



**INFORME
PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO**

**VIGENCIA: NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2017
ENERO – FEBRERO 2018**

ELABORADO POR: John Giraldo Granda
Coordinador de Control Interno

Laura Catalina Cifuentes Monroy
Contratista de Control Interno

**MEDELLÍN
MARZO 2018**



Coordinación de Control Interno

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, Metroplús S.A. presenta a continuación el informe detallado de avances en cada uno de los dos Módulos de Control - (Módulo de Planeación y Gestión - Módulo de Evaluación y Seguimiento) y Eje Transversal: (Información y Comunicación) del Modelo Estándar de Control Interno MECl, conforme al Decreto 943 de mayo 21 de 2014.

Metroplus S.A. se encuentra en proceso de socialización con los diferentes líderes encargados de cada una de las dimensiones a fin de avanzar en la ruta para la implementación del modelo MIPG. En cuanto a los comités estamos en proceso de creación de los mismos.

MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 Talento humano

1.1.1 Acuerdos, compromisos o protocolos éticos

Se crea un Manifiesto Ético, este documento se convierte entonces en un direccionador de las actuaciones de los servidores de la entidad; de ahí que, corresponde a cada uno de nosotros conocerlo, interiorizarlo, divulgarlo, hacerlo cumplir e igualmente, asumir las consecuencias de su omisión.

Los valores, Compromisos y Políticas éticas consignadas en el presente documento serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos de Metroplús S.A., sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico

1.1.2 Desarrollo del talento humano

En la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), METROPLÚS S.A., ha estado desarrollando un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.



El porcentaje de cumplimiento global es del 84%, adicionalmente se definió un plan de trabajo sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para el año 2018.

Durante este cuatrimestre la Dirección Administrativa ofreció una total de 19 capacitaciones a los servidores de la Empresa:

Fecha	Descripción Actividad	No. de asistentes	Tipo de actividad
02/11/2017	Trabajo en equipo	7	Capacitación trabajo en equipo - ARL SURA
03/11/2017	Capacitación Roles y responsabilidades SST- Rendición de cuentas	6	Capacitación Roles y responsabilidades SST- empleados
07/11/2017	Trabajo en equipo	9	Capacitación trabajo en equipo - ARL SURA- Empleados
09/11/2017	Trabajo en equipo	7	Capacitación trabajo en equipo - ARL SURA
09/11/2017	Resolución de conflictos	2	Resolución Conflictos – ARL Sura
22/11/2017	Capacitación Normas Banco Mundial	30	Capacitación Normas Banco Mundial
30/11/2017	Inducción SST	37	Capacitación Inducción SST
13/12/2017	Conferencia Cultura del Cuidado todo un arte	20	Conferencia Cultura del cuidado todo un arte. ARLSURA
15/12/2017	Prevención de Accidentes de tránsito seguridad vial peatonal	2	Capacitación Empleados ARL Sura
19/12/2017	Conferencia Cultura del Cuidado todo un arte	3	Conferencia Cultura del cuidado todo un arte ARLSURA
25/01/2018	Capacitación Higiene puestos de trabajo SST	4	Capacitación Higiene puestos de trabajo SST
30/01/2018	Inducción Roles Responsabilidades Política SST y Política SPA	41	Inducción Roles y responsabilidades políticas SST y Política SPA- SST
02/02/2018	Taller Construye tu proyecto de vida	23	Taller construye tu proyecto de vida - COMFENALCO
09/02/2018	Capacitación Comunicación Asertiva	6	Capacitación Comunicación Asertiva- empleados- Comfenalco
13/02/2018	Capacitación Comunicación Asertiva	16	Capacitación Comunicación Asertiva- empleados- Comfenalco
14/02/2018	Capacitación Rol y Responsabilidades	9	Capacitación Rol y Responsabilidades- ARLSURA- EMPRESA RISK
20/02/2018	Capacitación Comunicación Asertiva	14	Capacitación Comunicación Asertiva- empleados- Comfenalco
21/02/2018	Capacitación Accidentes de trabajo	1	Capacitación Accidentes de trabajo - ARLSURA
28/02/2018	Capacitación pautas básicas prevención del riesgo público	12	Capacitación pautas básicas prevención del riesgo público- ARLSURA



1.2. Direccionamiento estratégico

A partir del último trimestre del año 2017, la Entidad se trazó como meta su potencialización como protagonista y ente activo de la movilidad. En este sentido, con el apoyo de sus directores y así mismo de sus accionistas, logró una modificación en su objeto social, donde se permite la ampliación del mismo, para explorar nuevas actividades empresariales, que le permitan competir en el mercado y ofrecer servicios adicionales a la infraestructura del proyecto Metroplús, ampliando espectro de ingresos a actividades de capacitación, diseño, consultoría, infraestructura tipo carretera de bus de mediana capacidad, manteniendo así su especialidad en la escala de movilidad de BRT y buscando con ello la posibilidad de obtención de ingresos adicionales que lleven a la entidad en un mediano plazo a la auto sostenibilidad.

En este sentido, el año 2018 será definitivo para lograr la transformación empresarial, no solo desde su propia estructura, modelación de procesos, y modernización de sus tecnologías, sino también desde su propio modelo de negocio, buscando la articulación con otras entidades partícipes de la movilidad urbana y alianzas estratégicas que permitan la verdadera integración del sistema de transporte público colectivo.

Así las cosas, el Direccionamiento Estratégico 2018-2028 de Metroplús, tienen como finalidad trazar las metas y objetivos estratégicos de la Entidad para un plazo de 10 años.

Dicho Direccionamiento parte de un análisis y diagnóstico de la situación actual de la Entidad, y sus líneas de actuación y mejora. El por qué existimos y qué vamos a ofrecer a la sociedad a través de nuestra misión, visión y valores institucionales. Cuál es nuestro modelo de negocio y la presentación de sus ocho líneas estratégicas, y cuáles son los temas estratégicos que aportarán valor en los próximos 10 años, plasmando así nuestros objetivos estratégicos. Cómo vamos a medir el cumplimiento de los objetivos propuestos a través de indicadores, y qué metas nos vamos a fijar como retos a conseguir en los próximos años. De igual manera, se contempla la depuración de diversas acciones que tienden a lograr los objetivos estratégicos con cronograma y entregables.

Se presenta además nuestro mapa estratégico, el cual incorpora la Movilidad Inteligente como el CORE de nuestro negocio, y las cuatro líneas estratégicas que guiarán las metas



de la empresa, las cuales son: Balance Social, Talento Humano, Gestión Organizacional, y los Clientes y Mercado. Dichas estrategias se conectan entre sí, y reflejan nuestros valores institucionales más representativos, los cuales son: Confianza, Inteligencia y Respeto.

Dicho Direccionamiento fue presentado en el Comité de Gerencia de la Entidad, en la Junta Directiva de socios del 26 de febrero y en la Pre-Asamblea de Accionistas del 21 de febrero. Se está a la espera de su aprobación y adopción en la Junta Directiva del mes de marzo del presente año.

Se han desarrollado actividades de socialización del documento que contiene el Direccionamiento Estratégico 2018-2028, en el Comité Directivo con el grupo primario de la Entidad, y en el Comité Operativo, donde se encuentran representantes de cada una de las dependencias de la misma. Para el mes de marzo, se tiene programado su socialización en reunión conjunta con el Gerente y todos los funcionarios y contratistas, llamada "La RUTA", y por los diversos medios electrónicos de la Empresa.

1.3 Componente Administración del Riesgo

La Empresa viene realizando un proceso de revisión y actualización de los controles de las matrices de riesgos de anticorrupción y de riesgo antijurídico.

MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 Autoevaluación institucional

2.1.1 Autoevaluación:

Para el segundo semestre de 2017 se recibieron 245 PQRSD físicas (72) y Virtuales (173), con relación al análisis de las PQRSD del segundo semestre de 2017 que cuentan con respuestas temporales y están pendientes de respuesta de fondo, se pudo constatar mediante el proceso de auditoría que en la actualidad no existen PQRSD pendientes de respuestas de fondo, por lo cual se congratula la gestión de las dependencias encargadas y se les expresa sobre la importancia de que continúen adelantando de manera constante las gestiones pertinentes para que se proceda de manera oportuna la respuesta de las PQRSD.

2.2 Auditoría interna

Durante el cuatrimestre evaluado la Coordinación de Control Interno realizó auditorías internas a los siguientes procesos: 1. Centro de Administración Documental (C.A.D). 2. Arqueos a cajas menores. 3. Verificación y evaluación de la rendición de la cuenta (Software Gestión Transparente). 4. Seguimiento a Convenio y Contratos.

2.3. Planes de mejoramiento

Para el seguimiento a los planes de mejoramiento estos se realizan durante las auditorías internas, el resultado se consigna en el informe de cada auditoría y en el formato respectivo, en cuanto a los planes de mejoramiento de las auditorías externas son reportados oportunamente al respectivo ente de control. Adicionalmente, por medio del plan excelencia esta dependencia viene realizando seguimiento a las acciones planteadas con el fin de mitigar los hallazgos que fueron evidenciados por los entes externos (Contraloría y Procuraduría).

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Durante el cierre del año 2017, específicamente los meses de noviembre y diciembre, el área de comunicaciones entró en una etapa de revisión de la estrategia con el fin de diagnosticar las necesidades y oportunidades del área de cara a los 4 objetivos fijados por la nueva gerencia. Fue así como se evidenció la necesidad de articular estratégicamente el Área de Comunicaciones y la Dirección de Gestión Social, ya que las dos áreas trabajan directamente la esfera social en sus diferentes componentes: la divulgación y la socialización.

Luego de evidenciar las oportunidades del trabajo articulado de las 2 áreas, se comenzó en la actualización del plan de comunicaciones, pasando a ser un Plan de Comunicación Social en el que se articulan las herramientas comunicacionales y sociales para dar paso a una estrategia social mucho más completa, con una herramienta transversal que contribuya con la identificación de la entidad como un actor importante en la movilidad de Medellín y el Valle



de Aburrá, aportando a la cultura de la movilidad inteligente a través de información oportuna y pertinente y un eficaz relacionamiento con los diferentes grupos de interés.

El mes de enero fue enfocado en la elaboración del plan y su posterior aprobación, para pasar a comenzar su implementación en el mes de febrero. Este nuevo plan de comunicaciones, será la carta de navegación para el área durante el año 2018 y tiene las siguientes características:

- 3 Principios de información y relacionamiento: posicionamiento, gestión y cultura.
- 4 ejes de comunicación: pensadores de la movilidad, empresa eficiente, amigable con el medio ambiente y que refleje los hábitos de una buena operación.
- 9 Estrategias de comunicación interna y 9 estrategias de comunicación externa.