

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

**ELABORADO**

**POR:**

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

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

**Medellín, agosto de 2019**



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

Código postal 050034  
Nit. 890.919.291-1  
Medellín - Colombia

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

### LINEAMIENTOS NORMATIVOS

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

### OBJETIVO GENERAL

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

### ALCANCE:

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



## DIRECTRICES QUE RIGEN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN:

- Compromiso con la gestión, control y calidad en cada uno de los procesos y procedimientos que rigen la gestión de los riesgos de corrupción.
- Cumplimiento y seguimiento de las actividades definidas para la gestión del Plan Anticorrupción permanentemente.
- Transparencia en la información pública, publicando oportunamente los informes de gestión.

## - COMPOSICIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. No implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.
- **Componente 1: Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos:** mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad. Terminales Medellín ha definido el Mapa de Riesgos por procesos ajustando la metodología para gestionar los riesgos de corrupción.
- **Política de administración de riesgos:** La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A en el marco de la normatividad vigente, se compromete a ejercer control efectivo de los eventos que puedan impedir el cumplimiento de la misión institucional a través de la identificación, análisis, evaluación y administración del riesgo, orientado al mejoramiento continuo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, garantizando calidad del servicio a sus clientes.
- Esta política establece los criterios orientadores en la toma de decisiones respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos, se convierte en una guía de actuación para que los servidores de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. coordinen y administren los eventos que pueden impedir el logro de los objetivos de la Entidad, capacitándolos y habilitándolos para ello.



- La política fija lineamientos sobre la protección de los recursos, los conceptos de calificación de riesgos, las prioridades en la respuesta, identifica las opciones para tratarlos y manejarlos con base a su valoración, y permite tomar decisiones adecuadas para evitar, reducir, compartir, transferir o asumir el riesgo.
- Esta guía está consignada en una metodología y su aplicación muestra como resultados el mapa de riesgos que se actualizara de acuerdo con los resultados de su valoración y evaluación.

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

**- MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y ANTICORRUPCIÓN:**

Proceso	Id Riesgo	Riesgo	Descripción	Clasificación	Probabilidad	Impacto	Calificación	Zona de riesgo	Responsable	Dependencia Responsable
Gestión Estratégica	0000000001	Incumplimiento al plan estratégico	Se puede presentar incumplimiento de la misión, la visión y los objetivos estratégicos	Riesgo Estratégico	Alta (3)	Moderado (10)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Gestión Control y Evaluación	0000000002	Incumplimiento del Plan de auditorías	No se cumpla al 100% el plan de auditoría de control	Riesgos de Corrupción	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



			interno.						ATIVO PROCESOS	LLO
Gestión Operación Terminal es de Transporte	0000000003	Incumplimiento del Plan de Mantenimiento	No se evidencia el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo, de acuerdo a la periodicidad definida en las hojas de vida, para la siguiente infraestructura.	Riesgos Operativos	Alta (3)	Moderado (10)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Gestión Humana	0000000004	Falencias en la administración de las historias laborales	Historias laborales sin digitalizar y sin funcionario que las administre	Riesgos de Corrupción	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
Gestión Humana	0000000005	Reclutamiento sin el lleno de los requisitos	Vincular sin o con documentos falsos, académicos, de experiencia, de salud y de antecedentes	Riesgos de Corrupción	Media (2)	Catastrófica (15)	30	Importante	Leidy Viviana Ramírez Agudelo - TÉCNICO ADMINISTRATIVO PROCESOS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

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



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

La Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, cuenta con 10 procesos cada uno de ellos caracterizado y con procedimientos matriculados, esta documentación es actualizada y mejorada con cada uno de los líderes y responsable del proceso. En esta vigencia se adoptó la versión 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.

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



**Correspondencia:** Utilizadas para comunicaciones con destinatario individual.

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

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

En la Entidad el Procedimiento Recibir y Responder comunicaciones es liderado por el proceso Gestión jurídica, el cual tiene como propósito Recibir y responder comunicaciones de los clientes y otras partes interesadas, (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias) e identificar las necesidades y expectativas para mejorar el servicio, se ofrecen a los usuarios servicios especiales y complementarios, con los más altos Estándares de calidad. El recurso humano se ha formado para entregar calidad en la prestación de los servicios. Pantallas de información sobre salida y llegada de vehículos, ubicadas en los módulos y salas de espera. Puntos de información ubicados en las dos Terminales de Medellín, dotados con sistemas en red y atendidos por personal de la entidad. Atención de primeros auxilios, para los usuarios, pasajeros, visitantes, trabajadores y demás personal permanente y flotante en las sedes. Instalaciones habilitadas para usuarios con capacidades especiales, parqueaderos públicos, ascensores, escaleras eléctricas, baños públicos, señalización, entre otros. Se reciben peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través del Formato establecido por el Sistema de Gestión Integrado distribuido en los Puntos de Información y en la recepción.



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

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

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

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

Generalmente se divulga la siguiente información:

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

Detallando los mecanismos internos comunicacionales se cuenta:

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 RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

**GESTION ESTRATEGICA**

ACTIVIDADES PARA MITIGAR EL RIESGO	SEGUIMIENTO A AGOSTO 30	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
<b>Riesgo: Incumplimiento al plan estratégico</b>		
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%
<b>CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD</b>		<b>62%</b>
<b>GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMACIÓN</b>		
<b>Riesgo: Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración</b>		
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%



<p>2. Mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica.</p>	<p>A la fecha el plan de mantenimiento va en una ejecución del 84%, hasta el mes de junio se han realizado los siguientes mantenimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impresoras de la administración- Se realiza contrato 047-2018</li> <li>- Mantenimiento ERP SAFIX (software Administrativo - financiero- Se realiza contrato 150-2018</li> <li>- Mantenimiento QFDOCUMENT (sistema de Gestion Documental)- Contrato 161-2018</li> <li>-Mantenimiento Sistema de Cámaras de Seguridad (CCTV)- Contrato 163-2018</li> <li>-Software Inteligencia de Negocios (QlickSense)- Contrato 122-2018</li> <li>- Software de Gestion (Gestion Positiva)- Contrato 121-2018</li> <li>- Mantenimiento Biométricos (Control Huella ingreso-salida)- Contrato 219-2018</li> <li>- Mantenimiento Planta Telefónica- Contrato 198-2018</li> <li>- Mantenimiento Escáner Secretariales de escritorio- Contrato 219-2018</li> <li>- Seguridad Perimetral Firewall- Contrato 126-2018</li> <li>- Mantenimiento impresoras de la operación- Contrato 219-2018</li> <li>- Mantenimiento Video Proyectores- Contrato 219-2018</li> <li>- Mantenimiento P2- Contrato 173-2018</li> <li>- Manteamiento automatización- Contrato 173-2018</li> <li>- Mantenimiento plataforma de virtualización - Contrato 060-2019</li> </ul>	<p>84%</p>
<p>3 Verificación de la realización de Backup información corporativa.</p>	<p>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.</p>	<p>90%</p>
<p>4. Puesta de funcionamiento de planta eléctrica</p>	<p>Se realiza a través del personal de mantenimiento de Terminales Medellín, el cual se encuentra capacitado para esto.</p> <p>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.</p>	<p>20%</p>
<p>5. Actualización y configuración de firewall</p>	<p>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:</p> <p>Pago 1: \$1.428.000, Pago 2: \$17.216.858, Pago 3: \$8.228.850, Pago 4: \$4.754.050</p>	<p>100%</p>
<p>6 Inactivar y activar los permisos de las personas que se retiran o ingresan.</p>	<p>Se han inactivado y activado los permisos de las personas que se retiran o ingresan teniendo en cuenta los requerimientos de Gestión Humana</p>	<p>100%</p>
<p>7. Divulgación de buenas prácticas para la custodia de la información institucional</p>	<p>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</p>	<p>100%</p>

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 telesaí 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%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>75%</b>
<b>GESTION HUMANA</b>		
<b>Riesgo: Reclutamiento del personal sin el lleno de los requisitos</b>		
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 laborales 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 arrojó resultados favorables en documentación registrada, aunque se resalta la importancia de ingresar los formatos de inducción completos y con firma.	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>



**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 especializado, 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 deroga 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 SST 2. Socialización de los AROS: ACTIVIDADES de riesgo por oficio 3. Socialización Roles y responsabilidades del SST 4. Pausas activas 5. Manejo de cargas 6. Manejo adecuado de productos químicos 7. Primeros auxilios 8. Políticas del PESV 9. Trabajo seguro en alturas 10. Sistema de seguridad y salud en el trabajo 11. 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%**

**GESTIÓN PROCESOS**

**Riesgo: Incumplimiento de la autoevaluación y medición de los procesos y procedimientos**

1. Reformular y estudiar indicadores por proceso	Los indicadores son medidos y analizados con la periodicidad establecida, se genera informe trimestral tal como lo establece el procedimiento. Se realiza reunión para analizar de manera detallada los resultados de las mediciones.	100%
2. Realizar las mediciones respectivas de los indicadores	Los indicadores son medidos y analizados con la periodicidad establecida, se genera informe trimestral tal como lo establece el procedimiento	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		100%
<b>GESTION CONTROL Y EVALUACIÓN</b>		
<b>Riesgo: Incumplimiento del Plan de auditorias</b>		
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	<b>2. Las auditorias de control interno:</b> 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 Gestión ambiental 2; gestión operativa; 4. Secretaría General: 5 de gestión humana y seguridad y salud en el trabajo; 3 de Gestión bienes y servicios; 4 de Gestión jurídica.; 5. Gerencia General: no cuenta con oportunidades de mejora <b>Las auditorias de contraloría:</b> 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 a 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%

<p>3. Realizar auditoria internas establecidas en el plan de trabajo de control interno</p>	<p><b>Se han realizado las siguientes auditorias:</b></p> <p>-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</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>-- 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.</p> <p><b>Auditorias extras:</b></p> <p>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.</p>	<p>100%</p>
<p>4. Campañas de divulgación de las políticas y documentación actualizada</p>	<p>Se han realizado las siguientes divulgaciones:</p> <p>En el mes de mayo: "Rol de la evaluación y seguimiento de la oficina de control interno"</p> <p>En el mes de junio: "Mi autocontrol en el área operativa se proyecta mediante las buenas practicas así."</p> <p>En el mes de agosto: "Tener en cuenta en el proceso de auditoría interna realizada por la oficina asesora de control interno."</p>	<p>100%</p>
<p>5. Realizar auditoria interna y externa al sistema de gestión</p>	<p><b><u>Se realizó auditoria interna al sistema de gestión de la calidad así:</u></b></p> <p><b>-Contrato:</b> 066-2019</p> <p><b>- Valor:</b> Tres Millones quinientos treinta y seis mil setecientos cincuenta y un pesos M/Cte. (\$3.536.751), incluido el IVA</p> <p><b>-Objeto del contrato:</b> 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</p> <p><b>-Detalle de la auditoria:</b> Se realizó auditoria interna al Sistema de Gestión de Terminales de Transporte de Medellín S.A el 29 Y 30 de mayo de 2019</p> <p>La auditoría interna fue guiada bajo lo establecido en el procedimiento interno de auditorías de la Entidad, facilitando la gestión del programa de auditorías, la planeación y la realizaron de la misma.</p> <p>La auditoría se ejecutó de acuerdo con las siguientes actividades.</p>	<p>100%</p>



1. Programación de la auditoria
2. Selección del auditor
3. Acordar el plan de auditor entre la entidad y el contratista
4. Elaboración de listas de chequeo
5. Realización de la reunión de apertura
6. Elaboración de la auditoria
7. Realización de la reunión de cierre
8. Elaboración y distribución del informe
9. Se realiza la evaluación del auditor y se consolida información (proceso interno de la empresa)
10. No se presentaron No conformidades en el ejercicio realizado (proceso interno de la empresa)

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

**-Contrato:** 071-2019

**-Valor:** Tres millones doscientos catorce mil setecientos trece pesos (\$3.214.713.00) incluido IVA

**-Objeto del contrato:** Servicio de auditoria 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 dió cumplimiento a al plan de auditorías donde se definía el número de procesos, numeral de la norma y responsables que van a ser auditados.

Los criterios de la auditoria que se tuvieron en cuenta fueron los



SC-3419-1



SA-CER440081



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 auditoría se liga al proceso misional de la empresa que es Gestión 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 auditoría

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 auditoría 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.

	<p>Se dio cumplimiento al objetivo de la auditoria teniendo en cuenta que se ejecutó el plan de auditoria.</p> <p>El sistema de gestión fue renovado en la nueva versión ISO 9001:2015 sin la detección de no conformidades.</p> <p>Las etapas de la auditoria fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El plan de auditoría</li> <li>2. Reunión de apertura</li> <li>3. Entrevistas y verificación de los procesos documentales con sus respectivas evidencias</li> <li>4. Reunión de Cierre</li> <li>5. Entrega del informe con las conclusiones.</li> </ol> <p>Dentro del ejercicio de la auditoria no se detectaron no conformidades y como conclusión se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión</p>	
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>GESTIÓN JURIDICA</b>		
<b>Riesgo: Marco normativo desactualizado</b>		
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%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>Riesgo: Incumplimiento de términos legales</b>		
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	100%



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

<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>	<b>100%</b>
---------------------------	-------------

**PROCESO GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS**

**Riesgo: Bienes muebles e inmuebles sin registro y trazabilidad en el sistema**

1. Realizar dos inventarios al año de los bienes muebles e inmuebles	Se realizó un inventario de los bienes muebles asignado a cada empleado en el mes de junio. Control interno 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 secretaría 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%

<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>	<b>47%</b>
---------------------------	------------

**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%

<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>	<b>0%</b>
---------------------------	-----------



<b>PROCESO GESTIÓN FINANCIERA</b>		
<b>Riesgo: Deficiencia de planeación presupuestal</b>		
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%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>100%</b>
<b>Riesgo: Perdida de Recursos Económicos</b>		
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 circularización en el mes mayo a todos los deudores morosos. La Tesorería realiza mensualmente las cuentas de cobro a los deudores morosos.	100%

<p>3. Establecer pólizas de seguros con un adecuado cubrimiento</p>	<p>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.</p>	<p>100%</p>
<p>4. Conciliaciones Bancarias</p>	<p>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.</p>	<p>100%</p>
<p>5. Actualizar el Procedimiento de Arrendamiento de inmuebles</p>	<p>A la fecha se cuenta con un procedimiento de arrendamientos actualizado y ajustado de acuerdo a los lineamientos de la empresa</p>	<p>100%</p>
<p>6. Realizar comité de cartera</p>	<p>En el trimestre no se ha realizado los comités de cartera</p>	<p>0%</p>

7..Actualización del manual de cobros y pagos	A la fecha no se ha dado cumplimiento a esta actividad	0%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>71%</b>
<b>PROCESO GESTION OPERACIÓN</b>		
<b>Riesgo: Incumplimiento del Plan de Mantenimiento</b>		
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%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>		<b>84%</b>
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN DE RIESGOS POR PROCESO:</b>		<b>76%</b>
<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>		
Actualización Proceso Gestión Operación	<p>Se mejora el proceso de Gestión de la Operación, en el procedimiento de Recaudos de las tasas de uso, alcoholimetría, publicidad y servicios de automatización de acuerdo a los lineamientos normativos. Este procedimiento en su nueva versión pasa a pertenecer a la Subgerencia Financiera y Comercial, todo esto con el objetivo de agilizar los procedimientos internos a los trámites</p> <p>Se actualiza el formato de PQRS, se adiciona el concepto de "Denuncias, mejorando el reporte de las comunicaciones interpuestas por los clientes, PQRSd.</p> <p>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</p>	100%



	pasajeros por carretera	
--	-------------------------	--

<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:</b>		<b>100%</b>
--	--	-------------

**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.	<p>Rendición de cuentas: se generó el informe de Gestión anual donde se registra toda la Gestión empresarial y los logros obtenidos en el año 2018</p> <p>El informe de gestión está publicado en la página web, sección transparencia.</p> <p>El gerente general dará a conocer los resultados a todos los empleados.</p>	100%
---	--	------

<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>		<b>100%</b>
---	--	-------------

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. Atención oportuna de las PQRSD.	<p>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.</p> <p>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%</p>	100%
------------------------------------	--	------



	<p>corresponden a los locales comerciales, 43 el 3% corresponden a otros responsables, 26 el 2% corresponden a la empresa de vigilancia, 12 el 1% corresponden a la empresa de aseo y a Terminales llegan 193 el 15%.          Por su parte, en cuanto al comportamiento de las comunicaciones según tipo, las quejas y reclamos tienen mayor recurrencia, cada uno en respectivo orden con cifras de 595 y 486, seguidos por 99 derechos de petición, 125 solicitudes de información, 17 sugerencias, 1 felicitación y 0 denuncias.          De las 193 PQRSD competencia de las Terminales, 65 fueron solicitudes de Información, 46 derechos de petición, 8 hurto de pertenencias, 2 daños instalaciones de bienes, 9 daños vehículos. motos, 14 inconformidad actuación funcionario, 2 ventas informales, 31 inconformidad con el servicio, 1 Información por objetos perdidos, 1 seguridad y salud en el trabajo, 6 sugerencias, 1 ambiental, 3 falta de información, 4 otros. De las 183, 84 están vigentes, abiertas con respuesta 8, vencidas 99 aunque de las 99, 92 se encuentran cerradas, abiertas con respuesta 3, abiertos 2 y vacías 2. De las 1323 PQRSD, abiertas 183, cerradas 1141. De las 183, 84 están vigentes, abiertas con respuesta 8, vencidas 99 aunque de las 99, 92 se encuentran cerradas, abiertas con respuesta 3, abiertos 2 y vacías 2. Se presentaron 99 derechos de petición, de los cuales 92 abiertos y 7 cerrados.</p>	
<p><b>2 Mejoras al sistema de gestión documental.</b></p>	<p>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.</p>	<p>100%</p>
<p><b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		<p>100%</p>
<p><b>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b></p>		
<p>Mejorar la plataforma comunicacional de la Entidad teniendo en cuenta la normatividad</p>	<p>La entidad posiciona y proyecta la imagen de la entidad frente a sus diferentes públicos de interés, por medio de la estructuración e implementación de diversas acciones comunicativas que agreguen valor al desempeño de la organización y apoyen el desarrollo del plan estratégico.</p> <p>Generalmente se divulga la siguiente información:</p> <p>Público Interno: El boletín interno Periplo, es un medio digital dirigido mensualmente a los servidores de Terminales Medellín, en el cual se promocionan actividades institucionales, información de interés, noticias, 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)</p> <p>Público Externo: al público externo se divulga Plan Estratégico, Gestión empresarial, Temas de Transporte, Temas de ciudad, medidas de seguridad y recomendaciones para usuarios pasajeros por medio de la página web y las redes sociales. Los medios utilizados son la revista</p>	<p>100%</p>



	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.	
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>		100%
<b>6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES:</b>		
<b>CODIGO DE INTEGRIDAD</b>	Se tiene proyectado cambiar el nombre del código del buen gobierno, a este se adicionar la Gestión ética y legalidad, es decir que se nombrará Código de integridad y legalidad	50%
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<p>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.</p> <p>Fenalco evalúa por medio del comité coordinador el grado de cumplimiento de cada uno de los componentes, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Componente medio ambiente estamos cumplimiento en un 95%,</li> <li>2. Componente estado 90%,</li> <li>3. Componente comunidad y sociedad 85%,</li> <li>4. Componente clientes y/o consumidores 95%,</li> <li>5. Componente proveedores 90%,</li> <li>6. Componente competencia 79%,</li> <li>7. Componente empleados 72%,</li> <li>8. Componente accionistas 100%,</li> </ol> <p>Teniendo en cuenta estos porcentajes estamos cumpliendo en general en un 89% y estamos clasificados en la categoría "mejoramiento continuo", ubicándonos en los rangos 71% al 90% (escala evaluativa de Fenalco Solidario). Con respecto al año 2017, en el 2018 incrementamos la calificación en Responsabilidad Social y Empresarial en un 11%. Además, hacemos parte del grupo de las 103 organizaciones que se encuentran en el nivel avanzado.</p>	100%
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO INICIATIVAS ADICIONALES:</b>		75%
<b>TOTAL GENERAL CUMPLIMIENTO PLAN :</b>		95%



**Juan Mario Bustamante Mejía**  
Asesor de Control Interno

