

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
Metro de Medellín Ltda.
Periodo evaluado noviembre 2018 a febrero 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

Para dar cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión la Empresa se encuentra realizando las siguientes actividades:

- Mediante Resolución 0021 de enero de 2019 se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Empresa.
- Se continúa con la elaboración de los autodiagnósticos de Direccionamiento y Planeación, Control Interno, Servicio al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información y Defensa Jurídica.
- 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 al ser Industrial y Comercial del Estado (EICE).
- Se activó la Gestión del Cambio en la Empresa, como proyecto estratégico para implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que permita dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional, en términos de calidad e integridad del servicio para generar valor público, según lo estipulado en el Decreto 1499 de 2017.
- Se ajustó el cronograma de Implementación del MIPG para el año 2019 y se planearon las principales actividades y capacitaciones a realizar para divulgar el MIPG.
- Se realizaron los Planes Estratégicos Institucionales según Decreto 612 de 2018, que aplican para la Empresa: Plan Institucional de Archivos de la Entidad –PINAR, Plan Anual de Adquisiciones, Plan de trabajo anual en Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información. Se publicaron al 31 de enero de 2019 en la página web de la Empresa.

Según concepto elaborado por Gestión del Talento Humano de la Empresa y soportado por información suministrada por Función Pública, los planes de: Vacantes, Previsión de Recursos Humanos, Estratégico de Talento Humano, Institucional de Capacitación y de Incentivos Institucionales, no le aplican al Metro de Medellín por su naturaleza jurídica. No obstante, la Empresa tendrá en cuenta los resultados de FURAG y del IDI para determinar las brechas que corresponden a Talento Humano y generar un plan de acción enfocado a dar cumplimiento al objetivo central de MIPG de fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas.

- Se cumplió con el diligenciamiento de los dos formularios FURAG 2018 dentro del plazo estipulado, cuestionarios SISTEMA DE GESTIÓN: MIPG y MECI - EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

2. Evaluación del Riesgo

Dentro de la revisión constante que realiza la Empresa de sus riesgos se realizó la migración de los riesgos de procesos al Sistema de Información SAP GRC (Risk management), según el cronograma planteado para el año 2018.

Con el acompañamiento del área de Administración de Riesgos, la formación a los Líderes de Riesgos en el manejo de la herramienta SAP GRC (Risk management), a la fecha se ha registrado un total de 56 riesgos correspondientes a 17 procesos, en donde cada jefe de área con el respectivo Líder de Riesgos continuará actualizando los riesgos de su proceso.

La Empresa fue anfitriona del XXVIII Encuentro de Oficiales de Cumplimiento de Antioquia - Sector Real (sector que reúne a las empresas productoras de bienes y servicios al igual que a las empresas comercializadoras de los mismos). En el encuentro participaron empresas de toda la ciudad. Los temas tratados fueron: Segmentación de factores de riesgos en el sector real: casos reales; Delitos por fuentes del lavado de activos; Listas restrictivas. Con este tipo de encuentros, el Metro reafirma su compromiso con la prevención de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

3. Actividades de Control

Como actividades de control se implementaron algunas acciones importantes no solamente al interior de la Empresa sino para beneficio de los usuarios y la comunidad algunas de ellas son:

- En 2018 se logró que el 100% de las rutas integradas del área metropolitana contaran con la tarjeta Cívica como medio de pago, un logro que sin duda impactó positivamente en la satisfacción con el servicio y que fue posible gracias al trabajo conjunto con el Área Metropolitana del Valle de Aburrá como autoridad de transporte, las secretarías de transporte o movilidad de los 10 municipios que integran la ciudad-región y las empresas privadas que prestan el servicio de transporte público colectivo. En total,

desde 2018 ruedan 1.526 buses de 17 empresas de transporte con un validador para leer la tarjeta Cívica instalado, beneficiando así a 555.752 usuarios diariamente, con mayor comodidad y seguridad por el no uso de dinero en efectivo.

- Dentro de las medidas que se han implementado para mejorar la satisfacción de los usuarios están la opción de recargar la tarjeta Cívica por internet, el incremento de los puntos externos de recarga hasta llegar a una red de 1.643 puntos y el servicio de personalización de la tarjeta Cívica a través de la página web. Asimismo, con la instalación de 327 pantallas informativas tanto en el interior como en el exterior de las estaciones se avanza en la consolidación del Centro de Información al Ciudadano (CIC), un completo modelo de comunicación que permite informar oportunamente a los usuarios sobre incidencias operativas con el fin de que puedan tomar decisiones inteligentes de movilidad.
- En lo que se refiere a la gestión ambiental y social, el aporte en este sentido son las externalidades positivas, es decir la cuantificación monetaria de los impactos que la actividad económica de la Empresa genera en los habitantes del Valle de Aburrá, sin importar si usan o no el Sistema. En total, el valor de las externalidades ascendió a \$2,9 billones según cálculos que se realizan aplicando metodologías propias desarrolladas por asesores especializados en el tema, teniendo como base los impactos que se generarían si los viajes que se realizan en el Sistema se hicieran en otros medios de transporte.
- Se Registró con satisfacción que gracias a que se opera con energía eléctrica o con Gas Natural Vehicular (GNV) se logra evitar la emisión de 675.366t (toneladas) de CO₂ y de 20.874 t de otros contaminantes atmosféricos, así como el consumo de 67 millones de galones de diésel. En cuanto a impactos en la salud pública, gracias a que se proporcionó esta disminución en las emisiones de gases contaminantes, se evitaron 602.922 afecciones a la salud. Además, se evitaron 4.314 accidentes viales gracias a que las vías de tren son segregadas, a que los carriles de la línea 1 de buses son exclusivos y a los altos estándares de seguridad en su diseño que poseen los metrocables y el tranvía.
- Pese los impactos positivos, la gestión empresarial, como sucede con todas las actividades humanas, genera consecuencias en el medio ambiente por el consumo de recursos naturales. Sin embargo, gracias a las medidas de ecoeficiencia que se han implementado se disminuyó el consumo de energía y agua por millón de pasajeros con respecto a 2017. En cuanto a energía se pasó de 1,57 TJ (Terajulios) por millón de usuarios transportados en 2017 a 1,52 TJ en 2018, mientras que en agua se pasó de 244,95 m³ en 2017 a 196,62 m³ en 2018. La energía está expresada en TJ y no en kWh porque además de la electricidad también se registra la energía obtenida de combustibles fósiles requeridos por algunos vehículos auxiliares, que se mide en galones, y el GNV de los buses de la línea 1 de buses, que se mide en m³. Por esto, la Guía GRI recomienda usar Julios para poder sumar todas las fuentes energéticas.

- En 2018 se realizaron dos proyectos de especial trascendencia para el cuidado del medioambiente. El primero de ellos es el de la ‘Recarga Verde’ mediante el cual los usuarios pueden cambiar botellas de materiales reciclables por recargas en dinero para su tarjeta Cívica. El segundo fue un convenio suscrito con Metroplús S.A., Empresas Públicas de Medellín (EPM), el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y la Alcaldía de Medellín para adquirir un bus eléctrico de tipo articulado con el que se está realizando una prueba piloto para analizar su desempeño y validarlo como una tecnología viable de implementar en la línea 1 de buses.
- En cuanto a la sostenibilidad financiera es positivo registrar que se logró un margen EBITDA de 34,2%, muy por encima del 23% establecido en la perspectiva ‘Desempeño Financiero’. Contribuyeron a este margen las medidas de austeridad reflejadas en los ahorros generados en el proceso de abastecimiento, que ascendieron a \$9.192 millones, y el incremento de los ingresos tarifarios y no tarifarios. Los primeros fueron de \$559.639 millones debido al incremento en el número de usuarios movilizados, en línea con el objetivo ‘aumentar la red de movilidad hasta llegar a 1,3 millones de usuarios en un día típico laboral’ inscrito en la perspectiva ‘Ciudadanos y territorio’, cifra que en 2018 fue de 1,2 millones en promedio.
- Los ingresos no tarifarios fueron el 9,3% de los tarifarios, acercándose al objetivo ‘alcanzar un 10% de ingresos no tarifarios’ de la perspectiva ‘Desempeño Financiero’. Además, mención especial merece el hecho de haber logrado dos contratos de asesoría por fuera de Colombia, hecho que muestra cómo se avanza en el objetivo de ‘diversificar servicios y ampliar portafolios a otros mercados’, inscrito en la perspectiva ‘Ciudadanos y territorio’.
- En cuanto a la gestión ética y buen gobierno, es dicente que no se hayan presentado fallos judiciales en los que los entes de control realizaran condenas por violar la normativa ambiental, social o económica. Esto es una muestra de la efectividad de los mecanismos implementados para garantizar la pulcritud y legalidad de todas las actuaciones de la Empresa.
- Con fin de fortalecer el Sistema de Gestión Integral, se hicieron 51 visitas en las diferentes instalaciones de la Empresa, lideradas desde el área de Planeación Estratégica para fortalecer la apropiación del Sistema de Gestión Integral en todos los Servidores con el fin de que se hagan conscientes de que este es un tema de todos.
- “Encuentros con sentido y contenido” con la participación de 120 Servidores que son considerados aliados del sistema Integrado de gestión, por el apoyo que brindan a su implementación. Fueron invitados a construir y valorar su participación en la Empresa desde el ser con el propósito de que entiendan el impacto de las acciones en el todo.

4. Información y Comunicación

Como canales de comunicación con los diferentes grupos de interés se tiene una plataforma de medios corporativos que se relaciona a continuación:

Medio	Periodicidad	Grupo de interés											
		Viajeros	Ciudadanos	Clientes comerciales	Junta directiva	Empleados	Proveedores	Comunidad	Sociedad civil	Estado	Transportadores	Sindicato	Comunidad financiera
Boletín Vía Positiva	Mensual				X						X		
Boletín Estación Familia	Trimestral				X						X		
Intranet	Diaria				X						X		
Carteleras internas	Semanal				X						X		
TV Metro	Semanal				X						X		
Eventos para empleados	A necesidad				X						X		
Encuentros con el Gerente	Semestral				X						X		
Periódico Nuestro Metro	Mensual	X			X	X		X	X	X	X	X	X
Sitio web	Diaria	X	X			X	X						
Centro de Información al Ciudadano	Diaria	X					X	X					X
Sonido en estaciones	Diaria	X											
Reuniones de Junta Directiva	Mensual				X								
Línea Hola Metro (Call center)	Diaria	X	X			X	X						
Reuniones con comunidad	A necesidad						X						
Charlas académicas	A necesidad		X					X		X			
Memoria de sostenibilidad	Anual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chat en línea	Diaria	X											
Encuesta de sostenibilidad	Bienal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Ruedas de prensa	A necesidad												X
Boletines de prensa	A necesidad												X

Para el 2019 son varios los retos planteados, entre ellos realizar una nueva caracterización de los grupos de interés de la Empresa, así como una revisión de los asuntos que se consideran materiales a la luz de la Cultura Metro como modelo de relacionamiento positivo con ellos.

5. Actividades de Monitoreo

Mediante Resolución 0147 de febrero de 2019, se creó el Estatuto de Auditoría de La Empresa de Transporte Masivo del Metro de Medellín, que define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la Auditoría interna en la Empresa.

Asesoría en Gestión, área que lidera la actividad de auditoría interna en la Empresa, presentó al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno la ejecución del plan anual de Auditoría de 2018 el cual tuvo un 94% de cumplimiento, de acuerdo con lo planificado. A través de dicho plan con las auditorías basadas en riesgos y las diferentes evaluaciones a la gestión administrativa los diferentes procesos han emprendiendo acciones de mejora basadas en un análisis de causas, permitiendo mitigar y prevenir la materialización de riesgos en la Empresa.

En Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 28 de diciembre de 2018 se presentó y aprobó el plan anual de auditoría para el año 2019, dicho plan se realizó basado en los riesgos y objetivos estratégicos de la Empresa.

Para el área de Asesoría en Gestión fueron relevantes en el 2018 los siguientes logros:

- La Incorporación de mejores prácticas de auditoría interna que fortalecen el proceso de verificación corporativa de la Empresa
- Posicionamiento de la actividad de auditoría interna en la entidad, se destaca la experiencia de los auditores, el conocimiento de los procesos de negocio, soporte y estratégicos, para brindar un aseguramiento razonable.
- El compromiso de la alta dirección con el proceso de auditoría, evidenciado en su participación desde la apertura hasta el cierre de las auditorías, aportando a la toma de decisiones para la mejora continua.

En febrero de 2019, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 193 de 2016, Asesoría en Gestión realizó el informe de Evaluación del Control Interno Contable, con el objetivo de concluir sobre la efectividad de los controles del proceso contable para garantizar razonablemente la producción de información financiera con características de relevancia y representación fiel, de acuerdo con lo establecido en el Régimen de Contabilidad Pública.

Con base en la metodología de la Contaduría General de la Nación, aplicada para realizar la evaluación, el Control Interno Contable de la Empresa a diciembre de 2018 obtuvo un puntaje de 4.57, en un rango de 1 a 5, lo que significa un porcentaje del 91.4%, obteniendo calificación de Eficiente.

Como fortaleza se resalta que la Empresa cuenta con una estructura organizacional, políticas, procedimientos y el sistema de información SAP que garantizan razonablemente la producción de información financiera conforme a los lineamientos de su Sistema de Gestión Integral y del marco normativo aplicable.

Producto de la auditoría regular realizada por la Contraloría General de Medellín en el año 2018, el metro de Medellín obtuvo una calificación de 89.1 puntos, lo que significa un concepto "Favorable" por parte de este ente de control. Así mismo, la Contraloría Feneció la cuenta del Metro de Medellín, por la vigencia fiscal 2017 y emitió un dictamen limpio en razón a que los estados financieros presentan razonablemente, en todo aspecto significativo la situación financiera de la Empresa.