propósito de actualizarlo alineado a la nueva estructura administrativa de la Entidad, a las normas internacionales de auditoria y a las políticas establecidas en El Conglomerado Público y Gobierno Corporativo; el cual se realizara con el aporte, participación y construcción del personal, materializando el compromiso institucional, profesional y personal. De allí que se propone el cambio de nombre por Código de Integridad.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano:

1.1.2.2. Plan Institucional de Capacitación. Una de las prioridades de la Entidad es tener personal altamente capacitado a fin de mejorar sus competencias y aptitudes, por lo que se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones en la vigencia 2018 y 2019 así;

PROGRAMA DE CAPACITACIONES VIGENCIA 2018		
Capacitación	**Contratista**	**Valor**
GESTION DE LA FELICIDAD	COMFAMA	$ 2.686.758
TOMA DE DESICIONES Y LIDERAZGO	GILMAR GOMEZ	$ 4.759.998
TOMA DE DESICIONES Y LIDERAZGO	GILMAR GOMEZ	$ 2.379.990
Finanzas Personales	Protección	**$ -**
Comunicación Asertiva y Asertiva	Comfama	$ 311.600
Feria de la vivienda y subsidio del Estado	Protección y Comfama	**$ -**
Automotivación	Comfama	$ 311.600
Prevención de acoso laboral y prevención de la convivencia laboral	Corprevenir – Asesor externo de SURA ARL	**$ -**
Equipos efectivos y de trabajo	SURA ARL	**$ -**
Manejo de extintores	Corprevenir – Asesor externo de SURA ARL	**$ -**
Socialización de transporte de animales domésticos y bienestar animal	Profesional Ambiental Especializado y Aprendiz Ambiental	**$ -**
Toma de conciencia ambiental- miércoles de aprendizaje	Profesional Ambiental Especializado y Aprendiz Ambienta	**$ -**

Manejo de Residuos sólidos, Control de sustancias químicas y atención a derrames	Profesional Ambiental Especializado y Aprendiz A.	**$ -**
Control de tráfico de flora y fauna silvestre y transporte de animales domésticos	Profesional Ambiental Especializado y Aprendiz Ambiental	$ -
Almacenamiento de productos químicos peligrosos	Profesional Ambiental Especializado y Aprendiz Ambiental	$ -
Socialización de mandamientos ambientales, reglamentación de uso de bolsas plásticas y residuos metálicos	Profesional Ambiental Especializado y Aprendiz Ambiental	$ -
Capacitación sobre separación de residuos en la fuente y disposiciones de aceites usados	Profesional Ambiental Especializado y Aprendiz Ambiental	$ -
Socialización de mandamientos ambientales, reglamentación de uso de bolsas plásticas y residuos metálicos	Profesional Ambiental Especializado y Aprendiz Ambiental	$ -
Manejo y resolución de conflictos	Comfama	$ 311.600
Planeación estratégica en el área personal y familiar	Porvenir	$ -
Re-entrenamiento	Recursos propios	$ -
OTROS PROGRAMAS	Recursos propios	$ 19.191.590
VALOR TOTAL CAPACITACIONES		**$ 29.953.136**

PROGRAMA DE CAPACITACIONES VIGENCIA 2019		
CAPACITACIONES	**CONTRATISTA**	**VALOR**
Empoderamiento femenino	Comfama	$ 1.344.000,00
Gerencia de sí mismo	Comfama	$ 1.344.000,00
Reentrenamiento	Recursos Propios	**$ -**
TIPS para los supervisores de contratos	Recursos Propios	$ -
QF Document- Solicitud de permisos	Recursos Propios	**$ -**
Conocer el SECOP II	Recursos Propios	**$ -**
Eficiencia energética en el trabajo	Recursos Propios	**$ -**
Higiene de manos	Recursos Propios	**$ -**
Sensibilización en seguridad vial y prevención de accidentes de transito	Recursos Propios	**$ -**
Autocuidado y manejo de cargas	Recursos Propios	**$ -**
Resolución de Conflicto	SURA	$ -
Trabajo seguro en alturas	Recursos Propios	$ -
Seminario de actualización novedades en seguridad social, nómina, salarios y prestaciones sociales en el sector público	F & C CONSULTORES	$ 2.460.000,00
Nuevos roles del control interno	F & C CONSULTORES	$ 5.320.000,00
Contratación Pública por la plataforma SECOP II	Temas de Estado	$ 5.712.000,00
Seminario Nacional Nuevo Código Disciplinario	CENDAP	$ 1.416.100,00
Gestión del cambio	Comfama	$ 324.000,00
Manejo y resolución de conflictos	Comfama	$ 324.000,00
El don de servir	Comfama	$ 1.428.000,00

Seminario nacional nuevo código general disciplinario Ley 1952 de 2019	CENDAP	$	708.050,00
Gestión de riesgos en entidades y empresas del estado	F & C Consultores S.A.S	$	3.990.000,00
Primer Congreso Internacional Tecnología e Innovación en Logística 4.0	PRÁCTICA	$	1.654.100,00
Seminario taller Modelo Integrado de Planeación y Gestión	F & C Consultores S.A.S	$	1.330.000,00
XI Congreso Nacional de Presupuesto Público	F & C Consultores S.A.S	$	1.380.000,00
Avances de la contratación estatal en Colombia, planeación contractual, supervisión e interventoría y SECOP	CENDAP	$	708.050,00
VALOR TOTAL CAPACITACIONES		**$**	**29.442.300,00**

El porcentaje de avance del Plan de Capacitación para la vigencia 2018 fue del 90% y el porcentaje de avance del Plan de Capacitación para esta vigencia 2019 a septiembre es del **46%**.

1.1.2.3. Programa de Inducción y Reinducción

Para el período de análisis y de acuerdo con el cronograma de Inducción y Reinducción establecido por el Área de Talento Humano, se realizaron las siguientes actividades en las vigencias 2018 y 2019:

Programa de Inducción para dos servidores nuevos los cuales ingresaron en el periodo evaluado.

Los aspectos a resaltar del programa ejecutado son:

La presentación que realiza cada Jefe de área acorde con sus funciones y responsabilidades, haciendo énfasis en los actos dignos de los funcionarios

públicos, basados en los principios institucionales y la sensibilización que realiza la Oficina Asesora de Control Interno.

1.1.2.4. **Programa de Bienestar.** Con el objetivo de favorecer el ambiente laboral, se realizaron actividades de bienestar en donde participaron los Servidores en diferentes programas en la vigencia 2018 y 2019 así;

PROGRAMA DE BIENESTAR VIGENCIA 2018		
BIENESTAR	**VALOR**	
CAMINATA AMAGA	$	3.939.585,00
EVALUACION DE PUESTOS DE TRABAJO	$	151.200,00
SALA DE BIENESTAR	$	5.050.000,00
Metro Parques (Parque Norte y Juan Pablo II	$	15.519.000,00
GIMNASIO	$	7.755.000,00
Intervención del riesgo Psicosocial	$	35.300.000,00
Día del servidor publico	$	6.159.216,00
Integración de la familia	$	38.172.978,00
OTROS PROGRAMAS	$	163.634.660,00
VALOR TOTAL BIENESTAR	**$**	**275.681.639,00**

PROGRAMA DE BIENESTAR VIGENCIA 2019		
BIENESTAR	**VALOR**	
Gimnasio	$	3.021.000,00
Aplicación de baterías de riesgo psicosocial	$	3.850.000,00
Caminata ecológica	$	3.594.986,00
Sala de bienestar	$	12.100.000,00
Vacaciones recreativas	$	2.468.881,00
Matrículas por la Web	$	2.169.750,00
Entre otros (ropa deportiva Interterminales, inscripción servidores juegos interterminales, suministro de chaquetas, actividades recreativas y exámenes médicos conductores).	$	109.300.130,00
VALOR TOTAL	**$**	**136.504.747,00**

El Plan de Bienestar lleva un avance de cumplimiento del **68%** en lo que va corrido de 2019.

1.1.2.5. Plan de Incentivos. Asistencia educativa. Se han concedido auxilios educativos para los funcionarios y sus beneficiarios con el objetivo de facilitar el acceso a la educación para los funcionarios y su grupo familiar, que les permite adquirir los conocimientos profesionales para un buen desempeño en su vida laboral.

Préstamo de Solidaridad. Se efectuaron préstamos por solidaridad, los cuales les permiten a los funcionarios la adquisición de bienes y servicios a bajos intereses.

Otorgándose para la vigencia 2018 y 2019 en las siguientes cuantías:

AUXILIOS Y PRESTAMOS VIGENCIA 2018	
AUXILIOS EDUCATIVOS	**PRESTAMOS**
$ 58.226.287	$ 37.730.138

AUXILIOS Y PRESTAMOS VIGENCIA 2019	
AUXILIOS EDUCATIVOS	**PRESTAMOS**
$ 47.919.120	$ 31.962.026

1.1.2.6. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), liderado por la Alta Gerencia, con la participación de trabajadores, adoptado de acuerdo al tamaño y características de Terminales de Transporte de Medellín S.A; basado en la mejora continua ciclo PHVA. El SG-SST se encuentra aprobado y firmado por el representante legal, y por el coordinador del SG SST.

A la fecha el SG-SST se ha venido documentando de acuerdo a los lineamientos de la Administradora de Riesgos Laborales, las políticas internas de trabajo, de acuerdo a la Resolución 1111 de 2017 y Decretos 1075 de 2015/ 0312 del 2019**,** teniendo como base lo pertinente con la legislación vigente que aplica para garantizar dicho cumplimiento y el completo bienestar de los funcionarios.

Al mismo tiempo se ha venido cumplimiento con los requisitos y normas actualizadas y de obligatorio cumplimiento como: Aprobación de la Política en el SG-SST (los aspectos relevantes de compromiso gerencial, identificación-

valoración y prevención de principales peligros y riesgos, mejoramiento continuo incluyendo todas las partes interesadas), la organización del sistema, la planificación, la aplicación, auditoria y revisión por la alta gerencia, y la mejora continua.

Se puede observar el avance en la implementación del sistema en la ejecución del plan anual 2019 y plan de mejora, teniendo como resultado de la evaluación inicial según la Resolución 0312 de 2019 es de un 94.5% en su clasificación con porcentaje de ACEPTABLE, donde solo quedaría pendiente por implementar un 5.5% para el 2019, que correspondería a las actividades de : "*La empresa incluye los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo en la evaluación y selección de proveedores y contratistas". "Contar con un archivo y retención documental para los registros y documentos que soportan el SG-SST" y "Rendición de cuentas del SG-SST."*

La entidad cuenta con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo desde el 22 de agosto de 2018, donde se establecen los siguientes parámetros para lograr el compromiso de la organización:

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.

- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST en la empresa.

- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

- Realizar una medición permanente de los resultados propios del SG-SST con el fin de verificar el cumplimento de los objetivos y propender por el mejoramiento continuo de este sistema.

Por último, los integrantes del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo realizaron el curso virtual de 50 horas reglamentario, y fueron certificados por la ARL SURA en el SG SST, el cual se viene reuniendo de manera regular.

1.1.2.7. Componente Ambiental.

En la vigencia 2018 Terminales Medellín, contaba con certificación en el sistema de gestión ambiental en ISO 14001, versión 2004, ya en la vigencia 2019 renovó su certificación en el sistema de gestión ambiental en ISO 14001, versión 2015. La cual le permite realizar un desempeño ambiental en la operación de Terminales en los programas de agua, aire, suelo, paisaje, manejo de residuos sólidos. Cumpliendo con las metas e indicadores ambientales, contando además con la siguiente política ambiental;

Política Ambiental:

Terminales de Transporte de Medellín se compromete con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, por medio de la aplicación de tecnologías y prácticas que aseguren una prestación del servicio con el menor costo ambiental en los componentes: agua, energía, aire, paisaje y residuos, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y en la búsqueda permanente de la mejora continua del sistema de gestión ambiental.

Alcance de Gestión Ambiental:

Aire

Para la protección del recurso aire se realizaron las mediciones de gases en las Terminales Norte y Sur con las siguientes muestras por parte del laboratorio de Solumek en convenio con las autoridades ambientales de CORANTIOQUIA y el Área Metropolitana.

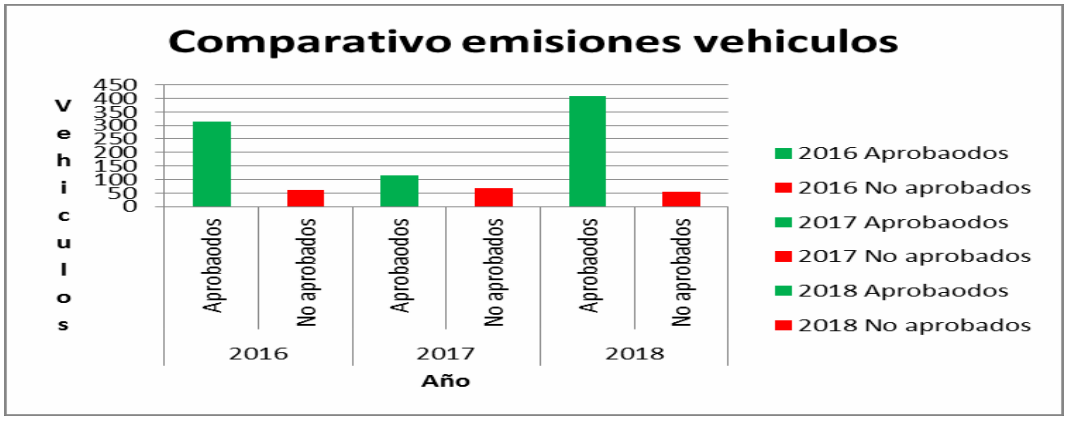
RESULTADOS FINALES Y CONDICIONES DEL PARQUE AUTOMOTOR			
DESCRIPCIÓN	CANT. VEHÍCULOS	APROBADA	RECHAZADA
SUR	117	101	16
NORTE	344	306	38
TOTAL PRUEBAS	461	407	54

De los anteriores resultados se puede deducir que el total de vehículos aprobados en las Terminales de Transporte de mediciones de gases es del 88% y el 22 % son los rechazados que obedecen a causa de incumplimiento como:

- Ausencia de tapones de aceite o fugas en el mismo
- Rpm inestables o fuera de rango
- Fugas en el tubo de escape
- Fugas en el sistema desilenciador.
- Gobernador no limita las revoluciones

Los vehículos que incumplen los límites de las emisiones atmosféricas por las anteriores causas son notificados por medio de un oficio enviado desde la subgerencia técnica y operativa, donde se manifiesta a la empresa la causa del porque el vehículo cuenta con problemas de funcionamiento, para que se realice de forma inmediata. Estas notificaciones y las atenciones de las empresas trasportadoras han permitido que año tras años los vehículos rechazados sean muchos menores, tal como se muestra en el siguiente indicador.

INDICADOR EMISIONES VEHICULOS						
AÑO	2016		2017		2018	
	Aprobados	No aprobados	Aprobados	No aprobados	Aprobados	No aprobados
	315	62	116	69	407	54
TOTAL	377		185		461	



Flora y Fauna Silvestre

Para evitar el tráfico ilegal de flora y fauna silvestre se realizan jornadas de sensibilización y control con los usuarios pasajeros, socializando las normas y protocolos que se deben tener en cuenta en caso de movilizar animales y flora silvestre.

En las jornadas realizadas durante los meses de septiembre a diciembre en la vigencia 2018 en Terminales de Transporte no hubo incautación de ninguna especie de Flora y Fauna.

En la vigencia 2019 se presentaron las siguientes incautaciones:

Rescate de perico verde

El 25 de junio de 2019 y el 10 de agosto de 2019 en la sala de abordaje puerta norte, en la terminal del norte, se recupera un perico verde y la usuaria que llevaba este animal fue interceptada por los patrulleros de turno; luego de la recuperación de la especie, se deja a disposición de la Policía Ambiental para que esta entidad competente realice las acciones pertinentes del caso.

Rescate de ave (Ibis negro)

El 26 de julio de 2019 con el apoyo y la asesoría de la Policía Ambiental, se realiza rescate de ave (Ibis negro) al parecer un “Pichón” desubicado que se había extraviado del nido, se hizo entrega a la unidad de Fauna de la Policía Ambiental para darle la respectiva atención.

Rescate Tortuga Morrocoy

El 2 de agosto de 2019 en el escáner de puerta roja en la terminal del norte, se recupera una tortuca Morrocoy la cual pretendían transportar hacia el bajo cauca, luego de la recuperación del individuo se deja a disposición de la Policía Ambiental para que esta entidad competente realice las acciones pertinentes del caso.

Propuesta de Ciudad para Evitar el Tráfico de Fauna Silvestre

Corantioquia y otras entidades de orden departamental, están liderando una campaña de ciudad para prevenir la compra de fauna silvestre; Terminales de Transporte se quiso unir a estas campañas, con el fin de tener durante la temporada alta de navidad mensajes gráficos, donde los usuarios pasajeros se sensibilicen al cuidado de la flora y fauna doméstica y en especial evitar el tráfico de las especies silvestres y más las que se encuentran en vía de extinción.

Gestión del riesgo de desastres

Se participó en el simulacro nacional en el mes de octubre, con un evento de emergencia de incendio donde participaron las copropiedades y las empresas Transportadoras dejando los siguientes resultados

Aspectos a Resaltar

- Se evidencio liderazgo y compromiso por parte de la brigada.
- La preparación fue adecuada y clara.
- Disposición adecuada de residuos.
- Atención de persona afectada a tiempo.
- La empresa de aseo está capacitada para la atención de derrames de sustancias químicas.

- Incremento de participantes de las empresas transportadoras y otras de la Terminal del Norte.
- Empresa de aseo contaba con kit de derrame para atención de la emergencia.

Participación del simulacro nacional

- En gestión del riesgo también se avanza con la formulación del plan de gestión del riesgo de la entidad donde se cuenta con un diagnóstico, los planes operativos normalizados y las matrices de amenaza, vulnerabilidad y riesgo se cuenta con un avance de formulación del 80%

Logros más representativos en materia ambiental

- Medición de la huella de carbono con Fenalco solidario.
- La instalación de los puntos Kaptar para la recolección de material de PET, para medir las toneladas de CO2, que se dejan de emitir por las toneladas recicladas, las cuales se describen en el siguiente cuadro:

MATERIAL RECOLECTADO 2018		
Material	**Valor**	**Unidades**
Tapas Sanar	16,74	Kg
Recopila	225,3	Kg
RAEES	115	kg
Medicamentos	14,8	Kg
Biosepticos	26435	LT

KAPTAR	Kg CO2	Nuevos Usuarios
Febrero - Julio	2391	179
Agosto	803	95
Septeimbre	775	95
Acumulado	3969	369

- Aumento de la cobertura vegetal en zonas verdes en las Terminales.
- Implementación de módulos ambientales donde se logra mejor conciencia de los funcionarios en el manejo ambiental.
- Implementación de programa de residuos sólidos orgánicos en la Terminal del Norte

Alcance de Gestión Ambiental en la vigencia 2019:

Educación ambiental

Las actividades de educación ambiental se relacionan en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Registro sensibilizaciones ambientales

Fecha	Tema	N de asistentes	Facilitador	valor
31/01/2019	Socialización del nuevo dispositivo de circuito eléctrico en las oficinas de la administración	41	Practicante de Ingeniería en Energía	$ 0

16/02/2019 18/02/2019	Socialización programa “llena una botella con amor”	43	Practicante de Ingeniería Ambiental	$ 0
16/02/2019 18/02/2019	Capacitación sobre la línea estrategia parar reducir la huella de carbono y medición de huella de carbono al personal	43	Practicante de Ingeniería Ambiental	$ 0
06/03/2019	Eficiencia energética en el trabajo	18	Practicante de Ingeniería en Energía	$ 0
20/03/2019	Valoración del conocimiento en la separación de residuos al personal administrativo-Encuesta	27	Practicante de Ingeniería Ambiental	$ 0
10/04/2019	Taller socialización sobre el tráfico de flora y fauna silvestre	38	Corantioquia	$ 0
10/06/2019	Socialización sobre estudio de medición de gases de fuentes móviles	21	Secretaría de medio ambiente y practicante de ingeniería ambiental	$ 0
18/06/2019	Socialización sobre la política ambiental de la empresa	32	Practicante de ingeniería ambiental	$ 0
25/06/2019	Puesto de control y socialización sobre el tráfico de fauna y flora silvestre	46	Corantioquia	$ 0
28/06/2019	Puesto de control y socialización sobre el tráfico de fauna y flora silvestre		Corantioquia	$ 0
04/07/2019	Puesto de control y socialización sobre el tráfico de fauna y flora silvestre		Corantioquia	$ 0

08/07/2019	Puesto de control y socialización sobre el tráfico de fauna y flora silvestre		Corantioquia	$ 0
09 y 10/ 07/ 2019	Disposición adecuada de residuos sólidos puesto a puesto personal operativo	7	Practicante de ingeniería ambiental	$ 0
10/07/2019	Manejo de extintores	16	Facilitadores Extincontrol S.A.S	$ 0
16/07/2019	Puesto de control y socialización sobre el tráfico de fauna y flora silvestre		Corantioquia	$ 0
18/07/2019	Puesto de control y socialización sobre el tráfico de fauna y flora silvestre		Corantioquia	$ 0
31/07/2019	Buenas prácticas ambientales conducción ecoeficiente y movilidad sostenible	16	Corantioquia y AMVA. Se realizó a la empresa transportadora Rápido Ochoa.	$ 0

PROYECTOS CON ENFOQUE AMBIENTAL

En la organización, por medio del área de gestión ambiental se están realizando acciones en pro de los siguientes temas:

Muestreo de calidad del aire en terminales Medellín. (Se está pendiente de la firma del acta de inicio por las partes).

Matriz de planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia.

Seguimiento de los criterios en la medición de los indicadores.

Concientización para el uso eficiente y racional del agua a través de módulos interactivos.

Sensibilización en la cultura del reciclaje.

El cambio (parcial) de extintores solkaflam, recarga de extintores.

Propuesta de plan estratégico para la reducción de la huella de carbono corporativa.

Las diferentes estrategias implementadas para intervenir los aspectos ambientales en la búsqueda de minimizar los impactos ambientales, entre ellas: plan estratégico para reducir la huella de carbono, medición de emisiones con área metropolitana, campañas pos-consumo, entre otras.

Los diferentes mecanismos para transmitir o preservar el conocimiento: biblioteca de conocimiento, miércoles de aprendizaje, módulos interactivos. La integración de los sistemas de gestión (ambiental y seguridad y salud) en el tema de emergencias porque facilita la gestión de los recursos y desarrolla el pensamiento integral en las personas

VINCULACIÓN A PROGRAMAS CON ENFOQUE AMBIENTAL

Una de las estrategias que garantiza el adecuado trabajo en la conformación del Sistema de Gestión Ambiental de la organización, y que promueve las buenas prácticas ambientales, es la articulación con aliados y el trabajo mancomunado, con el objetivo de sumar esfuerzos y realizar actividades eficaces en términos ambientales.
A continuación, se enlista el conjunto de actividades que se realizan de manera articulada dentro de la organización.

Programa llena una botella con amor

El programa “Llena una botella de amor” consiste en recuperar los residuos como envolturas, bolsas, empaques plásticos etc., con el fin de aprovecharlos, convirtiendo dichos residuos en materia prima para la industria de la madera plástica para la construcción de viviendas.

Programa Kaptar.

Con el fin de mejorar la disposición de residuos sólidos y de sensibilizar a los usuarios de Terminales Medellín, continuamos la articulación con Ruta N, con la iniciativa del proyecto KAPTAR basada en solucionar problemática de control y manejo de residuos plásticos.

Programa Recopila.

En articulación con la Empresa TRONEX, continuamos con el programa de posconsumo Recopila para la recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final de pilas usadas, cuyo objetivo primordial es cerrar correctamente el ciclo de vida de este producto, con la participación activa del consumidor y en beneficio del medio ambiente.

Programa RAEES.

En articulación con la Empresa Catez Colombia, continuamos con el programa de posconsumo RAEES para la recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final de residuos eléctricos y electrónicos, cuyo objetivo primordial es cerrar correctamente el ciclo de vida de este producto, con la participación activa del consumidor y en beneficio del medio ambiente.

Tabla 2-Datos de recolección programas post consumo Terminales Medellín.

Enero- Agosto-2019		TOTAL
TIPO	CANTIDAD (kg)	CANTIDAD (kg)
Recolección de pilas usadas en las Terminales de Transporte	288,1	84
Recolección de material PET en las Terminales Norte y Sur.	1890	4233,2
Recolección de material RAEES en las Terminales Norte y Sur.	100	240
Recolección de Medicamentos vencidos en las Terminales Norte y Sur.	19,9	33,8
Recolección de luminarias en las Terminales Norte y Sur.	34	52

Recolección de residuos sólidos biológicos y peligrosos en las Terminales Norte y Sur.	100,2	57,7
Recolección de vertimientos líquidos productos de las aguas residuales domesticas de baños móviles	39,738 m^3	32919 Lt
Residuos de tapas para sanar	16,74	3,6
Programa llena una botella con amor	288,1	84

Tabla 3-Aforo de residuos generados en las oficinas administrativas – 2019

Centro de Generación: Oficinas Administrativas Terminal del Norte						
	Kg/Tipo de residuo					
Mes	**Papel**	**Plastico**	**Vidrio**	**Organicos**	**Ordinarios**	**Total**
Enero	88,7	7,4	0,3	5,1	65,4	166,861
Febrero	82,7	0,5	0,1	5,8	58,8	147,900
Marzo	60,4	10,5	0,05	10,5	64,5	145,950
Abril	64,9	13,2	0,02	8,1	49,8	136,020
Mayo	57,5	14,5	0,1	15,4	67,3	154,800
Junio	61,2	13,9	0,04	12,1	62,6	149,840
Julio	56,03	15,4	0	15,1	44,8	131,330
Agosto	57	11,2	0	13	55,4	136,600
Total	**528,43**	**86,6**	**0,61**	**85,1**	**468,6**	**1169,301**
Promedio Residuo	**66,05**	**10,82**	**0,08**	**10,64**	**58,58**	**146,163**

Medición de gases de fuentes móviles en las instalaciones sur y norte de terminales.

En articulación con el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, se llevó a cabo jornada de verificación de emisiones de gases en fuentes móviles en las Terminales de Transporte de Medellín con la empresa Solumek S.A.

El estudio estuvo comprendido por un total de 341 vehículos verificados, 260 en la Terminal Norte y 81 en la Terminal Sur. Los resultados finales y condiciones del parque automotor dieron como evidencia 271 vehículos APROBADOS (232 TN y 39 TS) y, 70 fueron NO APROBADOS (28 TN Y 42 TS), debido a que no cumplían con las condiciones mínimas permisibles establecidas por la normativa

colombiana (Resolución 910 del 2008 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial).

NOVEDADES POSITIVAS AMBIENTALES

Como resultado del seguimiento y control constante que se realiza en las instalaciones de las Terminales de Transporte, en articulación con diferentes entidades, se han presentado un conjunto de novedades positivas en términos ambientales, que de una u otra manera materializan la gestión que por parte de la organización se adelanta en su día a día.

Puesto de Control ambiental en el mirador Las Palmas

El día 07 de junio de 2019, se realizó acompañamiento al Operativo de control externo ubicado en el segundo mirador de las palmas, donde se contó con la presencia de la Policía Nacional Terminal del Norte (Policía de Carretera MEVAL), Secretaria de Movilidad, Área Metropolitana y Funcionarios de Terminales de Transporte, con el fin de verificar el cumplimiento del límite permisible de emisiones según la normatividad vigente, entre otras actividades que se realizaron.

ATENCIÓN A AUTORIDADES AMBIENTALES

Uno de los principales objetivos del sistema de gestión ambiental de la organización, es estar siempre atentos y listos para cumplir con los diferentes requerimientos que exigen las autoridades ambientales, desde Terminales Medellín, se han realizado las siguientes:

Visita Área Metropolitana del Valle de Aburra; evaluación de solicitud de intervención de individuos arbóreos, correspondiente a la solicitud realizada al AMVA, los días 25 y 26 de junio de 2019 se llevó a cabo el acompañamiento a la visita técnica del personal del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, para realizar la valoración de individuos arbóreos pertenecientes a Terminales de Transporte de Medellín S.A. que requieren ser intervenidos con poda de mantenimiento por obstruir la visibilidad de las cámaras de seguridad de los predios de Terminales y además; provocar que los vehículos grandes se golpeen con las ramas bajas.

PODEMOS RESALTAR LOS LOGROS MÁS REPRESENTATIVOS EN MATERIA AMBIENTAL PARA LA VIGENCIA 2019 LOS SIGUIENTES:

- Plan estratégico para reducción de la huella de carbono corporativa.
- Instalación de los dispositivos llena una botella con amor.
- Aumento de material reciclado en Terminales.
- Aumento de la cobertura vegetal en zonas verdes en las Terminales.
- Inicio de propuesta para subsanar la no conformidad presentada en la auditoria de seguimiento respecto a los indicadores ambientales establecidos en el SGA de la empresa.
- Compra y recarga de extintores
- Caracterización físico- química de la caja excretora.
- Inicio de contrato para la implementación de paneles solares en las salas de abordaje de la Terminal del Norte.
- Medición de gases de fuentes móviles del parque automotor de las Terminales Norte y Sur.

2. MODULO COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

2.1. Planes, programas y proyectos.

Terminales de Transporte de Medellín S.A, es una sociedad de economía mixta del orden municipal, que tiene por objeto social proporcionar soluciones de movilidad que contribuyan al desarrollo del transporte en los espacios públicos y servicios relacionados al mismo, se encuentra en el marco de los mercados regulados por el Ministerio de Transporte según Decreto 2762 de 2001 y demás decretos que lo modifiquen o complementen, por lo que está contemplada dentro de las excepciones establecidas en el artículo 14 de la ley 1150 de 2007, modificada por el artículo 93 de la ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, siendo aplicable en consecuencia las normas legales y reglamentarias de carácter privado que regula la actividad económica comercial.

Visión de la Entidad: "*Ofrecer soluciones optimas de movilidad".*

Misión de la Entidad: "*Terminales Medellín, enfocada a la satisfacción de sus clientes, proporciona soluciones de movilidad y actúa como nodo de conexión*

de regiones, con responsabilidad social, aplicaciones tecnológicas efectivas y un talento humano de alto desempeño, logrando indicadores de rentabilidad de acuerdo con el mercado".

Política de Gestión.
"Terminales Medellín satisface las necesidades y expectativas de los clientes, contando con servidores públicos competentes, en constante aprendizaje y con responsabilidad social, logrando indicadores de eficiencia, eficacia y rentabilidad".

Principios y valores: La Entidad se rige por los principios de: *igualdad**,** legalidad y transparencia; comprometida con el talento humano, alto desempeño y responsabilidad social.*

No se generaron modificaciones a la visión, misión y política de gestión de la Entidad, los mismos que son difundidos en la página web, Intranet y en retablos colgados en la pared, visibles a los visitantes, usuarios internos y externos.

2.2. Objetivos y Mapa Estratégico

Son cinco (5) los objetivos Estratégicos para Terminales de Medellín así:

a. Ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador.
b. Facilitar al pasajero el acceso al transporte formal intermunicipal e interdepartamental
c. Posicionar a Terminales de Transportes de Medellín, como una centralidad en la ciudad y la región.
d. Orientar a Terminales Medellín, hacia una empresa de alto desempeño.
e. Generar negocios rentables asociados a la movilidad.

2.3. Plan de Acción

TOTAL CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCION DE LA VIGENCIA 2018	**60,38%**

El total de cumplimiento del Plan de Acción en la vigencia 2019 es el siguiente:

OBJETIVO	PROYECTO	ACTIVIDAD	% EJECUTADO DEL PRESUPUESTO
1. Ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador	1. Renovación, construcción y adecuación de infraestructura física. 2. Conservación de la infraestructura física. 3. Repotenciar infraestructura tecnológica. 4. Generar bienestar al transportador.	1. Construir Cerramientos. 2. Remodelar el mobiliario. 3. Realizar el mantenimiento de la infraestructura física. 4. Ampliar circuito cerrado de televisión 5. Desarrollar actividades de bienestar al transportador.	**97%**
2. Facilitar al pasajero el acceso al transporte formal intermunicipal e interdepartamental	1. Adecuación y remodelación de las Terminales.	1. Mantenimiento malla vial y patios operativos. 2. Remodelar Casetas control operativo. 3. Consultoría especializada para estudios técnicos y diseños. 4. Interventorías de obra	**93%**
3. Posicionar a Terminales Medellín como centralidad en la ciudad y la región	1. Modernizar las instalaciones de las Terminales. 2. Contribuir con el desarrollo sostenible	1. Construir y mejorar andenes. 2. Adecuar espacios para bodegas. 3. Realizar señalización normativa.	**46%**

	enfocado en los diferentes grupos de interés.	4. Realizar remodelación de locales. 5. Realizar adecuación de taquillas. 6. Responsabilidad social.	
4. Orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño	1. Repotenciar Infraestructura Tecnológica. 2. Gestión Ambiental. 3. Generar bienestar al empleado a través del fondo de vivienda.	1. Modernizar red eléctrica 2. Modernizar red de datos. 3. Actualizar hardware y software. 4. Renovar plataforma del sistema de pantallas informativas 5. Construir primera etapa del sistema para aprovechamiento de aguas lluvias. 6. Caracterización aprovechamiento de aguas residuales 7. Otorgar préstamos de vivienda para empleados.	**72%**
5. Generar negocios rentables asociados a la movilidad	1. Construcción nueva infraestructura para parqueadero.	1. Construir edificio nuevo primera etapa- parqueadero. 2.Compra de vehículos	**100%**
		TOTAL CUMPLIMIENTO	**87%**

2.4. Indicadores de Gestión

La Sociedad Terminales de Transportes de Medellín S. A, al analizar los diferentes indicadores de gestión, tanto cualitativos como cuantitativos, busca dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y metas establecidas, que permita generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones y generen valor:

- Satisfacción cliente directos e indirectos
- Reducción de consumo de agua y energía
- Obras de infraestructura o remodelación ejecutadas
- Quejas y reclamos.

- Ejecución presupuestal plan de acción.
- Porcentaje de rentabilidad del portafolio de inversiones
- Ejecución de actividades programadas.
- Comportamiento utilidad operacional.
- Solicitudes de modificaciones realizadas.
- Recuperación de cartera.
- EBITDA
- Ejecución del Plan de Capacitaciones
- Ejecución del plan de bienestar laboral
- Contratos elaborados y suscritos
- Gestión de planes de tecnología

2.5. Plan Anticorrupción

Terminales de Transporte de Medellín S.A, formuló para la vigencia 2018 y 2019 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.

DIRECTRICES QUE RIGEN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, como son:

- 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.

2.6. 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,	Riesgos Operativos	Alta (3)	Moderado (10)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

			para la siguiente infraestructura.							
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 delos 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 realizaran 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 12.00 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.
Carteleras institucionales: 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 recepcionan 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:
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:

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOSDE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS		
GESTION ESTRATEGICA		
ACTIVIDADES PARA MITIGAR EL RIESGO	**SEGUIMIENTO A AGOSTO 30**	**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO**
Riesgo: Incumplimiento al plan estratégico		
1. Realizar Informe de gestión (anual)	1. A la fecha no se ha generado el informe de gestión, se proyecta para realizarlo al mes de diciembre	0%
2. Informe de gestión expedido por la oficina asesora de control interno	2. Se han efectuado informes: - Informes control interno contable. - Informe Derechos de autor. - Informe de Austeridad - Informe Seguimiento a planes de mejoramiento - Seguimiento a PQRSD - Informe de litigios y demandas - Seguimiento a la contratación informe semestral - Seguimiento al Plan Anticorrupción - Seguimiento a la nómina - Seguimiento a contratos de obra contribución especial - Seguimiento a las pólizas de aseguramiento	100%

3. Seguimiento al Plan Estratégico (en cumplimiento trimestral)	3. La ejecución presupuestal del plan estratégico está en un 87% con un valor comprometido $13.660.826.593 sobre un presupuesto total modificado de $15.618.194.969, el 40% de pagos acumulado es por un valor de $5.439.335.049	87%
	CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD	**62%**
	GESTIÒN TECNOLOGIA E INFORMACIÒN	
	Riesgo: Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	
1. Instalación y actualización de antivirus en la infraestructura tecnológica	Se instaló el antivirus en la infraestructura tecnologica escan, por medio del contrato 147 de 2018, a la fecha se han pagado $ 4.609.214	100%
2. Mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica.	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 - Mantenimiento ERP SAFIX (software Administrativo - financiero- Se realiza contrato 150-2018 - Mantenimiento QFDOCUMENT (sistema de Gestion Documental)- Contrato 161-2018 -Mantenimiento Sistema de Cámaras de Seguridad (CCTV)- Contrato 163-2018 -Software Inteligencia de Negocios (QlickSense)- Contrato 122-2018 - Software de Gestion (Gestion Positiva)- Contrato 121-2018 - Mantenimiento Biométricos (Control Huella ingreso-salida)- Contrato 219-2018 - Mantenimiento Planta Telefónica- Contrato 198-2018 - Mantenimiento Escáner Secretariales de escritorio- Contrato 219-2018 - Seguridad Perimetral Firewall- Contrato 126-2018 - 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	84%
3 Verificación de la realización de Backup información corporativa.	Se continua con la realización del 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.	90%
4. Puesta de funcionamiento de planta eléctrica	Se realiza a través del personal de mantenimiento de Terminales Medellín, el cual se encuentra capacitado para esto. Adicional a este mantenimiento rutinario, se contratara el mantenimiento con mano de obra calificada para revisión de todas las piezas según el manual de mantenimiento, lo cual deberá ejecutarse 2 veces al año. Se inicia con este mantenimiento en 2019 porque antes el equipo estaba en garantía y no había cumplido el tiempo para mantenimiento profundo.	20%
5. Actualización y configuración de firewall	Se suscribió el contrato 126-2018 con SMART INGENIERIA DE COLOMBIA S.A.S, a la fecha se registran 4 pagos por valor total de $ 31.627.758, pagados así: Pago 1: $1.428.000, Pago 2: $17.216.858, Pago 3: $8.228.850, Pago 4: $4.754.050	100%

6 Inactivar y activar los permisos de las personas que se retiran o ingresan.	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	Se han prestado asesorías personalizadas permitiendo la solución inmediata a cada una de las necesidades de los usuarios internos de la Entidad. La oficina cuenta con un contratista y aprendices quienes soporta esta actividad	100%
8 Realización de aseo especial y fumigación en el archivo de TTM	8. 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 se han realizado 4 fumigaciones y se ha ejecutado $16.820.000 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" y por un valor: $841.862.256	80%
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.	0%
TOTAL CUMPLIMIENTO		**75%**
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	A la fecha se han realizado las consultas con las diferentes Entidades Educativas validado los títulos adquiridos por las personas en proceso de selección. Este proceso se ha consolidado con el formato de entrevista y el formato para validar el cumplimiento de los documentos. Se registran 7 ingresos de personal: 1. 3 Auxiliares Operativos 2. 1 Subgerente Técnico Operativo 3. 1 Profesional Especializado Ambiental 4. 1 Auxiliar de servicios generales oficios varios 5. 1 Recepcionista	100%
2. Verificación aleatoria de hojas de vida personal vinculado	A la fecha se ha realizado la verificación de los expedientes laboralares del personal vinculado, esta actividad esta soportada por la contratista y practicante vinculadas al área de gestión humana. Control interno realiza de manera aleatoria la revisión de los expedientes laborales, la última validación arrojo resultados favorables en documentación registrada, aunque se resalta la importancia de ingresar los formatos de inducción completos y con firma.	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 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	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. Los expedientes físicos de la nómina que han pasado al archivo histórico no se han escaneado, ni registrado dentro del SW para la gestión documental, teniendo en cuenta que se requiere de un escáner y trabajo especializad, se considera importante para la conservación documental	50%

3 Utilización de herramientas tecnológicas	A la fecha se utiliza el QFDocument para la digitalización de las historias laborales. En el sistema de gestión positiva, se ha ingresado la información general de los empleados, se han divulgado las diferentes claves de acceso a los funcionarios, para que realicen las actualizaciones y mejoras de la información general, educación y experiencia.	50%
TOTAL CUMPLIMIENTO		67%
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	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	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.	100%
4. Socializar los roles y responsabilidades con los empleados ante el SG-SST	Se socializó la roles y responsabilidades el 25,26, 27, 28 de febrero, de manera personalizada.	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 derogo la resolución 1111 del 2017	100%
6. Actualizar plan de emergencia	Se cuenta con una versión inicial del plan de emergencias, se ha contado con asesoría de SURA Y CORPREVENIR, para soportar la versión 2 del plan	50%
7. Actualizar el programa de SVE	Se cuenta con un programa del sistema de vigilancia epidemiológica del 2017, falta ajustarlo al 2019 teniendo en cuenta el plan de mejoramiento generado en el 2017. Se realizó encuesta de morbilidad sentida, realizada a más del 50% del personal.	50%
8. Actualización del PESV	Se están actualizando los formatos y registros anexos al programa PESV. Algunos de ellos son mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la empresa, documentación vehicular de los conductores, encuesta PESV	80%
9. Actualizar el Programa de trabajo seguro en alturas	Se actualizo el programa de trabajo seguro en alturas, donde surge la necesidad de cambiar los EPP, con esto se actualizó el plan de compras del año 2019	100%

10. Seguimiento al cronograma de capacitación para el personal en general en SST	Se han realizado 11 capacitaciones, en temas como:1. Socialización de políticas y objetivos del SST2. Socialización de los AROS: ACTIVIDADES de riesgo por oficio3. Socialización Roles y responsabilidades del SST4. Pausas activas5. Manejo de cargas6. Manejo adecuado de productos químicos7. Primeros auxilios8. Políticas del PESV9. Trabajo seguro en alturas10. Sistema de seguridad y salud en el trabajo11. Que es un accidente de trabajo	100%
11. Seguimiento al cronograma de capacitación al COPASST	A la fecha se han realizado tres capacitaciones: 1. Capacitaciones al COPASST: Riesgos laborales, 2.Capacitaciones al COPASST: Inspecciones 3.Capacitaciones al COPASST: liderazgo transformador	100%
12. Seguimiento al cronograma de capacitación al comité de convivencia laboral	A la fecha se han realizado tres capacitaciones: 1. Capacitaciones al comité de convivencia laboral Resolución de conflictos 1 2. Capacitaciones al comité de convivencia laboral Resolución de conflictos 2 3. Capacitaciones al comité de convivencia laboral Como manejar una queja de acoso laboral	100%
13. Seguimiento al cronograma de capacitación al comité de emergencias	A la fecha se han realizado tres capacitaciones en primeros auxilios básicos	100%

14. Seguimiento al cronograma de inspecciones	A la fecha se han realizado 6 inspecciones: 1. Infraestructura 2. Extintores 3. Contratistas de obra 4. Cuarto de almacenamiento de agroquímicos y químicos 5. Cuarto de mantenimiento 6. Orden y aseo	100%
15. Actualización matriz de manejo de productos químicos peligrosos según la IARC	Se actualizo la matriz en el mes de marzo, no se ingresó productos químicos nuevos.	100%
16. Actualización y/o revisión del procedimiento del SGSST y sus anexos.	A la fecha no se ha realizado	0%
17. Evaluación del SG-SST según la resolución 0312:2019	Se realizó evaluación de acuerdo a los parámetros que establece la resolución 0312 de 2019 , arrojando como resultado un 94,5% en nivel de aceptable	100%
18. Seguimiento a restricciones medicas	Se realizó el análisis por gestión 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 cada uno de los casos. La decisión quedó registrada en el acta 6 del mes de marzo. Se informara al personal las decisiones tomadas en el comité	90%
19. Actualización de la matriz de riesgos y peligros	No se ha realizado la actualización se programa para finales de mayo	0%
20. Actualización del perfil sociodemográfico	Está pendiente la definición del perfil sociodemográfico.	0%
21. Realización de mediciones ambientales	A la fecha no se ha realizado esta actividad.	0%
22. Socialización de las mediciones ambientales con el COPASST	A la fecha no se ha realizado esta actividad.	0%
23. Investigación de los accidentes e incidentes de trabajo	Se realiza la investigación de los accidentes cada vez que se presentan, hasta el mes de abril se han presentado 1 No se han reportado incidentes.	100%

24. Realización de exámenes periódicos laborales para el personal de la empresa	Los exámenes periódicos se llevan a cabo de manera anual, el último examen periódico laboral para el personal de la empresa se realizó en el mes de diciembre a todos los servidores públicos	100%
25. Mantener actualizada la matriz de exámenes periódicos laborales actuales.	La matriz de exámenes periódicos laborales se tiene ajustada y actualizada	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 proyecta para el mes de agosto	0%
30. Ejecución del programa de pausas activas	Se han dictado capacitaciones y sensibilización a los servidores públicos, contratistas y practicantes, divulgando el objetivo de las pausas activas y los diferentes ejercicios prácticos para realizar desde el puesto de trabajo. Está instalado en todos los equipos el programa de pausas activas, programados para activarse a las 3 pm, con ejercicios prácticos a desarrollar desde el puesto de trabajo	100%
31. Actualizar reglamento de seguridad y salud en el trabajo	A la fecha no se ha efectuado esta actividad. Está programado para el mes de agosto	0%

32. Actualización de indicadores	Se cuenta con una matriz de indicadores alineada con lo exigible en la normatividad vigente aplicable al sistema de seguridad y salud en el trabajo. Se cuenta con la medición hasta el mes de abril. Las mediciones que más resaltada es el de ausentismo (por dolencias musculares e infecciones respiratorias)	100%
33. Auditoria interna	A la fecha no se ha contratado la auditoria interna con un externo con la competencia específica. 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,	40%
34. Recopilación de acciones preventivas y correctivas del SG-SST	Las acciones correctivas se reportan en la matriz de acciones correctivas y preventivas para investigación de accidentes, inspecciones, matriz de riesgos, autoevaluación del sistema. No se ha registrado en el formato de calidad donde se consolidan los planes de mejora y se puede realizar seguimiento	40%
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	10%
38. Diseñar plan de emergencias alineado con la copropiedad de las terminales Norte y Sur	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	0%
TOTAL CUMPLIMIENTO		60%
GESTIÒN 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 EVALUACIÒN		
Riesgo: Incumplimiento del Plan de auditorias		
1. Seguimiento semestral a la documentación de los procesos	Se publica la versión 12 del Manual de Gestion, a la fecha se cuenta con un borrador de la versión 13 con ajustes en caracterizaciones y procedimientos de la Entidad	100%
2. Seguimiento y Evaluación a los planes de mejoramiento	**2. Las auditorias de control interno:** Se genera informe seguimiento a planes de mejoramiento, del acumulado de los hallazgos 42 se han cerrado a la fecha 22, se cuenta con un avance de ejecución del 52,38%. A continuación se relacionan las oportunidades de mejora (20) que aún están en proceso.1 Subgerencia financiera y comercial: no cuenta con oportunidades de mejora 2. Subgerencia Planeación y Desarrollo: 2; de gestión tecnología e información: 3. Subgerencia Técnica y Operativa: 8 de Gestion ambiental 2; gestión operativa; 4. Secretaria General: 5 de gestión humana y seguridad y salud en el trabajo; 3 de Gestion bienes y servicios; 4 de Gestion jurídica.; 5. Gerencia General: no cuenta con oportunidades de mejora **Las auditorias de contraloría**: El plan de mejoramiento de la contraloría cuenta con un avance de ejecución del 47%, 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) el segundo hallazgo se lo reportaron a la subgerencia financiera y comercial con un avance del cumplimiento de 50%(referente a la utilización del módulo de las conciliaciones en safix), y el tercer hallazgo va en un avance del 0%. (referente a la actualización del manual de interventoría y supervisión).	100%

3. Realizar auditoria internas establecidas en el plan de trabajo de control interno	**<u>Se han realizado las siguientes auditorias:</u>** -En mayo 2 al 17 de 2019: auditoria al proceso Gestion de Bienes y Servicios: Se realizó seguimiento al plan de compras, verificación del plan de mantenimiento, verificación al procedimiento de arrendamientos de inmuebles, seguimiento a la supervisión de los contratos, seguimiento al plan de mejoramiento - En junio 4 al 21 de 2019: auditoria al proceso Gestion Jurídica, se realizó seguimiento a los procesos disciplinarios, procedimiento de adquisición de bienes y servicios, manual de contratación, procesos judiciales, verificación respuestas PQRSD,seguimiento a la supervisión de los contratos, seguimiento al plan de mejoramiento. - En junio 2 al 19 de 2019: auditoria al proceso Gestion Estratégica: se verifico el cumplimiento del plan estratégico, verificación del plan estratégico, verificación del procedimiento de satisfacción del cliente, verificación del procedimiento estratégico, cumplimiento del plan de acción, verificación del procedimiento de comunicaciones, seguimiento a la supervisión de los contratos, seguimiento al plan de mejoramiento. -- En agosto 2 al 22 de 2019: seguimiento al sistema de Gestion ambiental, seguimiento al plan de contingencia ambiental, seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en los programas, seguimiento a la supervisión de los contratos, seguimiento al plan de mejoramiento. **<u>Auditorias extras:</u>** Seguimiento a la contribución especial en contratos de obra. Seguimiento a la pólizas de aseguramiento de todos los contratos. Seguimiento a la publicación de la contratación en el SECOP. Seguimiento a la liquidación de los contratos.	100%
4. Campañas de divulgación de las políticas y documentación actualizada	Se han realizado las siguientes divulgaciones: En el mes de mayo: "Rol de la evaluación y seguimiento de la oficina de control interno" En el mes de junio: "Mi autocontrol en el área operativa se proyecta mediante las buenas practicas así:" En el mes de agosto: "Tener en cuenta en el proceso de auditoría interna realizada por la oficina asesora de control interno:"	100%
5. Realizar auditoria interna y externa al sistema de gestión	***<u>Se realizó auditoria interna al sistema de gestión de la calidad así:</u>*** ***<u>-Contrato:</u>*** 066-2019 ***<u>- Valor:</u>*** Tres Millones quinientos treinta y seis mil setecientos cincuenta y un pesos M/Cte. ($3.536.751), incluido el IVA ***<u>-Objeto del contrato:</u>*** 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 ***<u>-Detalle de la auditoria:</u>*** Se realizó auditoria interna al Sistema de Gestión de Terminales de Transporte de Medellín S.A el 29 Y 30 de mayo de 2019 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. La auditoría se ejecutó de acuerdo con las siguientes actividades. 1. Programación de la auditoria 2. Selección del auditor	100%

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)

Se realizó auditoria externa al sistema de gestion de la calidad asi:

-Contrato: 071-2019
-Valor: Tres millones doscientos catorce mil setecientos trece pesos ($3.214.713.oo) 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 diò cumplimento 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 auditoria teniendo en cuenta que se ejecutó el plan de auditoria. El sistema de gestión fue renovado en la nueva versión ISO 9001:2015 sin la detección de no conformidades. Las etapas de la auditoria fueron: 1. El plan de auditoría	

	2. Reunión de apertura 3. Entrevistas y verificación de los procesos documentales con sus respectivas evidencias 4. Reunión de Cierre 5. Entrega del informe con las conclusiones. 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	
TOTAL CUMPLIMIENTO		**100%**
GESTIÒN 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 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 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 Informacion, 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 Informacion por objetos perdidos, 1 seguridad y salud en el trabajo, 6 sugerencias, 1 ambiental, 3 falta de	100%

	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 GESTIÒN 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 realizo 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	En el primer cuatrimestre no se evidencia actualización del manual de supervisión	0%
2. Capacitar supervisores	En el primer cuatrimestre no se evidencia divulgación y capacitación.	0%
TOTAL CUMPLIMIENTO		0%
PROCESO GESTIÒN 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 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 trimestral del plan estratégico sobre la ejecución física y presupuestal de los proyectos establecidos en el plan de acción de la Entidad. La ejecución física hasta el mes marzo fue de un 80% y la ejecución presupuestal fue de un 24% Se concluye que la ejecución física y presupuestal cuenta con una ejecución de acuerdo a lo planeado de un 100% respecto al trimestre.	100%
TOTAL CUMPLIMIENTO		100%
Riesgo: Perdida de Recursos Económicos		
1. Realización de arqueos a los diferentes negocios de TTM	Control interno a realizaron 13 arqueos en el mes de mayo a las zonas de estacionamiento regulado y a todas las cajas de la terminal norte y sur, no se presentaron novedades ni oportunidades de mejora La Tesorería ha realizado la validación de los arqueos en cada una de las cajas de la Terminal Norte y Sur.	100%
2. Realizar circularizaciones con deudores	Control interno realizó ciruclariacion en el mes mayo a todos los deudores morosos. 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 agosto 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 no se ha realizado los comités de cartera	0%
7..Actualización del manual de cobros y pagos	A la fecha no se ha dado cumplimiento a esta actividad	0%
TOTAL CUMPLIMIENTO		**71%**
PROCESO GESTION OPERACIÒN		
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. Falta crear las hojas de vida de los nuevos equipos adquiridos.	50%
2. Mejorar el plan de mantenimiento	Se definió el plan de mantenimiento para la infraestructura física y tecnológica para el año 2019	100%
3. Realizar seguimiento oportuno a todas las solicitudes reportadas	Cada novedad de mantenimiento reportada es 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	Se realizan contratos que soporten la realización de los mantenimientos preventivos y/o correctivos. La planeación de los mantenimientos trimestrales se han ejecutado en un 93% , es decir que el trimestre equivale a un 23.23% del 100% anual	84%

TOTAL CUMPLIMIENTO		**84%**
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN DE RIESGOS POR PROCESO:		**76%**
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES		
Actualización Proceso Gestión Operación	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 con el objetivo de agilizar los procedimientos internos a los trámites Se actualiza el formato de PQRS, se adiciona el concepto de "Denuncias, mejorando el reporte de las comunicaciones interpuestas por los clientes, PQRSD. El 27/03/2019 se aprueban los dos tramites que se publican ante el SUIT: Vinculación de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera y Formalización de los convenios y/o contratos de colaboración empresarial para la prestación de transporte público de pasajeros por carretera	100%
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.	Rendición de cuentas: se generó el informe de Gestión anual donde se registra toda la Gestión empresarial y los logros obtenidos en el año 2018 El informe de gestión está publicado en la página web, sección transparencia. El gerente general dará a conocer los resultados a todos los empleados.	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 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 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 Informacion, 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 Informacion 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.	100%
2 Mejoras al sistema de gestión documental.	Se han efectuado mantenimientos al Sistema de Gestión documental QFDOCUMENT, sw que soporta diferentes trámites. Entre los más importantes el flujo de las PQRS se mejoraron las notificaciones y alertas del vencimiento de las PQRSD.	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	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, 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. Correos electrónico masivos con contenido de valor, la intranet, eventos internos (campañas de sensibilización) 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. Los medios utilizados son la revista terminales, posicionamiento de marca en importantes eventos de ciudad tales como la feria de las flores, la noche de los mejores de Fenalco, Asdesillas, entre otros.	100%
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 Gestion ética y legalidad, es decir que se nombrará Código de integridad y legalidad	50%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Se efectuó el diagnosticarse compuesto por los grupos de interés,, el análisis del diagnosticarse la 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 cumplimento 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 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%.	100%

	Además, hacemos parte del grupo de las 103 organizaciones que se encuentran en el nivel avanzado.	
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO INICIATIVAS ADICIONALES:		75%
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN CON CORTE A SEPTIEMBRE DE 2019 :		**95%**

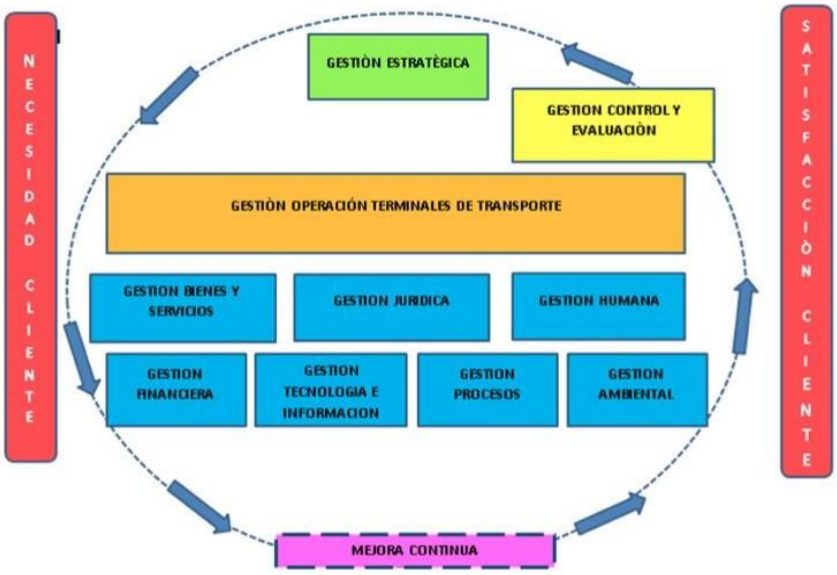
TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION VIGENCIA 2018 :	**93,66%**

2.7. Modelo de operación por procesos

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. en cumplimiento de su misión, visión Institucional y con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes cuenta con un modelo de operación por procesos con enfoque sistémico, el cual se encuentra debidamente caracterizado, reflejando así las interacciones, las entradas y las salidas, garantizando una ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

El gerenciamiento por procesos da cuenta de los siguientes:

- ✓ Proceso Estratégico- Gerencia General
- ✓ Proceso Misional. Gestión operación
- ✓ Proceso de Apoyo: (Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Gestión Bienes y Servicios, Gestión Humana, Gestión Tecnología de la Información, Gestión Procesos y Gestión Ambiental).
- ✓ Proceso de Control y Evaluación. (Oficina Asesora de Control Interno).

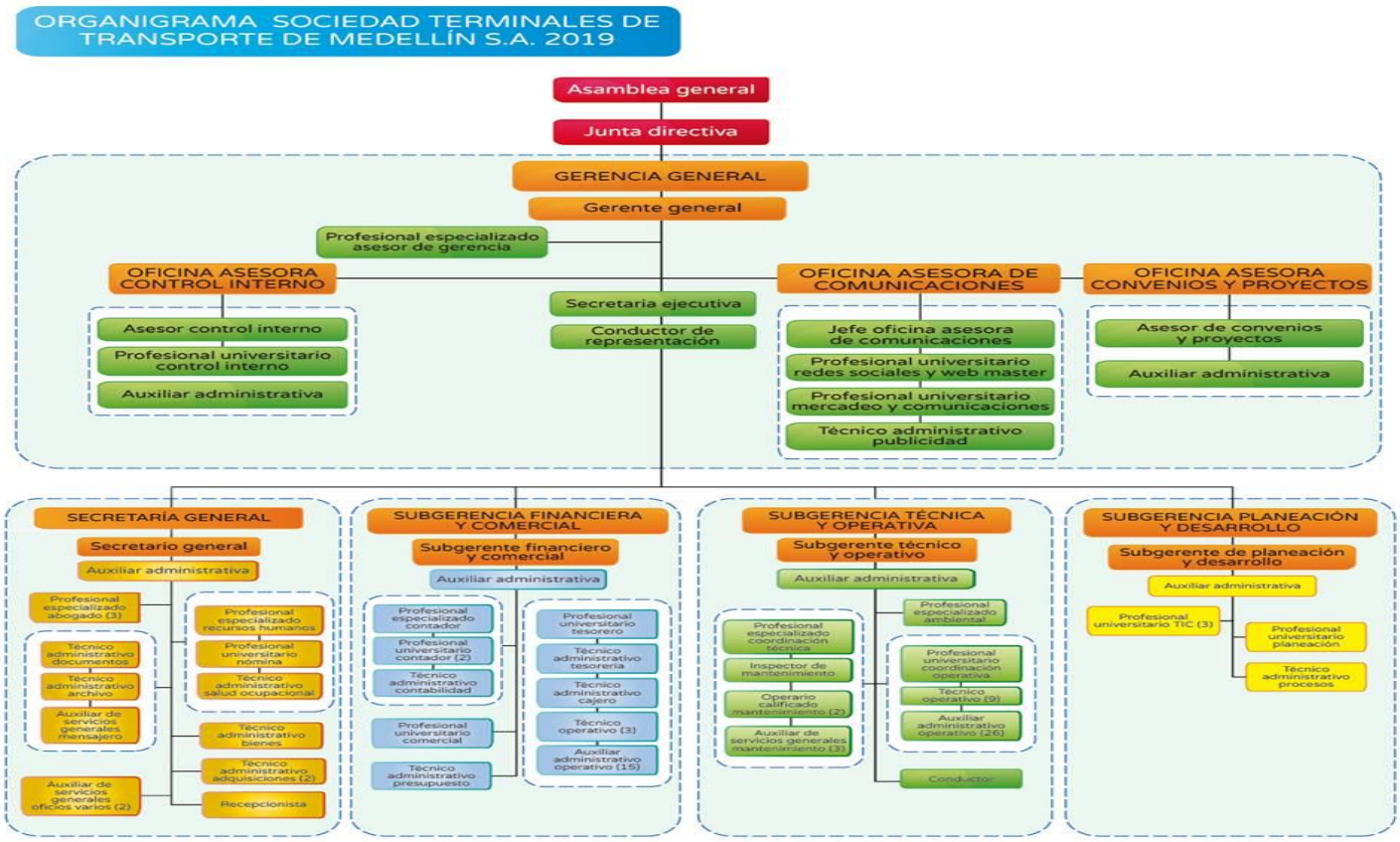


La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, cuenta con 10 procesos cada uno de ellos caracterizado y con procedimientos matriculados. Esta documentación es actualizada y mejorada con cada uno de los líderes y responsables del proceso. Se cuenta con una versión mejorada, la cual fue adoptada mediante la versión 12.0.0 del Manual de Gestión el cual contiene toda la información documentada de los sistemas de gestión.

2.8. Estructura Organizacional

En el presente periodo se presentaron las siguientes novedades:

1. Creación del cargo de Profesional Universitario (Contador) adscrita a la Subgerente Financiera y Comercial.
2. Creación del cargo de Auxiliar Administrativa adscrita a la Oficina Asesora de Control Interno
3. Modificación de un cargo de Profesional Universitario por el cargo de Profesional Especializado – Coordinación Técnica, adscrita a la Subgerente Técnica y Operativa.



2.9. Divulgación de los procedimientos

Con la Emisión del boletín institucional ***Periplo,*** donde se abordan diversos temas de interés para la organización y sus servidores. Esta herramienta que tiene una periodicidad mensual, en formato digital donde se divulgan los procedimientos internos de la entidad.

2.10. Manual de Gestión (calidad)

El Manual de Gestión se encuentra actualizado en la versión 12.00. Así mismo Terminales Medellín como entidad certificada en las Normas Técnicas de Calidad se encuentra actualizado en la norma ISO: 9000:2015, compromiso que adquirió la entidad para mejorar continuamente la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

2.11. Políticas de Administración del Riesgo

La Entidad estableció los lineamientos para la Administración del Riesgo, mediante el cual estableció que la política de Administración del Riesgo comprendería las siguientes opciones de tratamiento: a) Evitar el Riesgo, b) Reducir el Riesgo, c) Compartir o transferir el riesgo y d) Asumir un riesgo.

2.12. Identificación, Análisis y Valoración del Riesgo

Durante la presente vigencia, los riesgos de corrupción están siendo monitoreados dentro de las fechas establecidas según los lineamientos para la Administración del Riesgo.

La Entidad tiene estructurado el Mapa de Riesgos Institucional, donde están identificados los Riesgos de Corrupción, dándole cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, así:

- **El proceso Gestión Estratégica:** Tiene un (1) riesgo identificado, Incumplimiento al Plan Estratégico.
- **El proceso Gestión Operación:** Tiene un (1) riesgo identificado, incumplimiento del Plan de Mantenimiento.
- **El Proceso Gestión Tecnología e Información:** Tiene un (1) riesgo identificado, Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- **El Proceso Gestión Financiera:** Tiene identificado dos (2) riesgos, deficiencia de planeación presupuestal y pérdida de recursos económicos.
- **El Proceso Gestión jurídica:** Tiene identificado dos (2) riesgos, marco normativo desactualizado e incumplidito de términos legales.
- **El Proceso de Gestión Humana:** Tiene identificado tres (3) riesgos, así: falencias

en la administración de las historias laborales, reclutamiento del personal sin el lleno de los requisitos, incumplimiento de normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **El Proceso de Gestión Bienes y Servicios:** tiene identificado dos (2) riesgos identificados, Bienes muebles e inmuebles sin registro y trazabilidad en el sistema, incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos.
- **El Proceso de Gestión procesos:** tiene identificado un (1) riesgo, Incumplimiento de la autoevaluación y medición de los procesos y procedimientos.
- **El proceso de Gestión Control y Evaluación:** Incumplimiento del plan anual de auditoría basada en riesgos.

3 Modulo Evaluación y Seguimiento

3.1 Autoevaluación del Control y Gestión

El Sistema de Control Interno, garantiza que los actos de la Administración Pública estén precedidos por claros y definidos principios éticos, que reflejen una gestión transparente, eficiente, eficaz y con calidad; que sirva de coraza a todo intento de corrupción, generando confianza de la Comunidad en el Servidor Público.

A través del proceso Gestión Control y Evaluación, la Oficina Asesora de Control Interno obtuvo avances y logros tales como: Articular el sistema del Control Interno con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG: Sistema de Gestión de la Calidad; y en cumplimiento de las metas propuestas en el plan de auditorías basada en riesgos, se realizaron tres (3) Auditorías Internas a los procesos de Gestión Financiera, Gestión Estratégica y en Gestión Ambiental. Así mismo se presentó el informe de Austeridad en el Gasto.

De otro lado la Oficina Asesora de Control Interno, contribuye con el proceso de entrenamiento a los nuevos servidores que ingresan a la Entidad, especialmente en la importancia del autocontrol y Buen Gobierno, además contribuye en el conocimiento de los procedimientos para el efectivo cumplimiento de sus funciones.

De esta manera la Oficina Asesora de Control Interno promovió de manera dinámica el acompañamiento proactivo y participativo, clave en la asesoría y en el apoyo a la alta dirección para la toma de decisiones.

3.1.2 Comité de Coordinación de Control Interno

Se conformó el Comité Institucional de Gestion y Desempeño y de Coordinación de Control Interno de Terminales de Transporte de Medellín S.A., mediante Resolución Nro. 2019050126 y Resolución 2019050125 ambas del 11 de abril de 2019, comités que se encuentran actualmente operando.

3.1.3 Promover la Cultura del Control

Promoviendo la cultura del control a través del comité de Gestion y Desempeño se presentan informes de seguimiento a la contratación con el fin de que se tomen los correctivos necesarios en cuanto a la actualización y liquidación de los expedientes contractuales, igualmente se llevó a cabo dentro la campaña de autocontrol una capacitación para todos los servidores que cumplen funciones de supervisión el pasado 31 de mayo de 2019, y en la vigencia 2018 se realizó la charla llamada: “Hablemos de autocontrol”, espacio que contó con la asistencia de 67 servidores de Terminales Medellín, donde se comentaron diferentes temas de Control Interno como: el autocontrol, la cultura del autocontrol, los roles de la oficina de Control Interno, entre otros. Además de los temas expuestos, se fomentó a los servidores la participación equitativa, generando un espacio de construcción, concentración y entendimiento de las ideas y conceptos de los diferentes temas tratados. Al finalizar la actividad, se hizo la entrega de la cartilla del “Sistema de Control Interno – Gerente del Fortalecimiento Institucional”, la cual contiene y desarrolla diferentes temas de Control Interno y da a conocer los procesos de la Entidad. Por ultimo en cumplimiento de sus roles y resaltando el fomento de la cultura de control, se viene realizando publicaciones en el boletín institucional “Periplo”

3.1.4 Resultados del componente financiero para la vigencia 2018 por parte de la Contraloría General de Medellín.

La Contraloría General de Medellín, con fundamento en las facultades otorgadas por el Articulo 267 de la Constitución Política, las Leyes 42 de 1993 y 1474 de 2011, la Resolución 258 de 2012 por medio de la cual se adopta la Guía de Auditoria Territorial — GAT y la Resolución 170 de 2017, practico la evaluación del Componente Control Financiero a Terminales de Transporte de Medellín S.A vigencia 2018, a través de la aplicación del sistema de Control Financiero, para establecer si los estados financieros de la entidad, reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y los cambios en su situación financiera, comprobando que en la elaboración de los mismos y en las transacciones y operaciones que los originaron, se observaron y cumplieron las normal prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad universalmente

aceptados a prescritos por el Contador General; igualmente se darán conceptos sobre la gestión presupuestal y financiera de la entidad.

Es responsabilidad de la Administración el contenido de la información suministrada por la entidad y analizada por la Contraloría General de Medellín. La responsabilidad de la Contraloría consistió en producir un informe de auditoría que contiene el concepto sobre la razonabilidad de los estados financieros, la gestión presupuestal y la gestión financiera. Además, lo observado en los factores Rendición de la Cuenta y Legalidad.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoria generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoria establecidos por la Contraloría, consecuentes con las de general aceptación; par lo tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar nuestro concepto.

La evaluación del Componente Control Financiero incluyo el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan el proceso contable, presupuestal y financiero, el cumplimiento de las disposiciones legales; los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la Contraloría General de Medellín. Además, el análisis de la cuenta rendida, de la legalidad y el cumplimiento de las acciones correctivas contempladas en el plan de mejoramiento de las evaluaciones fiscales y financieras.

Concepto Control Financiero: la Contraloría General de Medellín como resultado de la evaluación al Componente Control Financiero realizada a las Terminales de Transportes Medellín S.A con alcance 2018 emite el concepto **FAVORABLE** producto de un dictamen a los estados financieros **LIMPIO** y conceptúa la gestión presupuestal **FAVORABLE** y la gestión financiera **EFICIENTE**, de acuerdo a los resultados consolidados.

Resultados de la calificación del componente control financiero 2018

Componente Control Financiero y Presupuestal			
Factores Mínimos	**Calificación Parcial**	**Ponderación**	**Calificación Total**
1. Estados Financieros	100	0,3	30
2. Gestión Presupuestal	94,5	0,1	9,5

3. Gestión Financiera	85	0,6	51
Calificación Total		1	**90,5**
Concepto Componente Control Financiero	**Favorable**		
RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO FINANCIERO			
Rango	**Concepto**		
80 o más puntos	**Favorable**		
Menos de 80 puntos	**Desfavorable**		

3.1.5 Resultados del seguimiento a la gestión de los procesos y dependencias

A la fecha se encuentran actualizando todos los procedimientos y procesos en el Manual de Gestión versión 12.00 y de acuerdo con las Normas Técnicas de Calidad ISO: 9000:2015. Por último, se tiene como prueba piloto el procedimiento de recaudos de las tasas de uso y alcoholimetría, que pasarían temporalmente a pertenecer a la Subgerencia Financiera y Comercial, con el objetivo de agilizar los procedimientos internos y unificar todo el recaudo en dicha subgerencia.

3.1.6 Auditoria Interna (calidad)

Las auditorias de calidad tienen como objetivo verificar si el sistema de gestión de la calidad y ambiental adoptados por Terminales de Transporte de Medellín, se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva, conforme con lo planificado y que se da cumplimiento a la norma ISO: 9000:2015 y a la norma ISO 14001 versión 2015.

3.1.7 Programa Anual de Auditorias

Se encuentra en ejecución el Plan de Auditorias Basada en Riesgos 2019, según aprobación por parte de la Junta de Directiva el pasado 14 de diciembre de 2018,

ejecutándose las siguientes auditorias;

PROCESOS	UNIDAD AUDITABLE	RIESGO	ACTIVIDADES
Gestión Financiera	Subgerencia Financiera y Comercial	Pérdida de recursos económicos	- **Verificación arqueos, circularización, consecutivos y comprobantes.** - **Verificar procedimiento Gestionar cartera** - **Verificar procedimiento administración presupuesto.** - **Seguimiento a las supervisiones de los contratos que tengan ver con su gestión.** - **Seguimiento Plan de mejoramiento**
Gestión operación	Subgerencia Técnica y Operativa	Incumplimiento del Manual Operativo. (Resolución 2015050122	- **Verificar cumplimiento Manual Operativo,** - **(excepto sanción)** - **Verificar Procedimiento de seguimiento y control operativo** - **Seguimiento a las supervisiones de los contratos que tengan ver con su gestión.** - **Seguimiento Plan de mejoramiento**
Gestión Humana	Secretaría General	- Reclutamiento del personal sin el lleno de los requisitos. - Falencias en la administración de las historias laborales. - Incumplimiento de normas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	**- Cumplimiento Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST. (Decreto 1072 de 2015).** **- Verificar procedimiento de Capacitación y Bienestar** - **Verificar procedimiento selección y vinculación.** - **Seguimiento a las supervisiones de los contratos que tengan ver con su gestión.** - **Seguimiento Plan de mejoramiento**
Gestión de Bienes y Servicios	Subgerencia Financiera y Comercial	- Bienes y Servicios sin registro y trazabilidad en el sistema. - Incumplimiento de la labor de supervisión y vigilancia de los contratos de arrendamiento.	- **Seguimiento Plan de Compras** - **Verificación Plan de Mantenimiento** - **Verificación procedimiento Arrendamiento de inmuebles** - **Seguimiento a las supervisiones de los contratos que tengan ver con su gestión.**

			- **Seguimiento Plan de mejoramiento** .
Gestión Jurídica	Secretaria General	- Marco Normativo desactualizado. - Incumplimiento de términos legales.	- **Seguimiento Procesos disciplinarios** - **Procedimiento adquisición bienes y servicios. (Manual de Contratación)** - **Seguimiento procesos judiciales** - **Verificación respuesta PQRS.** - **Seguimiento a las supervisiones de los contratos que tengan ver con su gestión.** - **Seguimiento Plan de mejoramiento**

PROCESOS	UNIDAD AUDITABLE	RIESGO	ACTIVIDADES
Gestión Estratégica	Gerencia General	- Incumplimiento al Plan Estratégico	- **Verificación del cumplimiento del Plan Estratégico.** - **Verificar procedimiento satisfacción del Cliente** - **Verificar procedimiento estratégico:** - **Cumplimiento plan estratégico** - **Cumplimiento Plan de Acción** - **Verificar procedimiento comunicaciones internas y externas: Plan de comunicaciones.** - **Seguimiento a las supervisiones de los contratos que tengan ver con su gestión.** - **Seguimiento Plan de mejoramiento.**
Gestión Ambiental	Subgerencia Técnica y Operativa	- Incumplimiento requisitos legales normativos. - Incumplimiento de la Política Ambiental	- **Seguimiento al sistema de gestión ambiental.** - **Seguimiento al Plan de contingencia ambiental** - **Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en los programas**

			- **Seguimiento a las supervisiones de los contratos que tengan ver con su gestión.** - **Seguimiento Plan de mejoramiento.**
Gestión Tecnología e Información	Subgerencia de Planeación y Desarrollo	- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	- **Verificación Plan de mantenimiento de Infraestructura tecnológica** - **Verificación procedimiento Administrar infraestructura tecnológica y Revisión de permisos otorgados.** - **Seguimiento a las supervisiones de los contratos que tengan ver con su gestión.** - **Seguimiento Plan de mejoramiento**
Gestión Control y Evaluación	Oficina Asesora de Control Interno	- Incumplimiento de controles y políticas establecidas en los procesos (Plan de Trabajo 2019 Informe y Seguimientos de Ley)	- **- Cumplimiento plan anual 2019**

También cabe anotar que se aprobó por parte de la Junta Directiva el Estatuto de Auditoria Interna y el Código de Ética del Auditor mediante resolución 2019050003 del 13 de septiembre de 2019, dando cumplimiento a la implementación de la dimisión de Control Interno en el MIPG.

3.2 Planes de Mejoramiento

A partir de la vigencia 2018, se incluyó en las auditorías internas la suscripción de los planes de mejoramiento con los líderes de los procesos con el fin de cerrar las observaciones realizadas en los informes de auditoría, presentándose el siguiente plan de mejoramiento para las auditorías realizadas en la vigencia 2018 así;

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LAS AUDITORIAS VIGENCIA 2018

NOMBRE DE LA AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ACCION CORRECTIVA
Gestión Jurídica	1. Expediente del contrato 002 de 2018 Litigio Virtual: desactualizado.	El contrato tiene pactado pagos mensuales de $255.101 mensuales por un plazo de 7 meses. Revisando la carpeta a la fecha de la auditoria tenía un desorden en los documentos, se tomarán correctivos en antes de terminar el mes de agosto. Apartar el 01 de septiembre del presente año el contrato queda a dispersión en Gestión Documental.
Gestión Jurídica	2. Expediente 009 de 2018 correspondientes a Zully Tatiana Zuluaga: desactualizado	Este contrato tiene acta de inicio del 16 de enero del 2018 y el pago número 1 se hizo por un valor de $3.180.000 cancelada el 21 de febrero de 2018 como consta en el informe financiero del folio 100 del expediente contractual Este primer pago cuenta con : -Cuenta de cobro número 1 -Informe de gestión del contrato -Pago de seguridad social y ARL -Seguimiento financiero -Informe de supervisión parcial -Certificado de pago suscrito por el supervisor de la época El segundo pago por un valor de $6.360.000 -Cuenta de cobro número 2 -Informe de gestión del contrato -Pago de seguridad social y ARL -Seguimiento financiero -Informe de supervisión parcial -Certificado de pago suscrito por el supervisor de la época Y así sucesivamente hasta la cuenta de cobro número 7 cumpliendo todo lo referente a los soportes del expediente contractual correspondiente al contrato número 009 de 2018 como consta en la referenciada carpeta.
Gestión Jurídica	3. El contrato 212 de 2017 sin liquidación	Para la fecha de la auditoria estaba en sin liquidar, pero ya está dispuesto donde la doctora Sonia con vistos buenos de la gestión contractual y de secretaria General para firma del Gerente.

Gestión Jurídica	4. Se observaron en la cartera para el cobro pre jurídico y jurídico, 11 procesos a las siguientes personas y empresas: Diana Julieth Morales Hernández, Luis Arnoldo Restrepo y o herederos de Álvaro Sotelo Ahumada, SeñalNet S.A.S., Blass Osorio Quiroga, Jorge Iván Castañeda Vásquez, Profesionales en Turismo S.A., Comunicación Celular S.A., Comcel S.A., Inversiones Expreso Medellín Sonsón Argelia Ltda., Hotel de Marca S.A.S., EDS 580 S.A.S. El valor total a recuperar es de cuatrocientos veinte y siete millones ciento setenta y cuatro mil quinientos veinte y siete pesos ($427.174.527) con corte al 31 de diciembre de 2017.	Como lo mencionan doctor Bustamante en esta auditoría, se están adelantado todos los actos pre jurídicos y jurídicos para hacer efectivo el cobrar del a cartera y se toman las medidas necesarias tendientes a no dejar prescribir las obligaciones de los morosos con la Entidad.
Gestión Jurídica	5**.** Se recomienda a la Secretaria General frente al hecho del conductor Ramiro Antonio Hoyos Vargas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. y el señor Holman Eduardo Perdomo Noreña conductor del vehículo afiliado a la empresa transportadora Rápido Tolima de placas SAK847, iniciar cobro persuasivo por parte de la abogada externa del deducible por valor de $ 1.562.484 pagado por la Terminales Medellín a la aseguradora que reconoce el daño del vehículo.	Esta gestión ya se envió a la Empresa Rápido Tolima S.A., con radicado interno 2018012124 el del 25 de abril de 2018 constancia que reposa en gestión documental de Terminales. A la fecha dicha empresa no se ha pronunciado, estamos adelantando gestiones para el respectivo cobro jurídico proceso que deberá quedar radicado en el mes de septiembre.

Gestión Jurídica	6. El conductor Ramiro Antonio Hoyos Vargas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. fue exonerado de toda responsabilidad según Resolución Nº 201850030884 Expediente A000768772-0. Anexamos copia de resolución.	Al ser exonerado de responsabilidad no hay lugar a ninguna otra acción.
Gestión Jurídica	7. En el mes de marzo el comité de cartera se reunió, el acta se encuentra en elaboración, una vez sea aprobada por el comité será enviada a la Oficina Asesora de Control Interno.	Se procede a enviársela antes del 31 de agosto del año en curso. Cualquier inquietud adicional estaré atento.
Gestión Ambiental	1. Se recomienda evaluar el sector del lavadero de los vehículos de manera urgente debido al filtramiento de agua que se está presentando, esta humedad puede ocasionar daños en las plaquetas	Una vez detectada la fuga en la auditoría realizada por control interno y personal de la subgerencia operativa, se envió el personal de mantenimiento a realizar la respectiva reparación, para evitar el desperdicio del recurso hídrico y la saturación del recurso suelo.
Gestión Ambiental	2. Se requiere que personal de aseo mejore el mismo en las zonas verdes y parqueaderos de la Terminal del sur	En el nuevo contrato de aseo que inicia en el mes de mayo de 2018, se tendrá un operario en el patio operativo desde las 6:00 am hasta las 10:00 pm, realizando actividades de limpieza en los patios operativos, incluyendo la limpieza de zonas verdes y limpieza de rejillas, para evitar obstrucción de las mismas, y disminuir riesgos de inundación

Gestión Ambiental	3/1. Se requiere que los vehículos utilicen el químico en el momento de evacuar en la caja excretora y así minimizar la contaminación y los malos olores en el sector.	En el mes de mayo se enviará una circular a todas las empresas transportadoras indicándole el uso correcto de la caja excretora y recomendando el uso del producto químico para evitar olores y colores desagradables en la descarga.
Gestión Ambiental	3/2. La caja excretora necesita de mantenimiento debido a que la rejilla esta suelta y puede ocasionar daños en los vehículos o en la estructura	El equipo de mantenimiento de la subgerencia técnica y operativa realizará la reparación inmediata de la rejilla de la caja excretora.
Gestión Ambiental	4.Es necesaria la señalización en el lugar donde se encuentran los extintores	1. Se gestionarán los avisos para los extintores satélites en el sitio de mayor permanencia tanto en la Terminal del Norte como en la Terminal del Sur
Gestión Ambiental	5. Se debe socializar y unificar el plan de emergencias con la copropiedad y además señalizar las salidas de evacuación y de emergencia obtenidas en los estudios realizados.	1. Se socializará en el comité de emergencias de Terminales, la recomendación de unificar el plan de emergencias con la copropiedad. 2. En el mes de mayo se hará la señalización de las rutas de evacuación de las áreas que administra Terminales 3. El plan de gestión del riesgo de Terminales se actualizará mediante la norma de gestión del riesgo 1523/2012
Gestión Ambiental	6. En la copropiedad en algunos puntos de control de roedores no cuentan con las cajas porta cebos para ratas.	1. Se enviará un oficio a la copropiedad indicando la necesidad de hacer el control y seguimiento a la empresa que realiza el control de plagas e insectos.
Gestión Ambiental	7. La bodega para el almacenamiento de residuos sólidos y orgánicos de la Terminal del Sur se encuentra en condiciones aptas para la conservación y protección del medio ambiente, contrario a la Terminal del Norte donde los residuos se colocan a la exposición dándole un manejo no adecuado y generando un alto grado de contaminación.	1. Se requiere el traslado u remodelación del centro de acopio de residuos sólidos de la Terminal del Norte, para cambiar su aspecto y mejorar la contaminación que se causa por su mal manejo. 2. En acta de junta directiva del mes de marzo la copropiedad y Terminales aprobaron la intervención del centro de acopio de residuos solidos

Gestión Ambiental	8. Se recomienda implementar el reglamento interno orgánico para el manejo de materia orgánica en las Terminales.	1. Recomendar a la copropiedad de la Terminal del Norte, implementar el programa de separación en la fuente de los orgánicos. 2. Recomendar a las copropiedades de la Terminal del Norte y del sur implementar un procedimiento para el manejo de los residuos sólidos orgánicos.
Gestión Ambiental	10. Se recomienda evaluar la posibilidad de dar salida a las papeleras o recipientes metálicos que no cumplen con las especificaciones en materia ambiental para la recolección de residuo.	1. Retirar e inmediato los recipientes de aluminio ubicados en la Terminal del Sur, ya que son pocos funcionales para el depósito de residuos.
Gestión Ambiental	11. Se recomienda retirar en la Terminal del Norte retirar las bolsas que se encuentran amarradas a los puertos de embarque aseguradas con candados ya que generan contaminación visual y además obstaculizan la movilidad a pasajeros y personas que transitan por el lugar.	1. Solicitar mayor control y seguimiento por parte de los controladores en los patios operativos. 2. Solicitar a los vendedores ambulantes no colocar las lonas en las áreas de patios operativos para disminuir Riesgos de inseguridad y de movilidad
Gestión Ambiental	12. Es necesario que la copropiedad asigne un funcionario con el perfil idóneo en el manejo del sistema ambiental.	1. Solicitar mediante oficio a la copropiedad del Norte y del Sur, quien es el enlace de la gestión ambiental
Gestión Ambiental	5.Se continúa presentando el goteo de aceite en los vehículos, se debe realizar una inspección para identificarlos ya que presentan daños en la estructura y en el medio ambiente tanto en Terminal Norte y Terminal Sur	1. De acuerdo a los informes que nos envíe Solumek de los resultados de las emisiones de los gases de los vehículos, se enviará comunicación a las empresas transportadoras de los vehículos que no cumplan, para que realicen de inmediato la reparación de la causa del incumplimiento. 2. La subgerencia Técnica y operativa realizará la intervención de las celdas de parqueo con pintura epopsica durante la vigencia 2018 para garantizar una mejor limpieza.
Gestión Bienes y Servicios	Se recomienda evaluar y gestionar la actualización del uso de los bienes con matricula inmobiliaria 000367799, 000367800 registrados como baños; los cuales fueron demolidos para la ampliación del local 000367802 donde se encuentra la peluquería NOHELIA y se adecuaron dos locales en la parte posterior.	Terminales de transporte de Medellín está en el proceso de sanear estos inmuebles mediante el contrato 010-2018, con Blanca Inés Restrepo Álvarez el cual tiene como objeto la prestación de servicios profesionales para llevar a cabo los procesos de cesión de franjas, modificación de escrituras, R.P H. y tramites afines requeridos por Terminales para el cumplimiento de obligaciones urbanísticas de la Terminal Norte y las respectivas modificaciones al R.P.H., este contrato tiene una duración de 6 meses y su inicio fue el 01/02/2018 este contrato fue ampliado en tiempo.

Gestión Financiero	Se está presentando sobre base en terminales norte de $ 25´000,000 y en terminal Sur $12´000,000 porque se hace entrega por parte de la BRINK de monedas, pero ya no recogen el efectivo, situación que esta soportada en un vale, Se recomienda normalizar el proceso o en un defecto actualizar, modificar o derogar la Resolución No. 2016050078 del 4 de agosto de 2016. ¨Por medio de la cual se actualiza el avance permanente para la operación de la caja general de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A y se aumenta la base de funcionamiento permanente de las taquillas de recaudos de la Terminales Norte y Terminal Sur de terminales de Transporte de Medellín S.A.	Se solicita a la secretaria general modificar la resolución No. 2016050078 del 8 de marzo de 2016 derogando los artículos donde se determina el manejo de la base general de los $ 40´000,000 millones los cuales ya fueron consignados en la cuenta de TTM S.A. Dentro del proceso de recaudos se incluyó el nuevo procedimiento de compra de baja denominación con una base rotativa y la cual manejan los técnicos operativos de caja, los montos están referenciados y soportados en el documento que PROSEGUR adjunta al efectivo y en la información solicitada por la aseguradora para efectos de las pólizas. Los montos al ser rotativos no son superiores a los $ 30´000, 000 millones y no incluyen la base fija de cada taquilla. Se estableció personal idóneo para la venta de tasa de uso en el manejo y suministro de efectivo.
Gestión Tecnología e información	4.1Pólitica: Cada unidad dispondrá de una carpeta electrónica compartida, en la que se almacenará información correspondiente a documentos corporativos relacionados con la unidad. Esta carpeta tendrá respaldo periódico según lo definido en la Subgerencia de Planeación y Desarrollo. Se debe determinar la periodicidad del respaldo y determinar a qué respaldo se refiere.	Mejorar el procedimiento administrar infraestructura tecnológica detallando en la actividad administrar respaldo de la información la periodicidad del respaldo y la información a la que se le hace copia de seguridad. Actualizar el formato registro bakcup que queda como evidencia de la actividad realizada.
Gestión Tecnología e información	4.2 Política: La Subgerencia de Planeación y Desarrollo y la oficina de Control Interno harán revisión periódica de programas instalados en los equipos de la entidad y se desinstalarán los programas no autorizados. Se recomienda al área de Tecnología e Información crear un protocolo donde se indique: qué programas no autorizados fueron desinstalados, su origen y el encargado de su desinstalación.	El registro de los programas no autorizados instalados en los equipos se realizará en el momento en el que se haga el mantenimiento preventivo de los mismos, se dejará el registro de lo evidenciado dentro del seguimiento al plan de mantenimiento
Gestión Operativa	1. Establecer mecanismos que permitan diligenciar en debida forma los informes de novedades por infracciones al Manual Operativo de manera que sirvan como insumo para el inicio del proceso administrativo sancionatorio y determinar un tiempo para normalizar el procedimiento.	Dentro del plan de mejoramiento, se han llevado a cabo capacitaciones tanto a los Auxiliares, como Técnicos Operativos sobre el debido diligenciamiento de los informes de novedades, haciendo énfasis en los errores más frecuentes y exhibiendo informes de novedades correctamente elaborados y socializados con los funcionarios. Se continuará con estas capacitaciones hasta normalizar el procedimiento en debida forma.
Gestión Operativa	2. Se recomienda establecer controles a los informes de novedades por parte de la Subgerencia Técnica y Operativa consolidando la información de manera que se pueda realizar seguimiento entre otros; al orden de consecutivos en los informes de novedades, a los informes de novedades anulados, seguimiento al	Con respecto de esta observación, se tendrá en cuenta para que en la nueva edición de los talonarios de comparendos se pueda realizar los controles de seguimiento sugeridos. Es importante aclarar, que desde la subgerencia Técnica se realizan los controles, pero la recomendación es

	personal técnico operativo en la realización de los informes de novedades, que procesos administrativos sancionatorios se vienen adelantado por parte del abogado externo. Todo lo anterior con el fin de que sirva como herramienta a la Subgerencia Técnica Operativa para la toma de decisiones respecto a este proceso.	importante para realizar una mejora continua de los procesos.

Gestión Operativa	4. Se recomienda consolidar la información de número de informe de novedades, inicio de proceso administrativos sancionatorios de la vigencia 2017 y 2018, para llevar un control de los informes de novedades debidamente diligenciados y que cumplan con los requerimientos del procedimiento.	Del año 2017: Se relacionan 238 informes de novedades para anular y archivar; 94 procesos anulados; 28 procesos iniciados, 1 proceso con resolución sanción Del año 2018: Se relacionan 98 informes de novedades para anular y archivar; 11 procesos anulados; 57 procesos iniciados, 18 informes de novedades para inicio de proceso; 3 procesos con resolución sanción proyectada.
Gestión Humana	1. Se debe actualizar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo y realizar los ajustes que sean necesarios para su aprobación.	Evaluación y verificación de la política y sus objetivos, posterior hacerlos firmar por el Gerente General.
Gestión Humana	2. Se debe entregar un oficio con las responsabilidades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo al empleado asignado.	Actualizar los Roles y responsabilidades con las observaciones y de acuerdo a la Decreto 1072 de 2015
Gestión Humana	3. Deben ser aprobadas las responsabilidades, los roles y las funciones respecto al SG SST para cada funcionario e incluirlos en la actualización de los cargos.	Estructurar los roles y responsabilidades de todos los funcionarios con el SG-SST, hacerlos firmar por el Gerente General y realizar una socialización general con todos los empleados, además tener presente dichos roles y responsabilidades con SST presentes en la inducción y los perfiles de cada cargo.
Gestión Humana	4. Se recomienda realizar seguimiento al personal contratista en cuanto al cumplimiento normativo de Seguridad y Salud en el Trabajo e incluir el tema en los contratos.	Semanalmente se realizará una inspección general al personal contratistas, en relación a la normatividad de SG-SST y en los primeros 10 días de cada mes se verificará el pago de la seguridad social y se dejará plasmado en la matriz de contratistas.
Gestión Humana	5. Se recomienda revisar los formatos de Autoevaluación de Conocimientos Sobre Herramientas Informáticas y el formato Inducción y Reentrenamiento Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo ya que no se encuentran estandarizados, ni articulados al Sistema de Gestión de la Calidad de Terminales de Transporte de Medellín S.A. (los cuales se encuentra en las historias laborales)	Se fijara fecha para evaluar los formatos del SG-SST con la persona encargada del sistema de gestión de calidad.
Gestión Humana	6. Se recomienda revisar la hoja de vida de Marilyn Roldan Montenegro ya que en la página 53 de la hoja de vida se encuentra la designación como supervisor de los contratos de arrendamientos de Terminales de Transporte de Medellín S.A y según el procedimiento estas designaciones no se deben anexar en la hoja de vida.	Sacar la hoja de la carpeta de la hoja de vida y nuevamente hacer el debido proceso de su índice y paginación.

ABIERTAS 2018 (corte septiembre 30 de 2019)			
NOMBRE DE LA AUDITORÍA	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**	**ACCION CORRECTIVA**	**ESTADO**
Gestión Ambiental	5. Se debe socializar y unificar el plan de emergencias con la copropiedad y además señalizar las salidas de evacuación y de emergencia obtenidas en los estudios realizados.	1. Se socializará en el comité de emergencias de Terminales, la recomendación de unificar el plan de emergencias con la copropiedad. 2. En el mes de mayo se hará la señalización de las rutas de evacuación de las áreas que administra Terminales 3. El plan de gestión del riesgo de Terminales se actualizará mediante la norma de gestión del riesgo 1523/2012	ABIERTA
Gestión Ambiental	7. La bodega para el almacenamiento de residuos sólidos y orgánicos de la Terminal del Sur se encuentra en condiciones aptas para la conservación y protección del medio ambiente, contrario a la Terminal del Norte donde los residuos se colocan a la exposición dándole un manejo no adecuado y generando un alto grado de contaminación.	1. Se requiere el traslado u remodelación del centro de acopio de residuos sólidos de la Terminal del Norte, para cambiar su aspecto y mejorar la contaminación que se causa por su mal manejo. 2. En acta de junta directiva del mes de marzo la copropiedad y Terminales aprobaron la intervención del centro de acopio de residuos solidos	ABIERTA
Gestión Ambiental	12. Es necesario que la copropiedad asigne un funcionario con el perfil idóneo en el manejo del sistema ambiental.	1. Solicitar mediante oficio a la copropiedad del Norte y del Sur, quien es el enlace de la gestión ambiental	ABIERTA
Gestión Tecnología e información	4.1Pólitica: Cada unidad dispondrá de una carpeta electrónica compartida, en la que se almacenará información correspondiente a documentos corporativos relacionados con la unidad. Esta carpeta tendrá respaldo periódico según lo definido en la Subgerencia de Planeación y Desarrollo. Se debe determinar la periodicidad del respaldo y determinar a qué respaldo se refiere.	Mejorar el procedimiento administrar infraestructura tecnológica detallando en la actividad administrar respaldo de la información la periodicidad del respaldo y la información a la que se le hace copia de seguridad. Actualizar el formato registro bakcup que queda como evidencia de la actividad realizada.	ABIERTA
Gestión Tecnología e información	4.2 Política: La Subgerencia de Planeación y Desarrollo y la oficina de Control Interno harán revisión periódica de programas instalados en los equipos de la entidad y se desinstalarán los programas no autorizados. Se recomienda al área de Tecnología e Información crear un protocolo donde se indique: qué programas no autorizados fueron desinstalados, su origen y el encargado de su desinstalación.	El registro de los programas no autorizados instalados en los equipos se realizará en el momento en el que se haga el mantenimiento preventivo de los mismos, se dejará el registro de lo evidenciado dentro del seguimiento al plan de mantenimiento	ABIERTA

Gestión Humana	3. Deben ser aprobadas las responsabilidades, los roles y las funciones respecto al SG SST para cada funcionario e incluirlos en la actualización de los cargos.	Estructurar los roles y responsabilidades de todos los funcionarios con el SG-SST, hacerlos firmar por el Gerente General y realizar una socialización general con todos los empleados, además tener presente dichos roles y responsabilidades con SST presentes en la inducción y los perfiles de cada cargo.	ABIERTA
Gestión Humana	5. Se recomienda revisar los formatos de Autoevaluación de Conocimientos Sobre Herramientas Informáticas y el formato Inducción y Reentrenamiento Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo ya que no se encuentran estandarizados, ni articulados al Sistema de Gestión de la Calidad de Terminales de Transporte de Medellín S.A. (los cuales se encuentra en las historias laborales)	Se fijara fecha para evaluar los formatos del SG-SST con la persona encargada del sistema de gestión de calidad.	ABIERTA

PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS VIGENCIA 2019		
NOMBRE DE LA AUDITORÍA	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**	**ACCION CORRECTIVA**
Gestión Operativa	1. La prueba de alcoholimetría tiene como objetivo contribuir a la seguridad de los usuarios mediante medidas preventivas que prevengan la ocurrencia y gravedad de lesiones de transito como consecuencia de la conducción bajo los efectos del alcohol. Terminales de Transporte de Medellín S.A. tiene como uno de sus objetivos ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador; sin embargo, se pudo observar en la Terminal Sur que por la construcción de la caseta 4 de llegadas y salidas, donde se tuvo que instalar una caseta provisional, al auxiliar operativo se le dificulta ejercer un control efectivo respecto del cumplimiento de la prueba de alcoholimetría ya que los vehículos no se pueden arrimar a la caseta. (Plan de Mejoramiento)	Actualmente se construye una nueva caseta de control, la cual avanza en un 60% de la obra, una vez terminada, se hará una mejora significativa y se tendrá un espacio físico, con todas las especificaciones técnicas desde donde se realice un mejor control a todos y cada uno de los conductores que salgan de viaje.
Gestión Operativa	**2.** El procedimiento de seguimiento y control operativo documentado en el Manual de Gestión 11.00 del 24 de julio de 2018, dispone como función a los Técnicos y Auxiliares de la Operación la de registrar las novedades que se presenten en el turno, así mismo lo solicitó la Subgerencia de Planeación y Desarrollo mediante correo enviado el día 5 de julio de 2018, donde les	La consigna se viene cumpliendo, como se puede verificar al revisar los flujos correspondientes. Además se ha solicitado a la Subgerencia de planeación, se pueda hacer una mejora en el aplicativo, para que también se reporte allí, todas las novedades que se presenten por violación al manual Operativo

	recuerda que las novedades de la operación, se deben reportar a través del aplicativo **QF Document** en el **Flujo F34,** pero se puedo observar que dicha actividad no se está realizando. se recomienda a los técnicos y auxiliares , reportar las novedades por el aplicativo QFDocument y al coordinar operativo, elaborar un informe mensual de novedades ; para que se puedan implementar acciones de mejora	
Gestión Operativa	3. Se pudo observar que las celdas asignadas de las empresas trasportadores ubicadas en los patios de operación presentan derrames de aceite, por lo que se recomienda continuar pintando las celdas, con el fin de que se pueda realizar un aseo más efectivo de las mismas.	Se tiene previsto realizar una adición al contrato de Aseo y mantenimiento, para contratar el personal que se encargará de realizar dicha actividad.
Gestión Humana	Se recomienda clasificar, según el Resolución 0312 del 2019, aquellos documentos que por ley se deben custodiar y proteger durante un periodo determinado.	Revisión de la Resolución 0312 del 2019, y mantener el archivo de los siguientes documentos, por el término establecido en la normatividad vigente: - Política en Seguridad y Salud en el Trabajo. - Identificación de peligros en todos los cargos/oficios y áreas. - Conceptos exámenes médicos ocupacionales - Plan de emergencias - Evidencias de actividades del COPASST. - Afiliación a Seguridad Social - Comunicaciones de trabajadores, ARL o autoridades en materia de Riesgos Laborales - Evaluación de Baterías- Riesgo psicosocial
Gestión Humana	Se recomienda revisar el plan de trabajo anual 2019 publicado en la página web de la entidad, el cual se encuentra sin firma del empleador y el responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	Firmarlo por el Representante legal, de acuerdo al Decreto 1072 de 2015, Artículo 2.2.4.6.12 que se refiere a la documentación, se establece *"la obligación de que el plan de trabajo anual esté firmado por el empleador y el responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST" (punto 5*).
Gestión Humana	El SG SST debe disponer de un procedimiento para evaluar el impacto sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo que se pueda generar por cambios internos o externos, la oficina asesora de control interno recomienda la realización de dicho documento para cumplir con el estándar de gestión del cambio de la Resolución 0312 de 2019.	Se va actualizar la versión 12 para ingresar el procedimiento al formato de Gestión del cambio, desde la dependencia de Planeación y Desarrollo en el proceso de gestión.
Gestión Bienes y servicios	1. Se recomienda la revisión y actualización de la normatividad con la que se rigen los contratos de arrendamiento. En especial la cláusula contractual "Renuncia a los requerimientos de ley", la cual incluye el artículo 2035 del código de procedimiento civil ya derogado.	Revisión de los expedientes contractuales y legales
Gestión Bienes y servicios	2. Se recomienda que la relación de novedades para facturar todos los locales comerciales y de empresas transportadoras se envíen por QFDocument por el flujo de comunicaciones internas o por el flujo que se disponga para tal fin.	Se solicitará a Desarrollo organizacional la implementación en el QFDOCUMENT

Gestión Bienes y servicios	3. Se recomienda que el reporte que se envía a tesorería en Excel de los servicios públicos se anexe la lectura del mes anterior.	Se implementará a partí del mes de Julio de 2019
Gestión Financiera y Comercial	Se observó en los contratos de arrendamiento No. 943A-95 en su parágrafo segundo en caso de mora en el pago del canon de arrendamiento, el arrendatario pagara al arrendador, un interés del 4% mensual sobre el saldo insoluto y el contrato No. A011- 2015 en la cláusula quinta Parágrafo- mora en el pago de arrendamiento: se entenderá que la arrendataria, incurre en mora en el incumplimiento de esta obligación, cuando no haga el pago dentro del término pactado, caso en el cual pagara una sanción moratoria a favor de la arrendadora el equivalente al 3% sobre los saldos insolutos contabilizados hasta la fecha en que debió hacer respectivo pago, así mismo se entiende que por este solo hecho incurrirá en el causal de terminación. Se recomienda a la Se recomienda a la Subgerencia Financiera y a la Secretaria General definir la anterior situación para el cálculo de interés por mora en el pago del canon de arrendamiento, ya que según los arrendatarios esta cláusula estipulada en el contrato se encuentra por encima de la tasa máxima de usura permitida perla Superintendencia Financiera, situación está, que afecta el saneamiento de la cartera.	Se analiza hallazgo y se le da traslado a la dependencia correspondiente a la Secretaria General para realizar el respectivo plan de mejoramientos.
Gestión Jurídica	Se recomienda revisar la información publicada en el SAT de la entidad, Gestión Jurídica y actualizar la información.	Se le enviara a la Sugerencia de Planeación y Desarrollo para que esta mantenga actualizada la información jurídica allí dispuesta, la Secretaria General hará seguimiento a esta oportunidad de mejora.
Gestión Jurídica	Se recomienda impulsar el proceso de Nulidad y Restablecimiento del Derecho 05001233100020120062201**,** que se encuentra en el Consejo de Estado, pues su último movimiento fue el 17 de noviembre del 2017 en donde se presenta memorial del poder suscrito por la abogada Zully Tatiana Zuluaga Marín en un folio y 6 anexos**.**	Se revisó y no se puede hacer nada en el Consejo de Estado está en el despacho para fallo desde el año 1016, depende de ellos.
Gestión Jurídica	Se encontraron los siguientes contratos sin liquidar: PS001-2016, 214-2017 y 026-2018. Se recomienda realizar la liquidación de los contratos lo antes posible, en especial el del PS 001-2016 antes de que se pierda competencia.	E n la actualidad está en trámite el 026 de 2018 ya tiene vistos bueno de jurídica, está en financiera y pasa para firma de gerencia, el PS001 de 2016 no requiere de liquidación por que no tiene erogación económica, las obligaciones del contratista las verificaba las cancelaba la aseguradora, el 214 de 2017 se están adelantando seguimiento al supervisor de la época a fin de aclarar algunas dudas frente a la supervisión y poder proceder a liquidar.

ABIERTAS 2019 (corte septiembre 30 de 2019)			
NOMBRE DE LA AUDITORÍA	**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**	**ACCION CORRECTIVA**	**ESTADO**
Gestión Operativa	1. La prueba de alcoholimetría tiene como objetivo contribuir a la seguridad de los usuarios mediante medidas preventivas que prevengan la ocurrencia y gravedad de lesiones de transito como consecuencia de la conducción bajo los efectos del alcohol. Terminales de Transporte de Medellín S.A. tiene como uno de sus objetivos ofrecer terminales más cómodas y seguras para el pasajero y un mejor servicio al transportador; sin embargo, se pudo observar en la Terminal Sur que por la construcción de la caseta 4 de llegadas y salidas, donde se tuvo que instalar una caseta provisional, al auxiliar operativo se le dificulta ejercer un control efectivo respecto del cumplimiento de la prueba de alcoholimetría ya que los vehículos no se pueden arrimar a la caseta. (Plan de Mejoramiento)	Actualmente se construye una nueva caseta de control, la cual avanza en un 60% de la obra, una vez terminada, se hará una mejora significativa y se tendrá un espacio físico, con todas las especificaciones técnicas desde donde se realice un mejor control a todos y cada uno de los conductores que salgan de viaje.	ABIERTA
Gestión Humana	Se recomienda clasificar, según el Resolución 0312 del 2019, aquellos documentos que por ley se deben custodiar y proteger durante un periodo determinado	Revisión de la Resolución 0312 del 2019, y mantener el archivo de los siguientes documentos, por el término establecido en la normatividad vigente: - Política en Seguridad y Salud en el Trabajo. - Identificación de peligros en todos los cargos/oficios y áreas. - Conceptos exámenes médicos ocupacionales - Plan de emergencias - Evidencias de actividades del COPASST. - Afiliación a Seguridad Social - Comunicaciones de trabajadores, ARL o autoridades en materia de Riesgos Laborales - Evaluación de Baterías- Riesgo psicosocial	ABIERTA
Gestión Humana	Se recomienda revisar el plan de trabajo anual 2019 publicado en la página web de la entidad, el cual se encuentra sin firma del empleador y el responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	Firmarlo por el Representante legal, de acuerdo al Decreto 1072 de 2015, Artículo 2.2.4.6.12 que se refiere a la documentación, se establece *"la obligación de que el plan de trabajo anual esté firmado por el empleador y el responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST" (punto 5*).	ABIERTA
Gestión Humana	El SG SST debe disponer de un procedimiento para evaluar el impacto sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo que se pueda generar por cambios internos o externos, la oficina asesora de control interno recomienda la realización de dicho documento para cumplir con el estándar de gestión del cambio de la Resolución 0312 de 2019.	Se va actualizar la versión 12 para ingresar el procedimiento al formato de Gestion del cambio, desde la dependencia de Planeación y Desarrollo en el proceso de gestión.	ABIERTA
Gestión Financiera y Comercial	Se observó en los contratos de arrendamiento No. 943A-95 en su parágrafo segundo en caso de mora en el pago del canon de	Se analiza hallazgo y se le da traslado a la dependencia correspondiente a la **Secretaria General** para realizar el respectivo plan de mejoramiento.	ABIERTA

	arrendamiento, el arrendatario pagara al arrendador, un interés del 4% mensual sobre el saldo insoluto y el contrato No. A011- 2015 en la cláusula quinta Parágrafo- mora en el pago de arrendamiento: se entenderá que la arrendataria, incurre en mora en el incumplimiento de esta obligación, cuando no haga el pago dentro del término pactado, caso en el cual pagara una sanción moratoria a favor de la arrendadora el equivalente al 3% sobre los saldos insolutos contabilizados hasta la fecha en que debió hacer respectivo pago, así mismo se entiende que por este solo hecho incurrirá en el causal de terminación. Se recomienda a la Se recomienda a la Subgerencia Financiera y a la Secretaria General definir la anterior situación para el cálculo de interés por mora en el pago del canon de arrendamiento, ya que según los arrendatarios esta cláusula estipulada en el contrato se encuentra por encima de la tasa máxima de usura permitida por la Superintendencia Financiera, situación está, que afecta el saneamiento de la cartera.		

3.2.1 Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de Medellín

De otro lado también se realizado seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con los entes de control, como son con la Contraloría General de Medellín así;

El reporte presentado por la Oficina de Control Interno durante el período de análisis, indica que en la vigencia 2015-2016 la Contraloría General de Medellín realizó Auditoría Regular a la vigencia 2016 de la cual se obtuvieron 5 hallazgos a los que se le plantearon 12 actividades en el plan de mejoramiento consolidado.

Durante el período evaluado, el plan de mejoramiento consolidado presentó un cumplimiento del 100% en 3 hallazgos, 90% en un hallazgo y 80% en otro.

A corte 30 de septiembre de 2019 se tiene como plan de mejoramiento único con la Contraloría General de Medellín el siguiente con su respectivo avance:

Plan de Mejoramiento Único				
Nombre de la Auditoría	**Descripción del Hallazgo**	**Hallazgo Administrativo con Incidencia**	**Acción de Mejoramiento/Correctiva**	**Cumplimiento de las Acciones %**
Auditoria Regular Vigencia 2015	En el plan de acción de la Entidad no se evidencian los estudios de impacto ambiental que hayan tasado los niveles de afectación al medio ambiente en forma monetaria. **Hecho:** en el plan de acción de la Entidad no se evidencia los estudios de impacto ambiental que hayan tasado los niveles de afectación al medio ambiente en forma monetaria (costos ambientales). Causa: debilidades de los controles en el proceso. **Criterio:** ley 42 de 1993, la ley 99 de 1993 y las normativas específicas expedidas por las correspondientes autoridades ambientales. **Efecto:** no se logra cuantificar el impacto por el uso o deterioro de los recursos naturales, el medio ambiente ni evaluar la gestión de protección, conservación, uso y explotación de los mismos.	Administrativa	A través de los indicadores, medir el impacto y la cuantificación en forma monetaria- COSTOS AMBIENTALES. Para el impacto monetario en la calidad del aire se cuenta con una línea base de mediciones atmosféricas en PM10, SOx, NOx, CO y ruido ambiental, de acuerdo al monitoreo realizado por 17 días en el 2017 con la Universidad Bolivariana; el cual determina que en Terminales de Transporte no se supera los límites permisibles de conformidad con la resolución 610/2010. Por lo tanto, se concluye que las concentraciones reportadas para los parámetros antes mencionados no sobrepasaron los límites máximos establecidos en ninguno de los casos de medición. La valoración económica de dicho impacto ambiental se realizará para el año 2019 donde se pueda comparar resultados respecto a los obtenidos al 2017.	90%
Auditoria Regular Vigencia 2016	Falencias en el control y seguridad de la información. Se evidenció que el sujeto de control auditado, Terminales de Transporte de Medellín S.A, plantea políticas enmarcadas a fortalecer la eficiencia de la información financiera, contable, presupuestal, entre otras. El Sistema de Gestión entrelazó los procedimientos, pero a la hora de revisarlos, el software HERMES (recaudo tasa de uso) no está integrado con SAFIX (presupuesto, contabilidad, tesorería, etc.) lo cual obliga a que la Entidad realice el cruce de información entre estos sistemas de manera manual, no estando acorde con los lineamientos establecidos por la Resolución 357 de 2008 que establece en su numeral 3.15. Eficiencia de los sistemas de información:	Administrativa	Priorizando la implementación del módulo de las conciliaciones bancarias en SAFIX.	50%

Auditoria Regular Vigencia 2017	Ausencia de un procedimiento formalizado para el desarrollo de los convenios interadministrativos que suscribe la entidad. La principal causa de estas debilidades es que la entidad no tiene formalizado un procedimiento asociado al desarrollo de los convenios interadministrativos, incumpliendo así lo estipulado en el Decreto 1537 del 2001, artículo 2º, ARTICULO 2. "MANUALES DE PROCEDIMIENTOS. Como instrumento que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales."	Administrativa	Actualizar el MANUAL DE INTERVENTORIA Y/O SUPERVISIÓN vigente, consagrado en la Resolución Nº419 de 2011 adicionada por la Resolución 2017050088 del 28 de febrero de 2017, el cual se encaminará a integrar de manera explícita y clara las funciones del supervisor de los contratos interadministrativos y accesorios de las unidades de negocio, con el fin de garantizar la correcta ejecución de todos los objetos contractuales que involucre a Terminales de Transporte de Medellín S.A., como parte contratante o parte contratista. Se llevarán a cabo jornadas de capacitación específica, con presencia y participación de los responsables y colaboradores de cada unidad de negocio. Se mejoraran los formatos del informe de supervisión de contratos, para generar una mayor descripción de los pormenores de la ejecución de los contratos interadministrativos.	50%

3.2.2 Plan suscrito con la Superintendencia de Transporte

Y en cuanto a los planes de mejoramiento suscritos con la Superintendencia de Transporte tenemos; que en la vigencia 2017 la Superintendencia de Transporte realizo inspección a la infraestructura de las Terminales Norte y Sur de la cual se obtuvieron 11 observaciones a los que se le plantearon 17 actividades, de las cuales según visita de seguimiento el pasado 18 de abril de 2018, se tiene el cumplimiento del 100% de 7 observaciones, del 80% de una, 50% de dos y 25% de una.

4 Modulo Eje Trasversal de Información y Comunicación

4.1 Información y Comunicación Interna y Externa

4.1.1. Política de Comunicaciones

En lo que va corrido del 2019, la oficina Asesora de Comunicaciones ha ejecutado acciones dando cumplimiento a cada una de las estrategias enmarcadas en la matriz que se dividen en:

- Comunicación Pública
- Comunicación Interna
- Comunicación Digital
- Mercadeo

Durante este año se ha venido trabajando para mantener el nombre de Terminales Medellín bien posicionado, permitiendo mantener o superar el otro año el 3 puesto de la encuesta de Medellín Cómo Vamos, así como mejorar en la experiencia del servicio y motivar a los usuarios para que viajen por las terminales de manera cómoda y segura, cabe resaltar que a través de los medios de comunicación se ha hecho gran difusión invitando a los usuarios para que compren los tiquetes en las taquillas autorizadas.

A continuación, se definen cada una de las actividades realizadas por cada uno de los ítems de la matriz:

Comunicación Pública

Alimentamos permanentemente la página web de Terminales Medellín (www.terminalesmedellin.com) siguiendo los lineamientos de la Ley de Transparencia: contratación, PQRSD, información financiera, trámites y servicios, normatividad vigente, entre otros.

Atención permanente a medios de comunicación.

Consolidación y construcción del Informe de Gestión 2016, 2017 y 2018, para la Asamblea de Accionistas de Terminales Medellín y Concejo de Medellín.

Activación de los siete Protocolos de Servicio de Terminales Medellín, desarrollados con base en la Experiencia del Pasajero. Mediante esta herramienta, la Entidad busca generar experiencias memorables, por medio de un servicio más humano, ágil y completo. En este proceso convergen todas las organizaciones y entidades que operan desde ambas terminales: copropiedad, personal de

seguridad y aseo, equipajeros, personal administrativo, técnico y operativo de Terminales Medellín.

Apoyo permanente a los guías turísticos al servicio de los pasajeros.

Medición de la calidad del servicio en tiempo real a través de 10 dispositivos de HappyOrNot denominados Smiley terminal, distribuidos en ambas terminales.

Medición de la satisfacción del usuario, por medio de aplicación de 650 encuestas a través de la empresa Focuslab, dando como resultado una calificación global de 4. % ubicándonos en un estado de Adecuado.

Inversión en Plan de Medios regionales, donde emitimos campañas sobre la compra segura de los tiquetes, promovemos el turismo y la excelente opción de viajar por vías terrestres saliendo desde Terminales Medellín.

Durante esta vigencia, hemos actualizado nuestra señalética informativa, siendo bilingüe, incluyente, con iconografía y amigable con el medio ambiente; cumpliendo los lineamientos de nuestro Manual de Imagen Corporativo.

Alianza estratégica con Corantioquia, Policía Nacional, Área Metropolitana, Comité Internacional de la Cruz Roja, Superintendencia de Transporte, en campañas pedagógicas orientadas a combatir el abuso sexual infantil, el transporte y trata ilegal de fauna y flora silvestre.

Participación en los diferentes eventos de ciudad con el fin de hacer visible la marca de: Terminales Medellín.

Comunicación Interna:

- Emisión del boletín institucional Periplo, donde se abordan diversos temas de interés para la organización y sus servidores. Esta herramienta tiene una periodicidad mensual, en formato digital aportando al cuidado del medio

ambiente.

- Apoyo a los diferentes eventos institucionales, tales como: conmemoración Día de la Mujer del Hombre, Día de la secretaria, cumpleaños, entre otros; como una manera de reconocer la laborar de cada uno de los funcionarios.

- Permanente apoyo comunicacional a las diferentes áreas de la entidad.

- Enriquecimiento constante de La Intranet, destinada para los servidores de la Entidad.

- Acompañamiento permanente al Plan Estratégico de Terminales Medellín, orientado por la Alta Dirección.

- Posicionamiento de marca por medio de souvenirs.

- Realización de Miércoles de Aprendizaje, espacio destinado para que los servidores compartan sus conocimientos y habilidades de manera grupal, abordando temas de crecimiento personal, liderazgo, normatividad vigente, procesos internos, etc.

Comunicación digital:

- A través de las redes sociales de Terminales Medellín se impulsan campañas motivando a los pasajeros para que viajen vía terrestre.

- Por medio de e-cards digitales se resaltan los atractivos turísticos de los diferentes destinos, con el objetivo de informar a los pasajeros.

- Se comparta información de la Secretaría de Movilidad – Alcaldía de Medellín – Empresas Transportadoras y los diferentes convenios.

- Se impulsa la participación de los usuarios para generar interacción.

- Se apoyan las campañas digitales de inclusión social y derechos humanos.

- A través del correo electrónico de informacion@terminalesmedellin.com se reciben diario las PQRSD y de esta misma manera se le da trazabilidad. Así como diversa información sobre los diferentes destinos y empresas transportadoras, a las cuales se les da respuesta vía correo.

Mercadeo:

Administración del Auditorio Mariano Ospina Pérez, donde se realizan eventos de ciudad, destinado además para las empresas transportadoras y reconocidas empresas de la ciudad.

Informe de resultados de la satisfacción de los clientes externos

Anualmente, Terminales Medellín realiza una encuesta de percepción para medir la satisfacción de los usuarios de ambas terminales: Norte y Sur. Este año, la empresa Focuslab aplicó 650 encuestas (tamaño muestral) a cuatro públicos objetivos: pasajeros, arrendatarios de locales, empresas transportadoras (gerentes/administradores) y personal de las empresas transportadoras (conductores/taquilleros).

Los aspectos evaluados fueron:
- Nivel Global de Satisfacción (NGS).
- Nivel de satisfacción con el servicio prestado por el personal.
- Nivel de satisfacción con las condiciones locativas.

La medición cuantitativa para el 2017, arrojó que el desempeño de Terminales Medellín desde la perspectiva de sus públicos es **ADECUADO** con una calificación global de 4.1%, con una variación positiva respecto al año 2016, del 1.3%.

Para la vigencia 2018, la medición cuantitativa arrojó que el desempeño de Terminales Medellín desde la perspectiva de sus públicos es **ADECUADO** con una calificación global de 4. %.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

“MEDELLÍN CÓMO VAMOS” 2018

La empresa Ipsos Napoleón Franco, inscrito ante el Consejo Nacional Electoral, realizó la encuesta de Percepción Ciudadana “Medellín Cómo Vamos” para la vigencia 2018. La cual, fue aplicada entre el 21 de septiembre al 6 de noviembre del año en curso, a una población general, hombres y mujeres, mayores de 18 años, de estratos sociales 1 al 6, residentes habituales de Medellín en todas sus comunas [agrupadas en 6 zonas].

Aplicaron 1.514 encuestas bajo la metodología entrevista con cuestionario estructurado cara a cara, con una duración de 45 minutos. Su margen de error para el total de la muestra, fue 2,5% con 94% de confianza.

En el ítem denominado Gestión Pública del aparte Gobierno y Ciudadanía, Terminales Medellín se ubicó en el tercer lugar con un 91,3% de percepción positiva bajo los indicadores de: conocimiento, imagen favorable y buena o muy buena gestión. Cabe resaltar que en los dos últimos años (2016 y 2017) la Entidad ocupaba el cuarto lugar.

4.2. Gestión Documental

Mediante Comité 048-2017 de noviembre 08 de 2017 se presentó y aprobó el Reglamento Interno de Archivo, además la presentación y aprobación del PGD Programa de Gestión Documental y aprobación de la Política General de Gestión Documental, incluida en el PGD, el cual se encuentra divulgado.

Mediante acta Nro. 50 de 2018 del comité de archivo, se aprobó el Plan Institucional de Archivo PINAR de Terminales Medellín, el cual estará articulado con en el plan estratégico de la Entidad 2008 -2019, específicamente en el objetivo: *"Orientar a Terminales Medellín hacia una empresa de alto desempeño."*

El Plan PINAR presenta un cumplimiento del **42%** sobre lo planeado a septiembre 30 de 2019.

4.3 Sistema de Información y Comunicación

Durante las vigencias 2018 y 2019 Terminales Medellín continúo con el manejo de los sistemas que permitieron la administración eficiente de las siguientes plataformas tecnológicas:

SOFTWARE		USO
1	**ERP SAFIX**	Software financiero /nomina incluye base de datos
2	**E-SCAN**	Antivirus
3	**G+**	Software de procesos calidad
4	**OFFICE**	Software infimatica (word, excel, power point, outlook)
5	**QFDOCUMENT**	Software gestión documental
6	**QLIKSENSE**	Software Gerencial e inteligencia de negocios
7	**AUTOCAD**	Software Arquitectónico
8	**PHOTOSHOP ILUSTRATOR**	Software Grafico
9	**SUITE ADOBE**	Software Grafico
10	**GENETEC**	Software de gestión para el CCTV
11	**CCURE**	Software automatización Torniquetes / talanqueras
12	**MILENUN**	Software Kioskos y P2
13	**ORACLE**	Software base de datos (financiero)
14	**SQL Server**	Software base de datos (convenios, QFDocument, gestión positiva)
15	**BIOSTART**	Software control de acceso ingreso - salidas Personal TTM
16	**OFFICE 365**	Correo en la Nube
17	**MAGICINFO**	Software de pantallas de informativas
18	**PANASONIC**	Software planta telefónica
19	**SOFTWARE ZER**	Software datafonos
20	**HERMES**	Software de control Operativo
21	**HELP & MANUAL**	Herramienta de para documentar manuales
22	**SOFTWARE CONVENIOS**	software que contiene 4 módulos para los convenios: Cepos, AVI, ZER, Parking

23	**FORTINET**	Software de seguridad perimetral
24	**WNDOWS SERVER**	software de sistema operativo de servidores y máquinas virtuales (Windows Server Datacenter 2016)
25	**WINDOWS PROFESIONAL**	Sistema operativo de equipos de computo
26	**REAL VNC**	software para monitoreo remoto de equipos
27	**PRIMO PDF**	software para convertir documentos en PDF
28	**ACROBAT READER**	Software para visualizar archivos PDF
29	**EXCEL VIEWER**	Software para visualizar archivos de Excel
30	**WINRAR**	Software para comprimir o descomprimir archivos
31	**SQL EXPRESS**	Software base de datos para base de datos inferiores a 5 GB

JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
Asesor Oficina de Control Interno