

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

AUDITORÍA
INTERNA

Período evaluado: 2011

Fecha de elaboración: Noviembre 11 de 2011



Subsistema de Control Estratégico

Avances

Ambiente de Control:

La Empresa enmarca la Gestión del Talento Humano dentro de un proceso de soporte corporativo, con el propósito de proveer y administrar personal competente y motivado para alcanzar un alto desempeño en el logro de la misión y visión de la Empresa, desarrollando el potencial de los servidores, en un ambiente laboral que propenda por su desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.

En este subsistema se destaca lo siguiente, durante el periodo de 2011: La selección de personal en la Empresa es un proceso riguroso que consta de varias actividades para seleccionar el candidato idóneo en un cargo, tomando como parámetros las necesidades del área y el perfil del cargo para dar inicio al proceso de selección.

La administración del Talento Humano en la Empresa contempla lo siguiente:

- Administración de la nómina y la seguridad social integral posibilita el pago oportuno de los salarios y prestaciones y la afiliación del servidor y su grupo familiar a los Fondos de Pensiones y cesantías, entidades promotoras de salud y caja de compensación familiar.
- Gestión del bienestar laboral incluye toda una serie de actividades y programas tendientes a mantener la motivación y el compromiso hacia la Empresa.
- Gestión de la capacitación del talento humano incluye la inducción del personal con el fin de lograr la adaptación del nuevo servidor, contempla además la formación requerida para los cargos operativos permitiendo que el servidor alcance el conocimiento requerido para desempeñarse en su puesto de trabajo.
- Medición y análisis del desempeño del talento humano en el cual se establece a través de una herramienta de gestión el impacto que cada uno de los servidores tienen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, tácticos y operativos de la Empresa.

Para fortalecer y complementar la Gestión del Talento Humano, actualmente se trabaja en los siguientes temas: Gestión del cambio, gestión del conocimiento y formación bajo ambientes virtuales E-Learning.

Direccionamiento Estratégico: Al 30 de junio del 2011, se ha ejecutado el 83.8% de las acciones

definidas en plan estratégico 2011- 2015 para el año en curso, entre las cuales se destacan: generación de un plan integral de comunicación corporativa, gestión para hacer efectivo los negocios relacionados con asociados a Mantenimiento y operación de cables, asesoría y formación de personal de cables y en sistemas de transporte masivos. También se ha logrado avanzar en la ejecución de los diferentes proyectos tales como: implementación del módulo de ahorro de energía, programa de homologación y sustitución de importaciones críticas, eficiencia energética, actualizaciones tecnológicas en diferentes sistemas operacionales, implementación del sistema de continuidad del negocio (BCMS), fortalecimiento técnico del sistema recaudo Cívica, implementación del plan de renovación de la infraestructura de hardware por obsolescencia tecnológica y/o evolución de los sistemas, potenciación de SAP (ERP y BI), implementación plan de formación a largo plazo e implementación modelo de gestión del cambio.

Administración del Riesgo. Acciones corporativas se han realizado en materia de gestión de riesgos durante el año 2011.

- Identificación y valoración de riesgos estratégicos.
- Identificación de los riesgos de las actividades críticas de todos los procesos.
- Planificación y diseño de la gestión de continuidad del negocio.
- Riesgos en contratos: Elaboración de análisis de riesgos de 305 contratos y apoyo en los procesos de contratación realizados por la Empresa. Elaboración de análisis de riesgos de proyectos (Metroplús, corredor de Ayacucho). Elaboración de anexos contractuales con identificación de riesgos ocupacionales y de aspectos ambientales para contratos.
- Riesgos ocupacionales. Ajuste de matriz de riesgos ocupacionales de todos los cargos de la Empresa.

Dificultades y Recomendaciones

- Varias acciones del plan estratégico se debieron posponer debido a que los recursos fueron prestados para la puesta en marcha de Metroplus.
- Se recomienda la implementación de un programa corporativo frente al riesgo de fraude que permita la identificación y fortalecimiento de comportamientos éticos.
- Se propone fortalecer el nivel de interiorización de la gestión por procesos a partir de la verificación del entendimiento e incidencia de los riesgos y controles de los procesos que son clientes y proveedores internos.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

Actividades de Control.

- **Certificaciones** En el mes de julio la Empresa realizó la migración a la nueva versión de la NTC GP-1000:2009 y el seguimiento a la certificación en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y

OHSAS 18001:2007, a través de auditoría externa realizada por la SGS y sigue siendo la única de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos con sistema integral de gestión, lo cual refleja el compromiso de ser una organización de categoría mundial.

- En el inductor metodología para la madurez de procesos se identificaron los puntos críticos de todos los procesos de la empresa, con el objetivo de enfocarlos y controlarlos desde lo relevante.
- Riesgos operacionales. Talleres de refuerzo en temas de comunicaciones operativas y seguridad operativa.
- Riesgos ocupacionales. Gestión de la medicina laboral para dar manejo a riesgos ocupacionales. Gestión de la higiene ocupacional para dar manejo a los riesgos ocupacionales. Compra de elementos de protección personal para empleados
- Riesgos Patrimoniales. Gestión del fondo de autoseguro para atender financiación de eventos por retención. Seguimiento y gestión a la actividad siniestral de la Empresa y desarrollo del programa de transferencia de pérdidas con la contratación del programa de seguros de la Empresa.
- Gestión de emergencias mediante la atención de eventos y previsión de medidas de prevención y protección para posibles eventos. Participación en simulacros para algunos eventos de emergencias. Formación y mantenimiento de la Brigada de emergencias de la Empresa y del grupo de rescate en altura SIWA para los sistemas de cable aéreo.
- Capacitación en metodologías de análisis de riesgos a 60 líderes de Riesgos.

Indicadores. Redefinición del Cuadro de Mando Integral, acorde con la estructura del Plan estratégico 2011-2015, para ello la Empresa trabaja en un desarrollo dentro de su sistema corporativo SAP, para optimizar la presentación del cuadro de mando integral y sus inductores estratégicos, los cuales son los que posibilitan el logro de los objetivos corporativos y estratégicos y comprenden los proyectos y/o planes operativos de procesos.

Información

- **Tablas de retención documental:** de acuerdo con las cuatro etapas establecidas por normatividad vigente del Archivo General de la Nación, se tiene un grado del avance del 92% en la elaboración de las tablas.
- **Sistemas de información:**
Sistema de recaudo Cívica: Se continúan estableciendo controles automáticos que permiten contar con un sistema de recaudo cada vez más ágil y seguro, donde se realizaron mejoras en la política de contraseñas, carga de viajes beneficio a empleados y ventas empresariales, ingreso a los equipos de recarga de tarjetas (PDV) con tarjetas genéricas cuando se presente la pérdida o hurto

de una tarjeta personalizada de los funcionarios, control de cierre de sesión automático para cuando se realice extensión de la operación comercial después de las 12 de la media noche, entre otros.

SAP: Para este sistema de información la Empresa viene ejecutando acciones que mitigan los riesgos ante una obsolescencia tecnológica y ayuden en las actividades transaccionales de los funcionarios por medio de alertas automáticas, para ello se está trabajando en la migración de servidores para fortalecer la infraestructura y evitar una posible suspensión del sistema, depuración de roles para el aseguramiento de permisos en el sistema, implementación de funcionalidad para el reporte del vencimiento de préstamo de herramientas del almacén a los jefes de área, entre otros.

Sistema de Gestión de Mejoras (SGM): Este sistema de información ha permitido avanzar en el análisis, registro, seguimiento y cierre o solución de eventos, mejoras, riesgos y siniestros presentados en la organización, lo cual ha posibilitado el aprendizaje organizacional y la realización de actividades en los procesos de la empresa dentro de un ambiente de mejora continua.

Comunicación Pública

- **Comunicación organizacional:** El avance del Plan de Comunicaciones Corporativo a 30 de octubre de 2011 es del 85%, en el cual se definieron 4 líneas de comunicación para el período estratégico (corporativa, social, ambiental e I+D+i), restando por ejecutar la campaña de Movilidad Sostenible.

Dificultades y recomendaciones

- **Indicadores de procesos:** Dado que la finalidad de los indicadores es medir de forma efectiva el cumplimiento del propósito del proceso, además de guiar la toma de decisiones, es recomendable realizar la revisión de algunos indicadores, en especial validar la pertinencia y cobertura de los mismos como métrica de los propósitos respectivos.
- **Sistemas de Información.** Como acción de fortalecimiento de la seguridad de la información y la mitigación del riesgo de fraude, es pertinente revisar la alineación de los roles y perfiles que tiene cada cargo en los diferentes aplicativos corporativos con las responsabilidades del mismo.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

Evaluación independiente

Desde el año 2006 hasta el 2010 los dictámenes de auditoría de la Contraloría General de Medellín han sido limpios, en ellos se destaca la gestión eficaz y eficiente que ha tenido la Empresa en la administración y control de sus recursos públicos.

De igual forma los dictámenes Revisoría Fiscal (Deloitte & Touche Ltda.), han sido limpios para igual período 2006 al 2010, en ellos ha destacado la integralidad, veracidad y razonabilidad de la información financiera del Metro de Medellín y la debida consistencia de su Sistema de Control Interno.

El área de Asesoría en Gestión (Auditoría Interna) ha venido cumpliendo durante el año 2011 con el

propósito de acompañar y verificar la gestión de diferentes procesos de la Empresa, realizando hasta octubre 19 auditorías integrales.

Planes de mejoramiento

Actualmente la Empresa trabaja en el mejoramiento de su Sistema de Gestión de Mejoras (SGM), entre ellos la generación de reportes nuevos que den respuesta oportuna y ágil a cada uno de los procesos.

Mensualmente el área de auditoría (Asesoría en Gestión), presenta un informe de cumplimiento al Comité Directivo Ampliado y al grupo de Auditores Internos, sobre el estado actual de los eventos y acciones que se han registrado en el aplicativo, según el plan de mejoramiento definido por los responsables.

Dificultades y recomendaciones

- **Autoevaluación de controles:** Existe la necesidad del fortalecimiento de la autoevaluación de los controles por parte de los responsables de los procesos, con una metodología que permita verificar la consistencia de los respectivos atributos de los mismos.
- **Efectividad.** Vigorizar la verificación de la efectividad de los planes de mejoramiento por parte de los responsables, sin olvidar el seguimiento al cumplimiento en la implementación de los mismos.

Estado general del Sistema de Control Interno

Desde la implementación del MECI, la Empresa permanentemente ejecuta acciones para mantener y fortalecer su sistema de control interno, acorde con la dinámica y el crecimiento de la misma, como puede observarse en el contenido de este informe.