

## **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011**

**AUDITORÍA  
INTERNA**

**Período evaluado: Julio a Noviembre de 2012**

**Fecha de elaboración: Noviembre 30 de 2012**



Con base en las auditorías realizadas en el periodo y en las recomendaciones presentadas por Asesoría en Gestión en el informe del año 2011 y validadas en febrero del 2012 por parte del Comité Coordinador de Control Interno, en este documento presentamos el estado de avance de las acciones ejecutadas por la Empresa, con el fin de mejorar permanentemente su sistema de control interno. Por lo cual este informe solo hace referencia a los componentes y elementos respectivos del MECI.

### **Subsistema de Control Estratégico**

#### **Dificultades**

Producto de las acciones que ha adelantado la Empresa, los resultados del indicador de quejas por millón de usuarios viene con una tendencia de mejoramiento al pasar en el año 2011 de 53 en el primer semestre a 39 en el segundo semestre, y de 47,5 en el primer semestre a 40 en el tercer trimestre del 2012.

#### **Avances**

##### **Ambiente de control**

Para los temas del Código de Buen Gobierno la Empresa continúa avanzando en la actualización del mismo y en el levantamiento de los comportamientos éticos, a partir de una metodología participativa que incluye servidores públicos de todos los procesos. A la fecha se han desarrollado los talleres de la primera fase con 18 áreas de la Empresa. Las demás ya están debidamente programadas. Durante este año se ha dado a conocer en las inducciones la versión actual del Código de Buen Gobierno, a través del módulo virtual E-Learning.

Con respecto al Control Disciplinario Preventivo, se vienen desarrollando una serie de actividades en el segundo semestre de 2012, como son:

Campaña de medios: cada mes en intranet y en carteleras se publica afiche o pieza gráfica alusiva al control disciplinario y al cumplimiento de los deberes.

Compendio de normas disciplinarias: Se realizó compendio de normas disciplinarias vigentes que incluyen Código Disciplinario único y normas complementarias, jurisprudencia y doctrina. El compendio fue divulgado a todos los jefes de área para que éstos lo multipliquen a su personal.

Actualización de información en intranet: a través de la intranet se dio acceso en los portales por área a todos los servidores a la normativa disciplinaria e información relativa a Control Interno Disciplinario.

Capacitación de jefes de áreas en aplicación del artículo 51 del CDU. Por grupos focales de jefes se realizaron actividades formativas relacionadas con la preservación del orden interno o facultad disciplinaria de los jefes otorgada por el artículo 51 del código.

Elaboración de un instructivo para aplicación del artículo 51 del código disciplinario único dirigido a Jefes.

Elaboración de formato para formular quejas o informes disciplinarios. Este último formato se encuentra en la intranet accediendo por la ruta de portales por área. Contiene a su vez instructivo que informa sobre el paso a paso para presentar una queja.

### **Direccionamiento estratégico**

La organización inició la revisión anual del plan estratégico, a partir de la cual se logra la actualización del mismo para el periodo 2013-2015, de acuerdo con las necesidades de nuestros usuarios actuales y potenciales.

Para fortalecer el trabajo por procesos, se continúa avanzando en el establecimiento de los acuerdos de servicio entre los mismos, cadena cliente – proveedor.

### **Administración de Riesgos**

Se elaboró una presentación para la Junta directiva del Metro y para el Comité de Gerencia, donde se relacionan los riesgos de procesos de mayor magnitud para la Empresa y como ha sido su gestión, se enuncia la metodología para la identificación y evaluación de riesgos, y se relaciona el plan de acción para el año 2013.

Se sigue trabajando en el tema de Continuidad del Negocio en cuanto a la formulación del plan, priorización de las 36 estrategias de acuerdo a los costos y el impacto en la disminución del riesgo, se establecieron los niveles de atención de los eventos para los cuales se generan los respectivos protocolos de comunicación en crisis, se identificaron 64 riesgos a los cuales se les evaluó la frecuencia y la afectación a la operación del Sistema.

Se han identificado y analizado 14 riesgos potenciales de fraude en las áreas de TIC, Administración de riesgos, Contratación, Control Interno Disciplinario, Talento Humano y Logística. En mayo de 2013 se planea terminar la identificación de los riesgos de fraude de las cadenas de ingresos y egresos.

Se actualizó la guía de análisis de riesgos de contratos a la luz del decreto 734 de 2012 y se incluyó el riesgo de la información a esta guía. Se continuó con la gestión de riesgos estratégicos según cronograma. Se continúa revisando los riesgos de procesos con los líderes, de acuerdo al cronograma establecido para ello. Se han realizado 27 análisis de riesgos entre nuevos o revisión de versión.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Dificultades**

#### **Actividades de Control.**

Aún no se ha realizado la actualización de los registros correspondientes a los indicadores de procesos que fueron redefinidos este año.

#### **Información.**

Para la actividad final de implementación de las tablas de retención documental continúa pendiente la firma un contrato que incluya la ejecución de los aspectos técnicos de esta actividad para ser presentados al consejo de archivo.

## Avances

### Actividades de Control

Indicadores de procesos. Se avanza en el trabajo de la naturalización del Sistema de Gestión Integral que busca volverlo más simple y alineado con la estrategia, y ya se concluyó la revisión y redefinición de los indicadores basados en los resultados relevantes de cada uno de los procesos, con el fin de que estos sean más útiles para la toma de decisiones.

## Subsistema de Control de Evaluación

### Dificultades

En algunos procesos se evidencian debilidades en la autoevaluación a partir de los resultados de sus indicadores de gestión.

En algunos procesos se presentan debilidades en la planificación y posterior cierre de los planes de mejoramiento definidos como respuesta a las no conformidades.

## Avances

### Evaluación Independiente y planes de mejoramiento

Se avanza en el estudio para identificar la mejor opción de software de auditorías a adquirir, el cual fue aprobado dentro del presupuesto del 2013.

En el periodo se realizaron 4 auditorías integrales y 8 auditorías a contratos, de las cuales se han identificado fortalezas y algunos aspectos por mejorar como son:

#### Fortalezas identificadas:

- Se han realizado cambios para mejorar los controles manuales y automáticos, relacionados con los movimientos de entradas, salidas e inventarios y registros documentales del Almacén.
- En el contrato con la Brinks, es importante resaltar los diferentes mecanismos de control que tiene implementados el contratista para el manejo de los valores y títulos valores de la Empresa.
- El contrato para la formación de los usuarios en las normas educativas y todos aquellos conceptos relacionados con el reglamento del usuario vigentes para el sistema Metro, es de alto beneficio para la comunidad y la Empresa.
- La Cultura Metro es referente de ciudad, de buenos comportamientos sociales, no solo en la utilización del sistema sino que busca trasladar esta cultura a todos los rincones de la ciudad; con el programa “Amigos Metro”, se ha fortalecido el tejido social de las comunidades de las zonas de influencia del sistema Metro, cable y línea 1 de buses.

#### Oportunidades de mejoramiento identificadas:

- Revisar algunas actividades del comité de conciliaciones y ajustar los procedimientos frente a la normatividad aplicable al mismo.
- Depuración del maestro de materiales, costeo de almacenamiento, bodegaje y administración de materiales y repuestos.
- Revisión de asignación de roles y perfiles de personal que labora en el almacén.
- Revisión de repuestos en garantía.
- Análisis de riesgos y fortalecimiento de algunos controles al proceso Venta del Servicio.

- Fortalecer la coordinación de contratos y la gestión de riesgos en el proceso Gestión Documental.
- El contratista BRINKS debe definir "Plan de Emergencias" articulado con el de la Empresa y revisar los procedimientos frente a la seguridad para el personal.
- Revisar los procedimientos de contratación en el contrato de suministro de combustible y actualizar los documentos y normatividad aplicable a la estación de servicio.
- En los contratos de la Dirección de Comunicaciones se recomendó reforzar en el cumplimiento de los plazos de liquidación y gestión documental de los mismos.
- El Almacén General debe reforzar el control del movimiento de entradas, salidas y devoluciones de mercancías y en el manejo de inventarios de uniformes.
- Revisar el control operacional del contrato de uniformes.

También se realizaron por parte de Asesoría en Gestión otros informes que también dan cuenta del mantenimiento del control interno en la organización:

- En el informe de indicadores de procesos del cuatrimestre se identifica un registro de datos del 95.7% con 19.9% indicadores en rojo y con un 21.7% con registro en el sistema por autocontrol, se recomienda ajustar el diseño de los indicadores, sus niveles de actuación y registrar el análisis de los resultados de los mismos.
- El informe de Cuadro de Mando Integral del periodo enero a junio de 2012, arrojó algunas recomendaciones como: complementar el aplicativo de CMI, revisar anualmente la validez y oportunidad de iniciar la ejecución de los inductores planificados fundamentados en un análisis cuantitativo (costo/beneficio).
- El informe del Sistema de Gestión de Mejoras (SGM) presenta de forma mensual un seguimiento a la gestión de los procesos frente a los planes de mejoramiento, la cual incluye las acciones adelantadas para eliminar o mitigar las causas de las desviaciones identificadas.

## Estado general del Sistema de Control Interno

El estado general del Sistema de Control Interno del Metro de Medellín, evidencia la incorporación del MECI en su gestión permanente, la Empresa a través de acciones deliberadas busca cada vez más ajustarse a los requerimientos del Sistema de Control Interno adoptado y sus esfuerzos están encaminados a la mejora permanente del entorno organizacional.

## Recomendaciones

Las recomendaciones se presentarán para la vigencia anual, de acuerdo con el resultado del plan de mejoramiento. No obstante durante el desarrollo del plan Asesoría en Gestión aporta sus recomendaciones a través de su participación como invitado en el Comité Operativo MECI y en los informes de cada auditoría.