



**CORRESPONDENCIA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.**

SGC-DC-02

VERSIÓN

02

Fecha Aprobación

Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO TRANSMETRO S.A.S

El presente informe tiene como propósito presentar el resultado de la evaluación de las acciones que permitan mantener y sostener el Sistema de Control Interno del SITM conforme a los parámetros y directrices establecidos en las normas vigentes que lo regulan, garantizando la permanente actualización, operaciones y sostenibilidad de cada uno de los elementos y componentes del MECI

1- CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

- **Componente Talento Humano**

Acuerdos, Compromisos y protocolos Éticos

Transmetro se ha comprometido con un proceso de construcción de un modelo de gestión ética que lleve a explicitar con ayuda de todos los funcionarios, los valores, políticas y estrategias que debe regir en la administración pública, lo cual redundará en beneficio de cada uno de los que laboran y con una mayor transparencia y eficiencia en la gestión de TRANSMETRO.

Para esto, Transmetro actualmente cuenta con un código de Ética expedido mediante resolución interna N° 00249 de fecha Mayo 09/2008 que tiene como propósito esbozar los valores, las orientaciones de conducta y las acciones que debe asumir todo aquel funcionario que preste servicio bajo cualquier modalidad de vínculo laboral en Transmetro.

Para lo cual las personas que estén vinculadas o se vinculen con la entidad, les implica conocer el presente código y asumir el compromiso de su debido cumplimiento. Sin embargo en la entidad en el presente año no se ha promovido acciones formativas en torno a las prácticas éticas en las diferentes áreas de la organización

Desarrollo del Talento Humano

La capacitación y formación de los empleados públicos debe orientarse al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias funcionales, con el fin de propiciar su eficacia personal, grupal, organizacional y el mejoramiento de la prestación del servicio.

Transmetro debe capacitar a sus empleados, con la finalidad de fortalecer habilidades y competencias, y que para tal fin dentro del presupuesto de la entidad para la vigencia 2014 dentro del rubro de capacitación se destinaron recursos



**CORRESPONDENCIA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.**

SGC-DC-02

VERSIÓN

02

Fecha Aprobación

Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

por valor de \$ 7.000.000.00, que luego fueron reducido a \$ 5.000.000, Sin embargo se pudo evidenciar que estos recursos no fueron ejecutados, bajo estas consideraciones, reflejando que existe una falta de planeación, omisión a la normas legales vigentes y una falta de metodología para desarrollar un plan institucional de capacitación.

Teniendo en cuenta lo anterior los programas de capacitación que se desarrollen en Transmetro a través de los planes institucionales de capacitación, deben ser formulados anualmente y deben incluir programas de inducción y re inducción, en los términos señaladas en las normas vigentes y por la circular externa 100-10/2014 expedida por el DAFP.

- **Componente Direccionamiento Estratégico**

Sistema Integrado de Gestión MECI-CALIDAD

MECI

Transmetro bajo la asesoría de la Oficina de Control Interno implementó un modelo que proporciona una estructura que especifica los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno en la Entidad, a través de un modelo que determina los parámetros de control necesarios para que se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo.

Esta herramienta que está sujeta bajo las directrices establecidas por el decreto 943/2014 expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, concibe el Control Interno de la Entidad como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades y busca garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Es así como en la entidad mediante resolución interna N° 369/2014 adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer el sistema de control interno en Transmetro.

Sistema de Gestión de la Calidad.

La Entidad bajo la asesoría de la Oficina de Control Interno y en coordinación con los líderes de calidad implementó y adoptó mediante resolución interna N° 318/2012 el sistema de Gestión de la Calidad en la entidad, que permite el



**CORRESPONDENCIA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.**

SGC-DC-02

VERSIÓN

02

Fecha Aprobación

Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

cumplimiento de la misión, visión y objetivos de Transmetro como ente gestor del SITM para la ciudad de Barranquilla y su Área Metropolitana.

Que en su política de calidad Transmetro se compromete a la prestación del servicio de transporte masivo de pasajeros de manera eficiente, oportuna, rápida y segura y la mejora continua de sus procesos y su recurso humano, cumpliendo con los requisitos de ley y sus estatutos, para impactar positivamente en la calidad de vida de los habitantes de Barranquilla y su Área Metropolitana

Que dentro de los objetivos trazados por Transmetro SAS, para materializar su política de gestión de la calidad está la de:

1. Desarrollar las actividades necesarias para fortalecer las competencias del equipo humano
2. Prestar un servicio con altos niveles de eficacia y efectividad
3. Diseñar y desarrollar estrategias para el fortalecimiento financiero
4. Gestionar buenas relaciones con todos los públicos de interés de la organización
5. Implementar acciones orientadas al mejoramiento continuo de la prestación del servicio de transporte
6. Manejar adecuadamente los recursos de la organización
7. Implementar acciones orientadas al mejoramiento continuo de los procesos.

Para implementar y adoptar el sistema de Gestión de la Calidad en Transmetro se elaboró un manual de calidad con los siguientes elementos.

- 1- Creación del comité de calidad
- 2- Direccionamiento estratégico de la entidad
- 3- 6 procedimientos exigidos por la norma NTCGP 1000;2009
- 4- Mapa de procesos
- 5- Caracterizaciones
- 6- Procedimientos
- 7- Indicadores de gestión
- 8- Organigrama
- 9- Manual de perfiles

Elementos que garantizaron la implementación del SGC en la entidad y su certificación a través del ente SGS COLOMBIA

- **Componente Administración del Riesgo**

La administración del Riesgo para Transmetro comprende el conjunto de elementos de Control y sus interrelaciones, para que la entidad pueda evaluar sus



**CORRESPONDENCIA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.**

SGC-DC-02

VERSIÓN

02

Fecha Aprobación

Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

riesgos tanto internos como externos y se puedan realizar controles efectivos que ayuden a que estos no se materialicen y que puedan afectar de manera negativa el logro de sus objetivos institucionales. La administración del riesgo contribuye a que la entidad consolide su sistema de control interno y a que se genere una cultura de Autocontrol y Autoevaluación al interior de la misma.

Esta herramienta con que actualmente cuenta la entidad, permite que todas las personas participen en como percibir su situación de peligro, al hacerlo se conocen e identifican cuáles son los peligros y amenazas que se tiene en la comunidad y Permite ubicar donde están los riesgos y las amenazas, para así prevenirlos y corregirlos.

Por otra parte conforme a la establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, Transmetro elabora anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, sin embargo presenta deficiencias en los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

2- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- **Componente Evaluación Institucional**

La Oficina de Control Interno es una dependencia que hace parte de la estructura formal de Transmetro, dentro del nivel directivo, con funciones específicas de evaluación establecidos por Ley. Así mismo, en el marco del MECI es un componente de control del Subsistema de Control a la Evaluación al ejercer la evaluación independiente objetiva y autónoma.

Esta Oficina de conformidad con la Ley 87 de 1993 y la Ley 1474 de 2011, es la dependencia encargada de medir y evaluar de manera autónoma y objetiva la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles de la entidad, para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.



**CORRESPONDENCIA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.**

SGC-DC-02

VERSIÓN

02

Fecha Aprobación

Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

Esta Oficina como mecanismo de verificación y evaluación del Control Interno utiliza las normas de auditoría generalmente aceptadas, los informes de gestión y cualquier otro mecanismo moderno de control que garantice una gestión administrativa transparente.

- **Componente Auditoria Interna**
 - **Auditorías Internas**

La Dirección de Control Interno de Transmetro cumple una labor importante de acompañamiento, de seguimiento y de evaluación independiente, en el propósito de contribuir a la mejora continua de los procesos y Control a la gestión de la entidad mediante el mecanismo de la Auditoria

La Dirección de Control Interno en cumplimiento de sus funciones como instancia evaluadora, presenta anualmente un Plan de Auditorias con el fin de detectar desviaciones que afecten la misión de la entidad y promover la mejora continua.

Durante el transcurso de la vigencia 2015, y de acuerdo al cronograma establecido en el plan anual de auditorías, se han desarrollado las siguientes auditorias.

Auditoria a la atención de las PQRS presentadas en el segundo semestre de 2014, con la cual se quiso determinar el grado de cumplimiento en los términos de respuesta de las peticiones interpuesta por los usuarios en el segundo semestre de 2014, el resultado de la misma lo podemos verificar en los siguientes puntos:

- a) Hubo un aumento en la contestación dentro de los términos de las peticiones con respecto al semestre anterior (primer semestre 2014 fue de un 72%), llegando a un 82%, 15.5% fuera de termino y 2.5% no contestadas, lo que evidencio un incumplimiento del plan de acción en donde se estableció como meta contestar el 100% de las peticiones en el término.
- b) Se estableció que el área auditada no viene presentando los planes de mejoramiento con miras a subsanar las inconformidades encontradas.
- c) Que en la entidad no se está implementado las estrategias gobierno en línea establecidas en el decreto 2693 de 2012.
- d) Que el área auditada no suministro la información concerniente al índice de satisfacción al usuario.

Auditoria al departamento de sistemas

Para esta auditoria se quiso verificar que la entidad cumpliera con las normas referentes a la protección a los derechos de autor, así como el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción.

- a) Se estableció que el área llevo a cabo los mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo, así también se evidencio el cumplimiento en resguardar la información de acuerdo al cronograma establecido.
- b) Se estableció que el área auditada cumplió con las metas establecidas con miras a subsanar las observaciones encontradas en la auditoria de la vigencia 2013.
- c) Se estableció que el área auditada no conserva registros de los inventarios de los equipos de las vigencias 2012 y 2013, ya que se limita a actualizar los inventarios año por año.

Auditoria al área de contratación.

- a) Se estableció que el área auditada cumple con la publicación de los contratos en el SECOP, sin embargo se encontró que las terminaciones anticipadas de contratos no fueron publicadas dentro de los términos.
- b) Se determinó que en el contrato TM MIN 011 2014, si bien se estipulo el valor del mismo, este valor no fue justificado tal como lo exige la norma.
- c) Se determinó que en la entidad no se están implementando las directrices del decreto 723 de 2013, en lo que tiene que ver con los exámenes pre ocupacionales para los contratistas.

	CORRESPONDENCIA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TRANSMETRO S.A.S.	SGC-DC-02	
		VERSIÓN	02
		Fecha Aprobación	Agosto de 2013
		COPIA CONTROLADA	

Auditoria al área de Talento Humano

a) Falta de planeación en las capacitaciones.

Teniendo en cuenta que en el plan de capacitación recibido por esta área mediante correo electrónico el día (06/05/2015), en él se pudo evidenciar que las capacitaciones a los funcionarios de Operación y Comunicación, en tecnología NXP aplicaciones de acceso y transporte "Mifare" y "Mifare Plus", y seminario sobre como "tener una presencia exitosa en redes sociales, saber vender y gestionar la reputación online de la empresa", respectivamente, no estaban previstas dentro del plan anual de capacitaciones del año 2013 (Ver cuadro Plan de Capacitación 2013), de esto se puede deducir que existe una falta de planeación de los planes de capacitación y una falta de metodología para desarrollar el plan institucional de capacitación (PIC). Así mismo se determinó que el presupuesto para capacitación no fue ejecutado en su totalidad, teniendo en cuenta que el presupuesto para este rubro se estimó inicialmente en \$ 10.000.000.00 pesos y luego fue a reducido a \$ 7.000.000.00, de los cuales se ejecutó un total de \$ 3.972.949 pesos.

PLAN DE CAPACITACION 2013

Item	Nombre	Fecha (dd/mm/aa)	Hora	Lugar	Proveedor
1	Avanzado Auditorias a Sistemas de Gestión ISO 19011-2011 - Certificado Sena	18-04-13	8:00 – 5:00	Auditorio sura	Arl Sura
2	Régimen Pensional	18-06-2013	10:00am	Sala de Juntas	Colpensiones
3	Pausas Activas – Higiene Postural	20-06-13	8:30am	Sala de Juntas	Arl Sura
4	Habilidades Tecnológicas	25-06-13	3:30pm	Sala de Juntas	Conexión One
5	Primeros Auxilios	15-08-13	8:00am	Sala de Juntas	Arl Sura
6	Prevención de accidentes en manos y manejo de Herramientas Manuales.	26-08-13	8:00 – 5:00	Auditorio sura	Arl Sura
7	Seminario – Taller Comité Paritario de Salud Ocupacional- Certificado Sena	02-09-13	8:00 – 5:00	Auditorio sura	Arl Sura
8	Seminario Taller para el control de riesgo eléctrico- Certificado Sena	11-10-13	8:00 – 5:00	Auditorio sura	Arl Sura
9	Inducción en salud y seguridad en el trabajo – Certificado Sena	30-10-13	8:00 – 5:00	Auditorio sura	Arl Sura
10	Seminario Plan Básico Legal – Certificación Sena	08-11-13	8:00 – 5:00	Auditorio sura	Arl Sura
11	Seminario Plan de Emergencia – Certificado Sena	20-11-13	8:00 – 5:00	Auditorio sura	Arl Sura
12	Actualización en el SGRP y Notificación del AT y E de Origen laboral- certificado Sena	11-13	8:00 – 5:00	Auditorio sura	Arl Sura

b) Capacitación a empleados públicos y empleados oficiales.

Teniendo en cuenta que las entidades del Estado deben capacitar a sus empleados públicos, y que para tal fin dentro del presupuesto de las vigencias 2012 dentro del rubro de capacitación se destinaron recursos por el valor de \$ 25.000.000.00, que luego fueron reducido a \$ 5.000.000 y que en 2014 inicialmente fue de \$7.000.000.00 y finalmente se estableció en \$ 5.000.000.00, se pudo evidenciar que estos recursos no fueron ejecutados, bajo estas consideraciones.

c) Implementación del SIGEP

Teniendo en cuenta que el decreto 2842 de 2010 establece:

Artículo 7°. Responsabilidades de los representantes legales de las instituciones públicas que se integren al SIGEP y de los jefes de control interno. Las entidades



**CORRESPONDENCIA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.**

SGC-DC-02

VERSIÓN

02

Fecha Aprobación

Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

y organismos a quienes se aplica el presente decreto son responsables de la operación, registro, actualización y gestión de la información de cada institución y del recurso humano a su servicio.

Es responsabilidad de los representantes legales de las entidades y organismos del Estado velar porque la información que se incorpore en el SIGEP se opere, registre, actualice y gestione de manera oportuna y que esta sea veraz y confiable.

Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces, como responsables en el acompañamiento en la gestión institucional, deben realizar un seguimiento permanente para que la respectiva entidad cumpla con las obligaciones derivadas del presente decreto, en los términos y las condiciones en él establecidos y de acuerdo con las instrucciones que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Y que en virtud de la función asignada, esta oficina dentro del proceso de auditoría, ha indagado al área auditada y hasta la fecha no se ha implementado este sistema,

d) Mapa de Riesgo

Al verificar el Panorama de Riesgo de la entidad para confrontarlo con las actividades que realiza el funcionario de Oficios Varios el Señor Edgardo Altamar se pudo identificar que dentro de las funciones expuestas en el Descriptivo del Cargo y Perfil por Competencias no están asignadas las siguientes actividades que pueden colocar en riesgo la integridad física del funcionario,

- Actividades de Manipulación de Dispositivos Eléctricos. (Posible riesgo a materializarse: Riesgo Eléctrico, debido a la manipulación de redes eléctricas y equipos eléctricos)
- Actividades fuera de las instalaciones de la Entidad como lo es el riesgo de las plantas que se encuentran en el Boulevard de la Carrera 46 frente al edificio administrativo del Banco de la Republica y el Banco Agrario (Posible riesgo a materializarse: Riesgo de Publico el cual puede generar accidentes al funcionario debido a la materialización de eventos no deseados como atracos y lesiones por accidentes de tránsito).

*De igual manera la NTCGP 1000:2009 en su Numeral 5.6.2. Información para la Revisión; Literal (h); Pág. 21 dice que la entidad debe presentarle a la gerencia la identificación de los riesgos actualizados para su revisión.

*NTCGP 1000:2009 en su Numeral 6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación; Literal (a), (b), (c); Pág. 22 y 23. Expresa que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la calidad del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

e) Vulnerabilidad de la Información

La oficina de Control Interno queda muy preocupada en esta auditoría en cuanto a la poca seguridad de la información que hace parte del día a día de la entidad como son contratos, hojas de vida, documentos y registros de nómina los cuales son riesgos que se encuentran identificados en el mapa de riesgo de gestión y en el mapa de riesgo de anticorrupción. Uno de los riesgos relevantes identificados es la seguridad de toda la información de la entidad y este riesgo está latente en su materialización si no se implementan acciones que permitan salvaguardar la documentación de la entidad



- Planes de Mejoramiento.

- 1- Auditoria a la atención de las PQRS presentadas en el segundo semestre de 2014; la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Ciudadano **no presenta desde el año 2013 los planes de mejoras productos de las auditorías realizadas semestralmente.**



**CORRESPONDENCIA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.**

SGC-DC-02

VERSIÓN

02

Fecha Aprobación

Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

- 2- Auditoria al departamento de sistemas; **Actualmente existe un plan de mejoramiento para subsanar las desviaciones detectadas.**
- 3- Actualmente se encuentra vigente un plan de mejoramiento frente a os hallazgos detectados en la Auditoria al área de Contratación.
- 4- Frente a la Auditoria realizada al área de Talento Humano. La Dirección de Control Interno se encuentra a la espera de la formulación y presentación del plan de mejoramiento.

- Auditorías realizadas por entes de control

Actualmente Transmetro es sujeto de control de la Contraloría Distrital de Barranquilla que con fundamento en las facultades otorgadas por la constitución política, práctica Auditorias a la entidad, a través de la evaluación de los principios de eficiencia, eficacia y equidad con que se administran los recursos puestos a disposición y los resultados de la gestión, con la finalidad a que contribuyan al mejoramiento continuo de la organización y por consiguiente la eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios en beneficio de la ciudadanía.

La contraloría en la actualidad está llevando a cabo una Auditoria a la entidad para la vigencia 2014 la cual no ha culminado, sin embargo Transmetro cuenta actualmente con 4 hallazgos de connotación administrativa, producto de la Auditoria Modalidad Regular efectuada a la entidad para la vigencia 2013.

Hallazgos:

1	TRANSMETRO SAS, a pesar del alto cumplimiento del plan de acción, este no fue publicado, teniendo en cuenta los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.
2	Al revisar la carpeta contentiva de los contratos N° 014, 016, 049, 072, 074 (sic) se supera en cada una de ella, los 200 folios .
3	Se revisaron las carpetas que contienen la información de los contratos, tomando como muestra el 70%, en las cuales no se evidencia la foliación de los documentos de manera consecutiva y cronológica como lo establece la ley general de archivos.
4	Se revisaron las carpetas contentivas del 100% de los contratos auditados a la vigencia 2013, no se encontró la totalidad de los documentos surtidos en los procesos contractuales en las carpetas de cada uno de ellos, dado que están en los procesos contractuales en las carpetas de cada uno de



**CORRESPONDENCIA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
TRANSMETRO S.A.S.**

SGC-DC-02

VERSIÓN

02

Fecha Aprobación

Agosto de 2013

COPIA CONTROLADA

ellos, dado que están dispersos en las diferentes áreas que participan en la elaboración y ejecución del contrato, como comprobantes de egresos, certificado de registro presupuestal, entre otros, los cuales fueron entregados por la entidad en medio magnético..

- Plan de Mejoramiento

La entidad suscribió un plan de mejoramiento, de acuerdo a los cuatro (4) hallazgos de connotación administrativa que quedaron en firme, con el fin de implementar acciones correctivas que conduzcan a eliminar las causas de las falencias encontradas, este plan de mejoramiento actualmente se encuentra vigente.

RAMÓN VIDEZ PEÑA
Director de Control Interno