

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

Metro de Medellín Ltda.

Periodo Julio a octubre 2019

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 se presenta el informe pormenorizado sobre el estado del control interno, enfocado en implementar acciones de supervisión y monitoreo que le permitan a la Empresa la autoevaluación y la evaluación independiente con una cultura de mejora continua en todas sus Dimensiones, garantizando un Sistema de Control Interno eficaz.

1. Ambiente de Control

Diariamente el Metro de Medellín realiza actividades que lo llevan al cumplimiento de sus objetivos corporativos con el fin de llegar a su propósito superior, estas actividades tanto de tipo normativo como corporativo están enfocadas en la implementación de MiPG, por lo tanto, gestionando los autodiagnósticos correspondientes de cada dimensión y con el fin de prepararse para el cierre de brechas que de ellos se definieron, algunas de las actividades correspondientes a este cuatrimestre son:

- Capacitación de 27 funcionarios en Fundamentos de MIPG con la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP.
- Se conformó un grupo técnico con un representante por gerencia para el diligenciamiento de los autodiagnósticos con un avance del 100%, se continuará con este grupo para la implementación de MIPG (autodiagnósticos, brechas y planes de acción).
- Se incorporaron al Plan de Acción 2019 las líneas de actividades de los planes estipulados en el Decreto 612 de 2018, que aplican a la Empresa por ser Industrial y Comercial del Estado (EICE).
- De acuerdo con los resultados de FURAG y el IDI y la naturaleza de la Empresa, se determinaron las brechas correspondientes a Talento Humano y generar el plan de acción (SIGEP, indicadores claves, programa estado joven, Integridad); adicionalmente, se determinó que la Empresa ha implementado y viene trabajando como buenas prácticas de su gestión en los siguientes temas:
 - ✓ Procedimiento de selección y vinculación
 - ✓ Plan Anual de Capacitación
 - ✓ Programa de Bienestar
 - ✓ Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo
 - ✓ Medición clima organizacional
 - ✓ Gestión del Desempeño
 - ✓ Manual de descripción de cargos
 - ✓ Historia laboral de cada servidor
 - ✓ Evaluación de periodo de prueba
 - ✓ Inducción
 - ✓ Reinducción
 - ✓ Registros de programas de formación y bienestar
 - ✓ Evaluación de desempeño – Planes de desarrollo individual
 - ✓ Medición de clima laboral y riesgo psicosocial
 - ✓ Gestión del cambio
 - ✓ Cultura

- ✓ Gestión del conocimiento
 - ✓ Promoción entorno laboral saludable
 - ✓ Proyecto de teletrabajo
 - ✓ Gestión de la nómina
 - ✓ Negociación colectiva
- Continúa la campaña de divulgación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y del curso de fundamentos de MIPG, en el cual se ha alcanzado un avance del 98% del personal.
 - Se consolidaron los planes de acción de los 16 autodiagnósticos.
 - Se conformaron mesas de trabajo de Transformación digital y de Integridad, con el fin de trabajar con mayor intensidad en estos dos temas que fueron los de menor calificación en los autodiagnósticos.
 - Se cuenta con el Código de Integridad de la Empresa, el cual está pendiente por aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Una vez aprobado, se generarán varias estrategias para su lanzamiento, conocimiento y apropiación.
 - Se ajustó el cronograma de Implementación del MIPG para el año 2019.

2. Evaluación del Riesgo

El registro en el sistema de información SAP de los riesgos de la Empresa, se desarrolló según el cronograma planteado por Administración de Riesgos para el año 2019, el cual contempló el acompañamiento a los procesos para el ejercicio inicial de la actualización de los riesgos, la formación a los Líderes de Riesgos en el manejo de la herramienta SAP GRC y el registro de los riesgos en la misma. Esta actividad se desarrolló contemplando el nuevo mapa de procesos

Cada Jefe de Área con el respectivo Líder de Riesgos de Procesos continúa y termina la actualización y migración de los demás riesgos, con el apoyo de Administración de Riesgos.

A la fecha se han registrado en SAP GRC un total de 95 riesgos correspondientes a los 11 procesos, así como la creación de los tratamientos de dichos riesgos que son analizados y planificados con las diferentes áreas y procesos responsables, dichos tratamientos también son registrados en el Sistema de Información SAP – GRC con el fin de hacerle seguimiento.

3. Actividades de Control

Para este cuatrimestre se realizaron eventos que garantizan el control de la operación para la prestación del servicio y la continuidad del negocio, la importancia de los servidores metro para la Empresa y actividades que involucran a los ciudadanos y la comunidad que son un grupo de interés relevante para el Metro de Medellín, algunas de estas actividades son:

Servidores Metro

Convivencia intergeneracional:

la suma entre la experiencia y las nuevas ideas en el diario vivir de la Empresa se puede encontrar la convergencia de 4 generaciones distintas. Por un lado, están los baby boomers, nacidos alrededor de la Guerra Fría, ocupa el 7,04% de Servidores Metro; luego se cuenta con los inmigrantes digitales,

la generación X, con un 35,65%; seguido se ubican los millennials, quienes predominan en cuanto a cantidad en la Empresa con 56,82% de la población y finalmente los nacidos después del 2000, los centennials, que ocupan el 0,49% y van en aumento. La combinación de experiencia y nuevas ideas que genera esta convivencia intergeneracional resulta muy enriquecedora para nuestro Metro, que este año dio la bienvenida a 243 millennials, lo que pide de todos los Servidores poner al servicio de los demás nuevos talentos, fortalecer la comunicación asertiva, efectiva y cara a cara; reconocer y valorar a los demás; respetar las diferentes opiniones, teniendo en cuenta que las distintas perspectivas pueden ser beneficiosas a la hora de solucionar problemas. Además de lo anterior, otros retos son generar espacios en los que se pueda compartir el conocimiento, las buenas prácticas y las lecciones aprendidas; estimular la creatividad y tener una mente abierta y flexible. Todo esto con el fin de alinearse con el propósito de la Empresa y generar relaciones de confianza, cercanas y profundas en las que las personas sean el centro de la estrategia. Vivimos la cultura del respeto y la solidaridad porque lo que tú haces nos mueve.

La ruta hacia la excelencia

El Metro operará los nuevos buses eléctricos de Medellín. Desde sus inicios, el objetivo del Metro ha sido promover la calidad de vida de los ciudadanos a partir de la prestación de un servicio de transporte masivo con altos estándares de calidad. En esta ruta hacia la excelencia, el Sistema de Gestión Integral - SGI se ha convertido en uno de los pilares más importantes, ya que aporta elementos para que todos conozcan cuál es el camino que nos lleva a cumplir con la promesa de servicio y con los desafíos del negocio.

- Con un enfoque hacia el cliente, busca la satisfacción de sus necesidades, expresadas en términos de rapidez, seguridad, cobertura y economía.
- Compromiso con la selección de proveedores que suministren servicios y productos de calidad.
- Consolidación de una estructura organizacional con la capacidad de responder a las circunstancias cambiantes del entorno, soportada en el enfoque por procesos y en el mejoramiento continuo.
- Reafirmación del alto posicionamiento del servicio de transporte de la Empresa: calidad de vida para la comunidad y convivencia ciudadana.
- Contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente, dentro de la perspectiva de sostenibilidad de la Empresa.
- Implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para promover la cultura del cuidado en la entidad. Beneficios del Sistema de Gestión Integral.

Certificaciones internacionales que enorgullecen a la Empresa ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad Certificados desde el año 2000 y hoy cuenta con alcance en el servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, tranvía, cable aéreo y BRT (Buses de tránsito rápido).

ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental Certificados desde 2007 con alcance en el servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro y de cable aéreo.

OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional Certificados desde 2007 con alcance en el servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro y de cable aéreo.

Operación y continuidad del negocio

Se afianza la triada Universidad-Empresa-Estado

La triada Universidad- Empresa- Estado ha sido definitiva para la innovación en el Metro de Medellín. Desde el año 2004, se ha mantenido una estrecha alianza con las Universidades y Colciencias para la solución de problemas técnicos por medio de investigación científica y aplicada, promoviendo a su vez la Innovación. Lo anterior como estrategia para garantizar la sostenibilidad tecnológica de la Empresa.

Como muestra de ese estrecho vínculo con la Academia, el Metro hace parte del Comité Universidad Empresa Estado (CUEE) y Comité asesor de ingeniería mecatrónica de la universidad Escuela de Ingeniería de Antioquia (EIA). Además, junto con las universidades se han llevado a cabo proyectos como el de los ultracapacitores, además de los que se mencionan a continuación:

Laboratorio de cables: este laboratorio fue creado gracias a un convenio de cooperación de ciencia y tecnología entre el Metro de Medellín y el grupo GEMI de la Universidad Eafit, con el fin de contar con un espacio que permitiera la capacitación y reentrenamiento del personal de cables así como para la realización de pruebas y mejoramientos de componentes, equipos y repuestos, los cuales permiten aumentar la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas de transporte por cable aéreo. Se trata de un espacio único en el mundo ya que es el primer laboratorio taller que reúne varios de los subsistemas que componen un cable aéreo.

Análisis de fallas de catenaria: realizamos un estudio con la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) con el apoyo de la firma Ingeniería Especializada Blandón (IEB) con el fin de identificar las causas de las incidencias de catenaria que se presentaron en los tres primeros meses del año 2018. Las acciones adelantadas han permitido corregir totalmente el fenómeno y evitar la afectación de la operación por fallas en la catenaria.

La energía resultante del frenado regenerativo de los trenes y que no podía ser aprovechada por otro tren cercano, fue uno de los factores que confluía para que se presentaran las afectaciones en la catenaria en 2018. En ese sentido, el proyecto de ultracapacitores se constituye en una medida más para minimizar el riesgo de fallas en la catenaria.

En el proyecto de ultracapacitores se invirtieron más de mil millones de pesos, más de 1.300 horas de trabajo del personal Metro y más de 10.000 horas de investigación de parte de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Próximamente, la Empresa instalará más ultracapacitores en otras subestaciones de la línea A.

Las telecabinas de línea K se renuevan

Después de 15 años de operación de Metrocable línea K y de transportar diariamente a 48.000 pasajeros, se están renovando las telecabinas, tanto en su estructura externa como interna, lo que permitirá tener la totalidad de la flota, 90 telecabinas, repotenciadas y extender su vida útil.

El proyecto que inició en noviembre del año pasado, con un costo de 4.100 millones de pesos y que espera estar culminado en diciembre de este año, permitirá un ahorro significativo para la Empresa, si se tiene en cuenta que el valor aproximado de cada telecabina es de \$180 millones; es decir, con un valor significativamente bajo se le dará vida útil a toda la flota por otros 15 años.

Gracias al conocimiento y a la experiencia obtenida; al ser los operadores del primer cable urbano de uso masivo en el mundo, se logró realizar esta repotenciación con talento local, en nuestros propios talleres y sin afectar el servicio. Así, se implementó una cadena de producción básica donde a la cabina se le realiza una intervención profunda, se desarma en sitio, se revisa su estructura, se pinta y se mejora; elementos como los policarbonatos se recuperan, los tornillos y las tuercas se cambian completamente.

Adicionalmente, se está realizando un trabajo de interiorismo donde también se están renovando las sillas y los espaldares, al igual que el cambio de los brazos portantes de las puertas por los de última generación y se está actualizando el sistema de cierre de puertas, con seguridades extras, permitiendo mayor seguridad a la ya existente.

El peso de las cabinas también se reducirá, cambiando varios elementos como la batería y la estructura del techo, lo que la hará más liviana y permitirá a futuro transportar 11 pasajeros, es decir una persona más, lo que aumentará la capacidad del Metrocable en un 10%.

Esta primera experiencia de repotenciación de cabinas en el mundo, que permitirá darle un nuevo ciclo de vida de las telecabinas por 15 años más, es gracias a la rigurosidad en el mantenimiento que se realiza año a año, al buen estado de las telecabinas y al cuidado que los usuarios han tenido con el sistema, los cuales se han apropiado de la Cultura Metro y la han vivido día a día en sus viajes.

Los ciudadanos y la comunidad

Participación en la formulación de la política de protección a moradores: el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de Medellín estableció en su artículo 573 la Política de Protección a Moradores y Actividades Económicas Productivas, con base en la política de responsabilidad social definida en la Ley. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el POT el Municipio contrató a la Universidad Nacional para la implementación del diseño metodológico y formulación de esta política pública. Con el apoyo de algunas de dependencias municipales y de entidades descentralizadas que incluyen al Metro de Medellín, se conformaron mesas interinstitucionales que permitieron identificar problemáticas y necesidades, así como plantear alternativas de solución.

Uno de los resultados de esas mesas fue la actualización de la normatividad que regula las compensaciones e indemnizaciones del Municipio de Medellín, expidiéndose para tal efecto el Decreto 1091 del 13 de diciembre de 2017, el cual se aplicó para los proyectos Tranvía Ayacucho y Cable Picacho ejecutados por nuestra Empresa.

Así mismo 25 artistas plásticos de distintos municipios del Valle de Aburrá llegaron a distintas estaciones del sistema para pintar de manera simultánea sus obras y así llamar la atención de los usuarios en el mes del patrimonio que se celebró en septiembre. La actividad se realizó el pasado 26 de septiembre en 11 estaciones del sistema. Además de pintar, los artistas compartieron con los usuarios y al final se realizó una exhibición de todas las obras realizadas, en la estación Parque Berrío.

Encuentro Nacional de Transporte de Pasajeros de la ANDI

El 12 de septiembre el gerente del Metro de Medellín, Tomás Andrés Elejalde, intervino en el 9º Encuentro Nacional de Transporte de Pasajeros organizado por la Cámara de Transporte de la ANDI con una ponencia titulada “Medellín y Valle de Aburrá: Transporte público masivo para un modelo de ciudad región sostenible”.

En su exposición el Gerente recordó cómo el Metro define su “Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro” teniendo como marco los diferentes instrumentos de planeación del territorio, tales como los planes de ordenamiento territorial de los municipios del Valle

Así son los corredores con sistemas de movilidad de Aburrá y el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano formulado por el Área Metropolitana. Así puede promover el Desarrollo Orientado al Transporte (DOT), un modelo de desarrollo urbano que busca que las construcciones se ubiquen cerca de los corredores de movilidad masiva para facilitar acciones como caminar, pedalear conectar, transportar, mezclar, densificar, compactar y cambiar, lo que tiene impactos positivos en el medioambiente y en la calidad de vida de los habitantes, tanto en lo social como en lo económico. Con estrategias como esta se contribuye a promover la sostenibilidad en el territorio del Valle de Aburrá.

4. Información y Comunicación

Pantallas informativas: 309 razones para levantar la mirada en el Metro

309 pantallas instaladas por el Metro de Medellín para brindar información oportuna y de utilidad sobre la operación del sistema de transporte, y temas de interés relacionados con él.

Estas pantallas hacen parte de los canales de comunicación que el Metro pone a disposición de sus usuarios a través del Centro de Información al Ciudadano (en el que se incluyen medios como las redes sociales, la app Metro -lanzada recientemente-, la megafonía en estaciones, la página web del Metro y Cívica, entre otros), cuyo propósito es brindar información oportuna y de calidad para facilitarles la toma de decisiones inteligentes de movilidad.

Ubicadas en plazoletas, puentes de acceso, zonas de torniquetes y plataformas de las estaciones, en estas pantallas se muestra información como la fecha y la hora, el ‘semáforo’ que, con indicadores de color, da cuenta en tiempo real del estado de las diez líneas del sistema, datos sobre cambios o novedades en la operación, invitación a eventos culturales y tips de Cultura Metro. Todos los contenidos que en ellas se proyectan, están pensados para la fácil lectura y comprensión, entendiendo que los usuarios se encuentran en tránsito por cada uno de dichos lugares.

Con las pantallas del Centro de Información al Ciudadano, el Metro de Medellín trabaja para brindar información oportuna que permita tomar decisiones para llegar a los diferentes destinos, especialmente ante novedades operativas.

Nueva App del Metro ya se conecta con más de 60 mil usuarios

A poco más de dos meses de su lanzamiento, ya son más de 60 mil los usuarios del Metro de Medellín que utilizan e interactúan la nueva App para dispositivos móviles que desarrolló la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá para establecer un nuevo relacionamiento cercano y moderno con sus pasajeros, mejorar su experiencia de viaje, brindar información oportuna y motivar la construcción de una cultura del servicio basada en enfoques colaborativos.

En efecto, desde el pasado 29 de junio, día de su lanzamiento, a la fecha, en promedio cerca de mil usuarios al día activan la App en sus dispositivos móviles y disfrutan de sus nuevos servicios, los cuales en su mayoría han recibido una positiva respuesta por parte de los viajeros, a juzgar por los más de 580 comentarios que han escrito en las cuentas del Metro en las tiendas de aplicaciones, que han permitido en el caso de Android un ascenso en la calificación de la app de 3.6 a 4.6, y en Apple, de 3.2 a 3.8.

Con esta app, tendrá a la mano la posibilidad de planificar su viaje en el Sistema, conocer los medios de transporte que debe utilizar, su costo, la distancia y el tiempo del recorrido, en mapas que combinan la información de todos los medios de transporte que opera el Metro (tren, tranvía, cables, buses y rutas alimentadoras), así como todas las rutas integradas del valle de Aburrá.

También conocer en segundos el saldo de su tarjeta Cívica, identificar los puntos de recarga más cercanos al sitio en el que se encuentre, enlaces para recargar su tarjeta por internet y más información detallada de este medio de pago y de recaudo electrónico del sistema integrado de transporte de la región metropolitana.

Además, podrá conocer el estado de las líneas del sistema Metro; la ocupación de los coches de los trenes de las líneas A y B, gracias a los reportes que realizan los usuarios que viajen en estos vehículos, y los tiempos de llegada de trenes y tranvías a las paradas y estaciones.

La nueva App está disponible para celulares con sistemas operativos Android (a partir de la versión 4.4 y superiores) e IOS (a partir de la versión 11 o superiores). 45.194 nuevas descargas en Android desde su lanzamiento. 4.209 nuevas descargas en IOS 586 reseñas y calificaciones en Google Play y App Store: 72 % positivas, 21 % negativas y 7 % Neutras.

5. Actividades de Monitoreo

El área de Asesoría en Gestión de la Empresa para el periodo julio – octubre continuo con la ejecución del Plan Anual de Auditoría, el cual fue definido aplicando la metodología de planeación de auditoría basada en riesgos, incluidas las diferentes auditorías e informes de cumplimiento legal, auditorías de proceso, informes de evaluación y seguimiento a la gestión de la mejora.

Se realizó la auditora al Sistema de Gestión integral por medio del contratista Gestión y Conocimiento en dicha evaluación se concluyó que el sistema de gestión es conveniente, adecuado y eficaz. Se evidencian mejoras y fortalecimiento del sistema.

Se realizó seguimiento al PAAC del segundo cuatrimestre de 2019 con un avance de cumplimiento del 75.44% de las actividades planificadas para la vigencia 2019.