



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCION AL CIUDADANO  
2019**

**Código del Documento  
SA-1900-4-5**

# **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019**



**TERMINAL DE TRANSPORTE DE  
MANIZALES**



**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019**

**INTRODUCCION**

- 1. MARCO NORMATIVO**
- 2. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA**
  - 2.1 NATURALEZA DE LA SOCIEDAD**
  - 2.2 OBJETOS**
  - 2.3 DURACION**
  - 2.4 DOMICILIO**
- 3. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO**
  - 3.1 MISIÓN**
  - 3.2 VISIÓN**
  - 3.3 VALORES**
  - 3.4 CODIGO DE INTEGRIDAD**
  - 3.5 PRINCIPIOS DEL TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES.**
  - 3.6 POLITICA ADMINISTRACION DE RIESGOS**
  - 3.7 RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL**
- 4. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES**
  - 4.1 SERVICIO AL TRANSPORTADOR**
  - 4.2 SERVICIO AL CIUDADANO**
  - 4.3 GESTION OPERACIONAL**
- 5. OPORTUNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION**
  - 5.1 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION**
  - 5.2 INFORMACION FINANCIERA**
- 6. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION**
  - 6.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION**
- 7. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES**
- 8. RENDICION DE CUENTAS**
  - 8.1 SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE**
- 9. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**
- 10. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCION AL CIUDADANO  
2019**

**Código del Documento  
SA-1900-4-5**

**10.1 INICIATIVAS ADICIONALES**

**11. ESTRUCTURA ORGANICA Y TALENTO HUMANO**

**12. CONTRATACION – REGIMEN ESPECIAL – DERECHO PRIVADO**



## **INTRODUCCION**

El presente Plan busca establecer las actuaciones para proteger, conservar y comunicar la transparencia y ética empresarial a través de la síntesis y disposición de las mejores prácticas y estrategias planificadas, adoptadas e implementadas por la Terminal de Transporte de Manizales S.A. con el fin de asegurar la confianza de las partes interesadas en la gestión de la Entidad.

El Terminal de Transportes de Manizales S.A es una sociedad comercial anónima conformada entre entidades públicas, descentralizada indirecta, de segundo grado de orden municipal sujeta al régimen de las EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ESTADO; como empresa descentralizada en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 elabora el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2.0 donde se presentan el mapa de riesgos de corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información e Iniciativas Adicionales.

La Racionalización de Trámites no aplica dada la naturaleza de la entidad dado que no manejamos formatos ni aplicación ciudadana, sin embargo, cabe destacar la construcción de procesos en la mejora continua de la gestión dentro de la empresa. El plan comprende todas las estrategias y los mecanismos necesarios que la ley determina para facilitar a la comunidad el acceso a los servicios y a la información transparente y clara de toda la entidad.

La rendición de cuentas es un punto estratégico para el plan dado que por su naturaleza comprende toda la información necesaria para tener una visión general de la empresa, así mismo, permite entregar información transparente y coherente con su funcionamiento y manejo continuamente actualizado

A continuación, se presenta el Plan Anticorrupción que la Terminal de Transporte de Manizales S.A ha realizado en cumplimiento del Decreto 124 de 2016 y a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”, así como las acciones que ejecutará en pro del buen gobierno institucional y la mejora en la atención a todos sus grupos de interés y en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 y el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCION AL CIUDADANO  
2019**

**Código del Documento  
SA-1900-4-5**

De acuerdo a lo anterior, y de acuerdo a los requerimientos específicos y puntuales de la sociedad en general, a continuación, se presentarán las generalidades y marco de referencia corporativo, conjuntamente con las estrategias y acciones subyacentes a la ejecución del plan propuesto, en aquello que es aplicable a la naturaleza jurídica de la entidad y el régimen legal al cual está sometida.

Bibliografía.

[http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453839183\\_144e1f18c82dadb04a676425b0c8971b.pdf](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453839183_144e1f18c82dadb04a676425b0c8971b.pdf)

**1. MARCO NORMATIVO**

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupcion	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
		Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019**

**Código del Documento**  
SA-1900-4-5

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.



## **2. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA**

### **2.1 NATURALEZA DE LA SOCIEDAD**

La Terminal de Transporte de Manizales S.A, es una Sociedad comercial anónima conformada entre entidades públicas, descentralizadas indirecta, de segundo grado de orden municipal, sujeta al régimen de las EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ESTADO, que lo es el derecho privado en cuanto al desarrollo de su objeto social y por derecho público en las demás. conforme lo establecido en la ley 489 de 1998, constituida por medio de la escritura pública número 1272 de fecha 08 de septiembre de 1976, otorgada en la notaria segunda del circulo de Manizales, debidamente inscrita en la cámara de comercio de Manizales el día 09 de septiembre de 1976 bajo el número 00003529 del libro IX, se constituyó la persona jurídica: TERMINAL DE TRANSPORTE LIMITADA. Posteriormente por medio de la escritura pública número 649 de fecha 30 de marzo de 1988, otorgada en la notaria segunda del circulo de Manizales, debidamente adscrita a cámara de comercio de Manizales, el día 11 de abril de 1988, bajo el número 00020199 del libro IX, tomo 17, la sociedad se transformó en sociedad anónima, industrial y comercial del estado y cambio su nombre por de: TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES S.S cuya actividad estará sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

### **2.2 OBJETO**

En el cumplimiento y desarrollo del objeto social, la Sociedad Terminal de Transportes de Manizales S.A., se propone como objeto social el desarrollo de : A) Contribuir a la solución de los problemas de transporte de buses urbanos intermunicipales o interdepartamentales, en el municipio de Manizales, mediante la prestación del servicio público del Terminal de Transporte Terrestre, en inmuebles de su propiedad o sobre los cuales tenga, a cualquier título, la posesión o la tenencia, contribuir a la solución de los problemas de transporte de buses urbanos intermunicipales o interdepartamentales, en los Municipios de Colombia, mediante el establecimiento, la organización, el funcionamiento y la operación de Terminales de Transporte Terrestre, en bienes inmueble que sean de su propiedad o sobre los cuales tenga, a cualquier título, la posición o la tenencia, en los cuales pueda realizar las actividades que corresponden a la presentación del servicio de Terminal de Transporte Terrestre; desarrollar la industria del transporte a todo nivel, como administrar y operar sistemas de transporte especial, sistemas de transporte por cable aéreo, sistemas de transporte mixto, centro de diagnóstico automotor, etc. En cumplimiento del objeto previsto, la sociedad podrá, ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos que guarden relación directa con su objeto social y, especialmente, abrir o montar o establecer Terminales de Transporte Terrestre; celebrar toda clase de actos y contratos relacionados con el manejo de inmuebles, adquirir bienes muebles e inmuebles a cualquier título, enajenarlos o de cualquier





otra forma disponer de ellos, gravarlos con prenda e hipoteca, limitar su dominio, darlos en garantía a terceros por obligaciones propias; construir edificios para funcionamiento de Terminales de Transporte Terrestre y para oficinas; dar a tomar en arrendamiento o comodato bienes muebles e inmuebles; celebrar el contrato de leasing en cualquiera de sus formas; celebrar operaciones sobre establecimientos de comercio, participar como socio o accionista en la constitución de toda clase de sociedades comerciales o civiles y adquirir a cualquier título cuotas, partes o acciones en esta misma clase de sociedad, sin que sea necesario que tenga objeto social similar, conexo o complementario, dar, aceptar, negociar, pagar, endosar, cancelar, vender, revender, títulos valores de toda clase, incluidas las acciones de sociedades, celebrar el contrato de mutuo a interés o sin él, con garantía o sin ella, celebrar contratos bancarios, realizar toda clase de actos y operaciones civiles y mercantiles, explotar actividades empresariales, siempre en relación con el objeto indicado, sin que pueda decirse que la sociedad carece de capacidad para desarrollar cualquier acto de tal naturaleza. Celebrar contratos de prestación de servicios con otras terminales del país. Parágrafo: de acuerdo con la ley, se entienden incluidos en el objeto social los actos directamente relacionados con el mismo y los que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones legal o convencionalmente derivado de la existencia de la sociedad.

## **DURACION**

**Vigencia:** La vigencia de la Terminal de Transporte Manizales S.A es: que la persona jurídica no se halla disuelta, será de cien (100) años, contados a partir de la fecha de constitución con duración hasta el 08 de septiembre de 2076.

### **2.3 DOMICILIO**

El domicilio de la sociedad será la ciudad de Manizales. con dirección comercial CR 43 N° 65 – 100; barrio los cambulos. la Terminal, con sujeción a la política de programas del sector del cual forma parte y a la naturaleza de sus actividades, podrá extender conforme a los Estatutos, su acción a todas las regiones del país, creando unidades o dependencias seccionales, las que podrán no coincidir con la división general del territorio.- Además buscará la coordinación e integración de sus actividades con las de los departamentos y demás entidades territoriales cuyo objeto sea o contemple la prestación de servicios similares o complementarios.

## **3. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO**

### **3.1 MISIÓN**

Ofrecer comodidad, seguridad y accesibilidad a todos nuestros usuarios a través de una infraestructura moderna que permita la prestación de servicios complementarios y conexos al transporte terrestre.

 <p><b>TERMINAL DE TRANSPORTE</b> DE MANIZALES</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019</b></p>	<p><b>Código del Documento</b> SA-1900-4-5</p>
---	---	--

### 3.2 VISIÓN

En el 2023 seremos la mejor Terminal de Transportes del país en servicios complementarios y conexos al transporte terrestre.

### 3.3 VALORES

#### Divulgación:

Es deber ser de la Gerencia, la oficina asesora de control interno y los jefes de Dependencias, divulgar y promover en la **La Terminal de Transportes de Manizales S.A.**, los valores del servidor público que hacen parte integral del Código de Integridad.

#### VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO

**HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.

**RESPETO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

### 3.4 CODIGO DE INTEGRIDAD

El Gerente de la Terminal de Transporte de Manizales S.A., en uso de sus facultades legales y estatutarias, determino que mediante resolución GE-1000-8-2-0005 del 12 de abril del 2018 **“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL CÓDIGO DE INTEGRIDAD DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES S.A; Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”**



El Código de integridad de la Terminal de Transportes de Manizales S.A., es una guía de conducta que busca orientar el desempeño de sus servidores, con el fin de cumplir con la misión encomendada, es por ello que reconoce la importancia de trabajar de la mano con los servidores para incentivar conductas positivas a favor de la legalidad, la vocación de servicio y el privilegio al bien general antes que el bien particular.

La Terminal de Transportes de Manizales S.A., consciente y comprometida con los principios éticos que regulen su actividad, ha decidido plasmar en el presente **CÓDIGO DE INTEGRIDAD**, sus principales valores, compromisos y lineamientos para asegurar que en toda la empresa se cumplan y respeten dichos postulados, así como en las relaciones de la misma con sus grupos de interés.

El proceso de interiorización del **CÓDIGO DE INTEGRIDAD**, está acompañado de una adecuada y profunda socialización con, directivos, empleados y trabajadores oficiales de la entidad, entendiendo que este Código contiene los parámetros de convivencia en Terminal de Transportes de Manizales S.A., con énfasis en la lealtad. Para lo cual la empresa ante conductas que atenten contra dichos principios y valores tomará todas las acciones legales, ante las autoridades competentes, que conduzcan a sancionar los actos punibles.

### **3.5 PRINCIPIOS DEL TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES.**

En La Terminal de Transportes de Manizales S.A., se han definido los siguientes principios de Integridad:

1. Desarrollamos acciones orientadas al crecimiento de nuestra organización, en beneficio de la misma y de la comunidad, velando por la protección de los bienes que conforman el patrimonio institucional.
2. Ofrecemos a nuestros usuarios el mejor servicio de manera oportuna, eficiente, confiable y segura buscando el mejoramiento continuo.



3. Prestamos un servicio en igualdad de condiciones sin distinción de sexo, inclinación política, raza o religión.
4. Desarrollamos acciones conjuntas que buscan satisfacer las necesidades de la comunidad y de los funcionarios de la entidad.
5. Desarrollamos el Autocontrol en lo que corresponde usando de forma racional nuestros recursos, desarrollando nuestras habilidades o ejecutando eficientemente nuestra labor para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
6. Trabajamos con rectitud y honradez para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.
7. Aplicamos la prudencia en el manejo de la información y el conocimiento del que hacer organizacional con el fin de evitar daño a la imagen institucional de la entidad ante la comunidad.
8. Tenemos a disposición en el cumplimiento de nuestras funciones otorgando a cada uno en lo que es debido, tanto en las relaciones con los demás entes del estado, como con el público, sus superiores y subordinados.
9. Administramos con responsabilidad social los recursos de la entidad.
10. Actuamos con idoneidad el ejercicio de la función pública.
11. Exaltamos el respeto personal, el respeto profesional y el respeto organizacional entre los funcionarios de la Terminal.

### **3.6 POLITICA ADMINISTRACION DE RIESGOS. Adoptada según resolución GE-100-8-2-022 de diciembre 17 de 2018.**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

Teniendo en cuenta que la administración de riesgos es estratégica para el logro de los objetivos institucionales y de procesos a continuación se enuncian el marco de acción que permitirá tomar decisiones relativas a la administración del riesgo, el cual está alineado con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento de la Función Pública – DAFP y la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan



Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” contemplado en el Decreto Nacional 2641 de 2012.

## **2. OBJETIVO**

Establecer los parámetros para Administrar los Riesgos de la Entidad, con el fin de aplicar medidas necesarias que permitan crear una base confiable para la toma de decisiones, asignar y utilizar eficazmente los recursos para el tratamiento de los riesgos y asegurar de esta forma el logro de los objetivos institucionales y de los procesos.

## **3. ALCANCE**

La Administración de Riesgos de la Entidad, tendrá un carácter prioritario y estratégico, y estará fundamentada en el modelo de Gestión por Procesos. En virtud de lo anterior, la identificación, análisis, valoración, seguimiento y monitoreo de los riesgos se circunscribirá a los objetivos estratégicos de cada proceso.

## **4. POLITICA GENERAL**

La Terminal de Transportes de Manizales S.A., coherente con su mapa de procesos se compromete a ejercer el control efectivo de los eventos de riesgo que puedan afectar negativamente el desarrollo de sus procesos, a través del diagnóstico, identificación, análisis, valoración y administración del riesgo, contribuyendo de esta forma al logro de la Misión y los objetivos de la Entidad.

## **5. OPCIONES PARA TRATAMIENTO Y MANEJO DE RIESGOS**

La política de Administración de Riesgo establece las opciones para tratar y manejar los riesgos basada en la valoración de los mismos, para lo cual deberá tener en cuenta las siguientes opciones de manejo:

**Asumir el riesgo.** Si el riesgo se ubica en la Zona Baja, significa que su probabilidad es rara, improbable o posible y su impacto es insignificante o menor, lo cual permite a la Entidad asumirlo. Es decir, el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarlo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.

**Reducir el riesgo.** Cuando el riesgo se sitúa en las Zonas de Riesgo Moderada o Alta, se deben tomar medidas para llevar en lo posible los riesgos a la zona Baja o Moderada. Siempre que el riesgo sea calificado con impacto catastrófico; se debe establecer acciones, que proteja a la Entidad en caso de su ocurrencia.

**Compartir o transferir el riesgo.** Cuando el riesgo se ubica en la Zona Alta o Extrema, se debe realizar un análisis de costo beneficio con el que se pueda



decidir entre prevenir el riesgo; tratar de transferir o compartir el riesgo y proteger a la Entidad en caso que éste se presente. Dicha transferencia, debe permitir distribuir una porción del riesgo con otra Entidad (Pólizas ó contratos a riesgo compartido).

**Evitar el riesgo.** Cuando el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo Extrema, su probabilidad es posible, probable o casi certera y su impacto moderado, mayor o catastrófico; es necesario eliminar la actividad que genera el riesgo en la medida que sea posible.

Para tratar y manejar los riesgos de corrupción se deberá tener en cuenta las siguientes opciones de manejo:

**Evitar el riesgo.** Cuando el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo Extrema, su probabilidad es probable o casi certera y su impacto catastrófico; es necesario tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.

**Reducir el riesgo.** Cuando el riesgo se sitúa en la Zona de Riesgo Extrema, su probabilidad es probable o casi certera y su impacto catastrófico; es necesario tomar las medidas encaminadas a disminuir la probabilidad.

**Compartir o transferir el riesgo.** Cuando el riesgo se ubica en la Zona Alta o Extrema, se debe realizar un análisis de costo beneficio con el que se pueda decidir entre prevenir el riesgo; tratar de transferir o compartir el riesgo y proteger a la Entidad en caso que éste se presente. Dicha transferencia, debe permitir distribuir una porción del riesgo con otra Entidad (Pólizas ó contratos a riesgo compartido).

## **6. RESPONSABILIDADES**

El responsable de la definición de la Política de Administración de Riesgos es la Alta Dirección.

La responsabilidad de la elaboración del mapa de riesgos estará a cargo de los líderes de cada uno de los procesos con el apoyo de sus grupos de trabajo, quienes lo actualizarán conforme a lo requerido.

La Oficina de Control Interno dentro de su función de seguimiento y acompañamiento y evaluará independiente el mapa de riesgos de la entidad y emitirá las respectivas recomendaciones.

El Proceso de Gestión de Servicios Administrativos y de Comunicaciones, será el encargado de desarrollar la etapa de divulgación de la Política de Administración de Riesgos y los Mapas de Riesgos Institucional y de Corrupción.



## **7. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL**

El Mapa de Riesgos institucional contiene, los mayores riesgos a los cuales se encuentra expuesta la entidad, permitiendo conocer las opciones inmediatas de respuesta ante éstos, tendientes a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual y la aplicación de acciones, así como los responsables, el cronograma y los indicadores.

### **7.1 PRIORIZACIÓN DE RIESGOS A CONTROLAR**

El mapa de riesgos institucional se consolidará a partir de aquellos riesgos que muestren una calificación más alta en los mapas de riesgos por proceso, es decir, aquellos riesgos cuya valoración se encuentra en “Zona de riesgo Alta” y “Zona de riesgo Extrema”.

## **8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

El seguimiento y monitoreo a la administración del riesgo se encuentra conformado por dos componentes: el primero mediante el autocontrol realizado por los líderes de los procesos y el segundo, mediante la evaluación Independiente realizada por la oficina asesora de Control Interno.

### **8.1 AUTOCONTROL**

Para realizar el seguimiento a las acciones de mejoramiento y su efectividad el líder del proceso tendrá en cuenta lo definido en el mapa de riesgos, específicamente las acciones de control a cada acción establecida

### **8.2 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

La oficina de Control Interno desarrollará el seguimiento y evaluación a los mapas de riesgos de la entidad, teniendo en cuenta los procedimientos definidos para tal fin y de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditoría Interna aprobado en cada vigencia.

El seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Fechas de seguimientos y publicación:

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero

## **9. RECURSOS**

En cada uno de los elementos de administración de riesgos se contemplarán los recursos necesarios para la definición, implementación y efectividad de las acciones que permitan un tratamiento adecuado de los riesgos, teniendo en cuenta la viabilidad financiera y presupuestal para implementar dichas acciones.

## **10. DIVULGACIÓN**

La Política de Administración de Riesgos, el Mapa de Riesgos Institucional y el Mapa de Riesgos de Corrupción, se divulgarán a todos los servidores públicos de la Entidad a través de los diferentes medios de comunicación, cada vez que se presente una actualización, conforme con los lineamientos de la estrategia de gobierno digital.

### **3.7 RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL**

El Terminal de Transporte de Manizales dentro de su objetivo misional y la responsabilidad social empresarial en garantizar el Transporte Terrestre Intermunicipal de pasajeros. Busca contribuir con la estructuración e implementación de programas de control ambiental, contribuyendo a mitigar los impactos ambientales dentro de nuestra empresa. Creando así estrategias para desarrollar actividades específicas en el plan de acción ambiental dentro de un marco global de protección del medio ambiente, fomentando el principio de prevención, manejo y control de la contaminación, así como el uso eficiente de los recursos naturales y energéticos. Basándose así en transparencia de la gestión que adelanta para desarrollar su objeto social de cara a ofrecer un servicio de calidad.

## **4. SERVICIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES**





#### **4.1 SERVICIO AL TRANSPORTADOR**

La Terminal de Transportes de Manizales S.A, tiene como finalidad primordial la prestación de servicios operacionales a las empresas de transporte publico terrestre Interdepartamental e Intermunicipal de pasajeros, con instalaciones propias y órganos de administración adecuados donde se concentra la oferta y demanda de transporte automotor, servicio de turismo, correo, encomiendas, restaurantes, cafeterías, expendios de tiquetes, parqueadero, lubricantes, aditivos y repuestos, monta llantas, salas de espera, cajeros automáticos, entidades bancarias, oficina de la Secretaria de Tránsito y Transporte, Baños públicos, Taxis Urbanos, Servicio de Guarda equipaje, Maleteros, Lustrabotas, Puesto de información, Ascensor, Canchas Sintéticas, Parque Infantil, Auditorio, Teléfonos públicos, Cable Aéreo, Planta eléctrica, Tanque de Agua potable, Sistema de sonorización, Sistema de red contra incendios, Sistema de Extracción de olores, circuito cerrado de televisión y demás servicios que constituyen el objeto social principal de la Entidad.

#### **4.2 SERVICIO AL CIUDADANO**

La Terminal de Transporte de Manizales S. A; de acuerdo a su función social de contribuir a la solución del problema de transporte de vehículos intermunicipal que llegan, salen o pasan por Manizales. Orienta los esfuerzos necesarios para satisfacer en forma permanente los requisitos y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo instalaciones cómodas y seguras, contando con personal competente con alta vocación de servicio y promoviendo las buenas prácticas ambientales.

#### **4.3 GESTION OPERACIONAL**

La Terminal de Transportes de Manizales S.A, en cumplimiento de lo establecido en el decreto 2762 de 2001 del Ministerio de Transporte, hoy compilado en el 1079 del año 2015 y demás normas concordantes y reglamentarias y teniendo en cuenta:

Que la importancia y volumen de usuarios de la Terminal de Transportes de Manizales S.A hacen necesario que se cuente con un Manual Operativo que ilustre tanto a usuarios, empresas transportadoras y los trabajadores de la Terminal de Transportes de Manizales S.A, y que sea de obligatorio cumplimiento.

Que se deben unificar criterios para el manejo de la Terminal de Transportes de Manizales S.A, que permitan hacer las normas que regulen el funcionamiento del mismo.

Que se debe contar con una herramienta administrativa que permita al Gerente hacer cumplir lo estipulado en ella y lograr un óptimo funcionamiento de la Terminal de Transportes de Manizales S.A, con la colaboración de los transportadores.



La entidad tiene adoptado las políticas informáticas de la entidad según resolución No. 005 de junio 30 de 2015, el cual tiene como objetivo el de mantener la confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información así como un mayor aprovechamiento de los recursos informáticos y de comunicaciones que son propiedad o que se encuentren al servicio de la entidad y el Manual de Políticas y procedimiento para la Protección de Datos Personales, según resolución GE-1000-8-2-0016 de diciembre 20 de 2017, el cual tiene por objetivo la de proteger y garantizar la recolección , manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza la Terminal de Transportes de Manizales S.A.

## **5. OPORTUNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION.**

Partiendo de la identificación de los factores claves de la gestión, se definió la información relevante a nivel estratégico, táctico y operativo, la cual constituyó la base para el desarrollo de los sistemas de información con los que actualmente cuenta la Terminal de Transporte de Manizales y que de forma oportuna y confiable suministran información para la toma de decisiones y generación de acciones, cumpliendo el ordenamiento jurídico y sin desconocer los derechos de los titulares de la información, la confidencialidad y la reserva en los casos que la ley lo consagra.

### **5.1 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACION.**

La información comercial, financiera, contractual, entre otras, en la Terminal está a disposición de los interesados identificados como: accionistas, en las oportunidades que prevé el ordenamiento jurídico, clientes, trabajadores que en razón a sus funciones están autorizados para acceder a la misma y las autoridades judiciales y órganos de control que la soliciten. La información comercial de la Empresa

### **5.2 INFORMACION FINANCIERA.**

La información se presenta a la junta directiva de acuerdo las reuniones citadas y ejecutadas durante la vigencia actual. Los estados financieros, las ejecuciones de ingresos y gastos se presentan a la administración municipal mensualmente; trimestralmente a la Contaduría General de la Nación, adicionalmente a esto se presenta a la contraloría general de la republica la información presupuestal. Y anualmente a la Superintendencia de Puertos y Transporte.



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019**

**Código del Documento SA-1900-4-5**

**6. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION**

**6.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION**

➤ **DEPENDENCIA OPERATIVA.**

ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019																	
PROCESO:002 GESTION OPERATIVA																	
OBJETIVO ESTRATEGICO: OPTIMIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERMUNICIPAL E INTERDEPARTAMENTAL DE PASAJEROS POR CARRETERAS																	
Entidad: terminal de transportes de manizales																	
Identificación del riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión			
Procesos / Objetivos	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			controles	Evaluación del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registros
gestion operativa	LAS NECESIDADES ECONOMICAS DE LOS AGENTES DE TRANSITO,QUE LOS VEHICULOS O EL CONDUCTOR NO CUMPLAN CON LOS REQUISITOS PARA PODER SALIR DEL TERMINAL O PARA PASAR POR LOS PUESTOS SATELITES,LA AMISTAD QUE SE GENERA ENTRE EL CONDUCTOR Y EL AGENTE DE TRANSITO	<b>QUE LOS AGENTES DE TRANSITO SE DEJEN SOBORNAR</b>	*Perdida de Imagen de la entidad, * Posibles sanciones disciplinarias, fiscales y penales para los agentes de transito,, posibles accidentes y muertes de pasajeros sin seguros ,demandas a la terminal de transportes, VEHICULOS CIRCULANDO POR LAS DIFERENTES RUTAS SIN LOS DEBIDOS REQUISITOS	RARA VEZ	MAYOR	ZONA DE BAJA	Supervision es en todos los puestos satelites y de salida,Supervision express en puntos estrategicos ,codigo de etica,manual oparativo,	RARA VEZ	MAYOR	ZONA DE BAJA	2018	Continuar con los controles implement ados	formatos de supervision	mensual	revisar y analizar planillas de supervision y programacion agentes de transito	profesional universitario de la dependencia operativa	NA



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019**

**Código del Documento SA-1900-4-5**

➤ **DEPENDENCIA DE TESORERIA.**

ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019																	
PROCESO:003 GESTION DE RECAUDO DE SERVICIOS																	
Entidad:TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES																	
OBJETIVO ESTRATEGICO: Propender que los procedimientos de recaudo de los ingresos de la terminal sean confiables, eficientes y seguros y que los pagos que realiza la																	
Identificación del				Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión			
proceso	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			controles	Evaluación del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registros
GESTION DE RECAUDO DE SERVICIOS	incumplimiento a los reglamentos internos establecidos por la entidad	<b>Apropiación indebida de recursos monetarios</b>	Investigaciones disciplinarias - investigaciones a nivel fiscal - investigaciones penales - nulidades, reparaciones - indemnizaciones - Prestación de un mal servicio - Detrimento patrimonial	rara vez	mayor	rara vez	mayor	rara vez	mayor	rara vez	mayor	Continuar con los mismos controles	Todos los papeles de trabajo	Febrero	se asume el riesgo	dependencia de tesoreria	NA



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019**

**Código del Documento SA-1900-4-5**

➤ **DEPENDENCIA JURIDICA.**

ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019																
PROCESO:002 GESTION CONTRACTUAL Y JURIDICA																
Entidad:TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES																
OBJETIVO ESTRATEGICO:CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y CONTAR CON PROCEDIMIENTOS CLAROS, SECUENCIALES Y ADOPTADOS QUE LE PERMITAN A LA EMPRESA MINIMIZAR LOS RIESGOS																
Identificación del riesgo			Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión			
Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			controles	Evaluación del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
			Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
			Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registros
Conveniencias política e intereses particulares-. Concentración de procedimientos contractuales en un mismo funcionario. Falta de control sobre la información de la Entidad,Falta de principios y ética profesional de los funcionarios y/o contratistas de la entidad.Carencia de procedimientos.Los datos e información presentada en los diferentes informes de los procesos no es confiable y oportuna.	<b>Dirección del proceso contractual. (corrupción)</b>	Investigaciones disciplinarias - investigaciones a nivel fiscal - investigaciones penales - nulidades, reparaciones - indemnizaciones - Prestación de un mal servicio - Detrimiento patrimonial	RARA VEZ	CATASTROFICO	MODERADO	Manual de procedimientos de compras y contratación actualizado. Comité de compras y contratación	RARA VEZ	MODERADO	BAJA	2018	SEGUIR APLICANDO EL MANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACION RIGUROSAMENTE Y REVISIONES PERMANENTES A LA ESTRUCTURACION DEL PLEIGO DE CONDICIONES DE LA CONTRATACION DE LA EMPRESA	INFORMES DEPENDENCIA JURIDICA	SEMESTRAL	REVISAR Y VERIFICAR SEMESTRALMENTE	GERENCIA	N° DE CONTRATOS SANCIONADOS COMO CORRUPCION/ TOTAL CONTRATACION TERMINAL



## **7. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES**

La Terminal de Transportes de Manizales S.A. es una entidad que no realiza trámites directamente que puedan generar traumatismos y demoras en requerimientos por parte de los ciudadanos.

## **8. RENDICION DE CUENTAS**

“El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno”

Teniendo en cuenta lo anterior, es fundamental para una entidad pública realizar la gestión para la rendición de cuentas con el fin de fortalecer el rendimiento de la ley de transparencia y acceso a la información de la entidad.

Con el fin de llevar a cabo la rendición de cuentas, se realizan las siguientes gestiones:

- Reunión Asambleas de accionistas.
- Reunión Junta Directiva
- Rendición de cuentas a la comunidad

### **8.1 SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE**

La Terminal está sometida a control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Puertos y Transporte, lo cual la obliga a tenerla informada sobre la situación económica y jurídica de la Sociedad, remitirle la información financiera y de la infraestructura que requiera para el ejercicio del control subjetivo y objetivo que realiza dicho órgano de control; de igual manera, la Empresa debe garantizar el cumplimiento legal.

## **9. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

Teniendo en cuenta la Ley de Transparencia 1474 de 2011 y la necesidad de mantener a los ciudadanos al tanto de lo realizado y gestionado en las Terminales de Transportes de Manizales, se emplean varios mecanismos los cuales se pretenden continuar fortaleciendo durante el año 2019.

Los mecanismos actualmente empleados para la presentación de quejas o reclamos es el proceso de PQRS donde se describe el procedimiento y el manejo que se debe dar por parte de los ciudadanos. La presentación de PQRS se puede realizar de las siguientes maneras:



1. A través del buzón de sugerencias ubicado en la entrada principal del Terminal de Transportes de Manizales.
2. Radicar un oficio en la Secretaría Ejecutiva localizado en el segundo piso del Terminal de Transportes de Manizales.
3. A través de la página WEB del Terminal de Transportes.
4. A través de la línea telefónica 8787858
5. Garantizar el funcionamiento del aplicativo de PQRS alojado en la página WEB de la entidad con el fin de dar celeridad a los procesos de respuesta y corrección de los posibles inconvenientes reportados.

Como mecanismos que se deben fortalecer se encuentran:

1. Actualización de la página WEB de manera que permita incluir el manual de procedimiento para las personas que quieran presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia.
2. Ejecución de encuestas trimestrales que permitan una medición de la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que se presta en las Terminales de Transporte de Manizales.
3. Realizar sondeos para saber la percepción que tiene la ciudadanía en general sobre los servicios que presta las Terminales de Transporte de Manizales con el fin de detectar los puntos débiles y poder atacarlos con mayor precisión.

Uno de los principios fundamental en la atención al ciudadano es concientizar a los funcionarios públicos en la atención adecuada al ciudadano focalizada en el servicio al cliente. Para esto se programarán tres capacitaciones durante el año, para todos los servidores públicos donde se expongan las necesidades de los clientes con el fin de estar preparados para cumplir con sus requerimientos de manera que podamos satisfacer sus expectativas y mejorar la percepción que se tiene frente a las Terminales de Transportes de Manizales.

## **10. MECANISMOS PARA LA TRANSPARIENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, Artículo 32. “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”

Todos los ciudadanos tienen el derecho a acceder a la información de las empresas estatales por lo que se hace necesario garantizar que el método más cercano para dar cumplimiento a este requerimiento se encuentre en perfectas condiciones para lo cual se cuenta con una plataforma WEB donde se alberga toda la información



concerniente a los Informes de Gestión, Planes de la compañía, estructura organizacional, procedimientos, procesos y contratación pública manejados dentro de los lineamientos de Gobierno en línea y con las especificaciones mencionadas en el manual 3.1.

Se hace necesario y se tiene como objetivo dentro de este plan, que durante el primer semestre del año 2019 se cuente con la actualización y reestructuración de la página WEB donde se habilitará un módulo exclusivo identificado como Transparencia y Acceso a la Información el cual tendrá inmersa toda la información contemplada dentro de las normas con los parámetros establecidos en la Ley 1474 de 2011 y por la estrategia de Gobierno en línea.

Dentro de las estrategias para dar cumplimiento con la Ley de transparencia también tenemos contemplado la respuesta oportuna a solicitudes de información por parte de los ciudadanos a través de peticiones, reclamaciones o correo electrónico y visitas personalizadas.

#### **10.1 INICIATIVAS ADICIONALES**

La Terminal de Transporte de Manizales viene desarrollando un plan exhaustivo de capacitaciones o talleres sobre principios y ética profesional dentro del desarrollo de sus funciones, para todos los funcionarios públicos de la entidad en los temas relacionados a continuación:

- Ética y Proyección Social
- Reinducción sobre el reglamento interno de trabajo a todos los funcionarios de la Terminal de Transportes

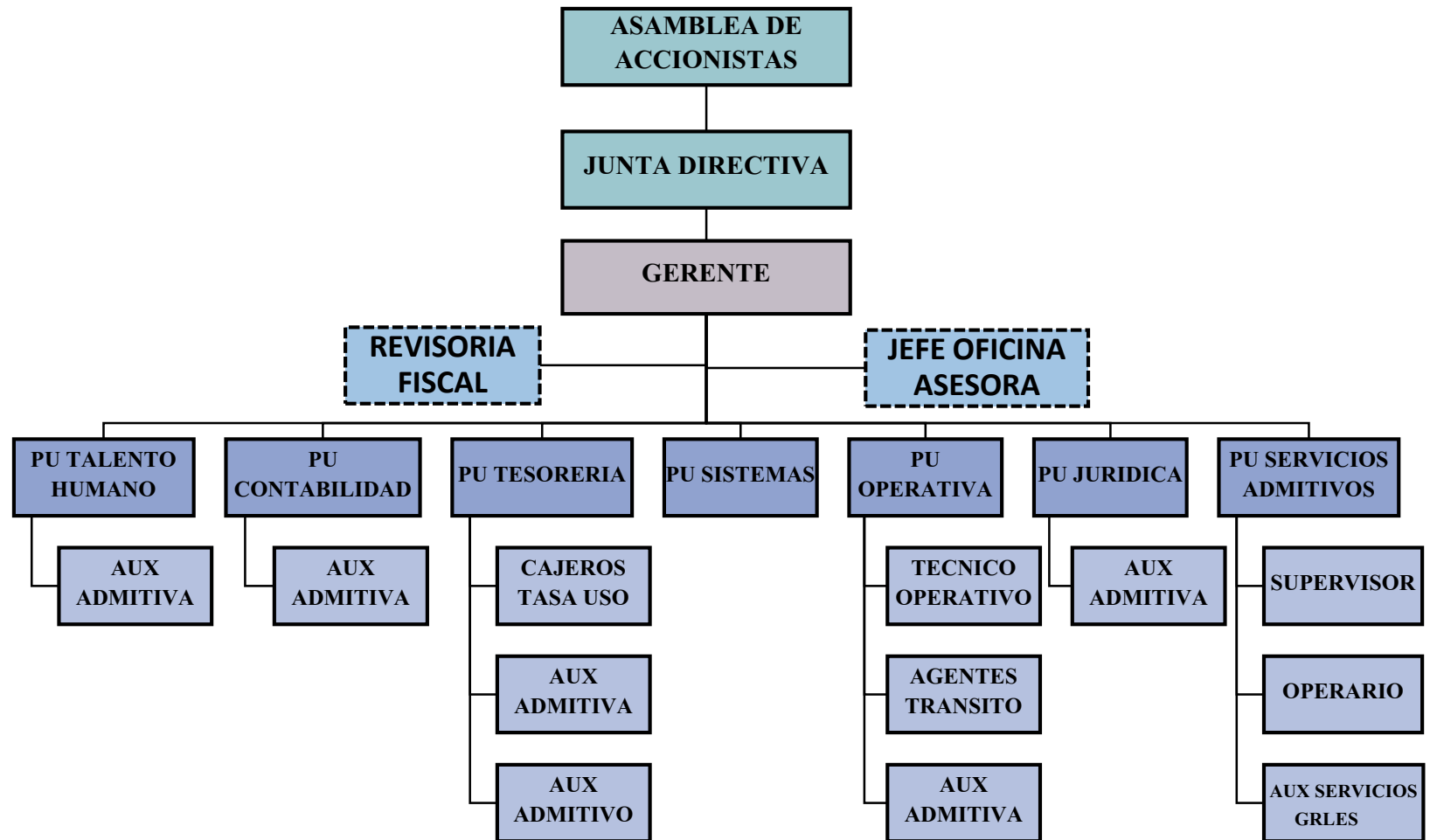
Como iniciativa adicional, la Terminal cuenta con la modificación del Manual de Contratación (régimen Especial – Derecho Privado); Plan de Gestión Documental PGD, modificación manual operativo, Manuel de Convivencia, Plan Integral de Gestión Ambiental PIGA, siguiendo los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y el Código de Integridad de la entidad.



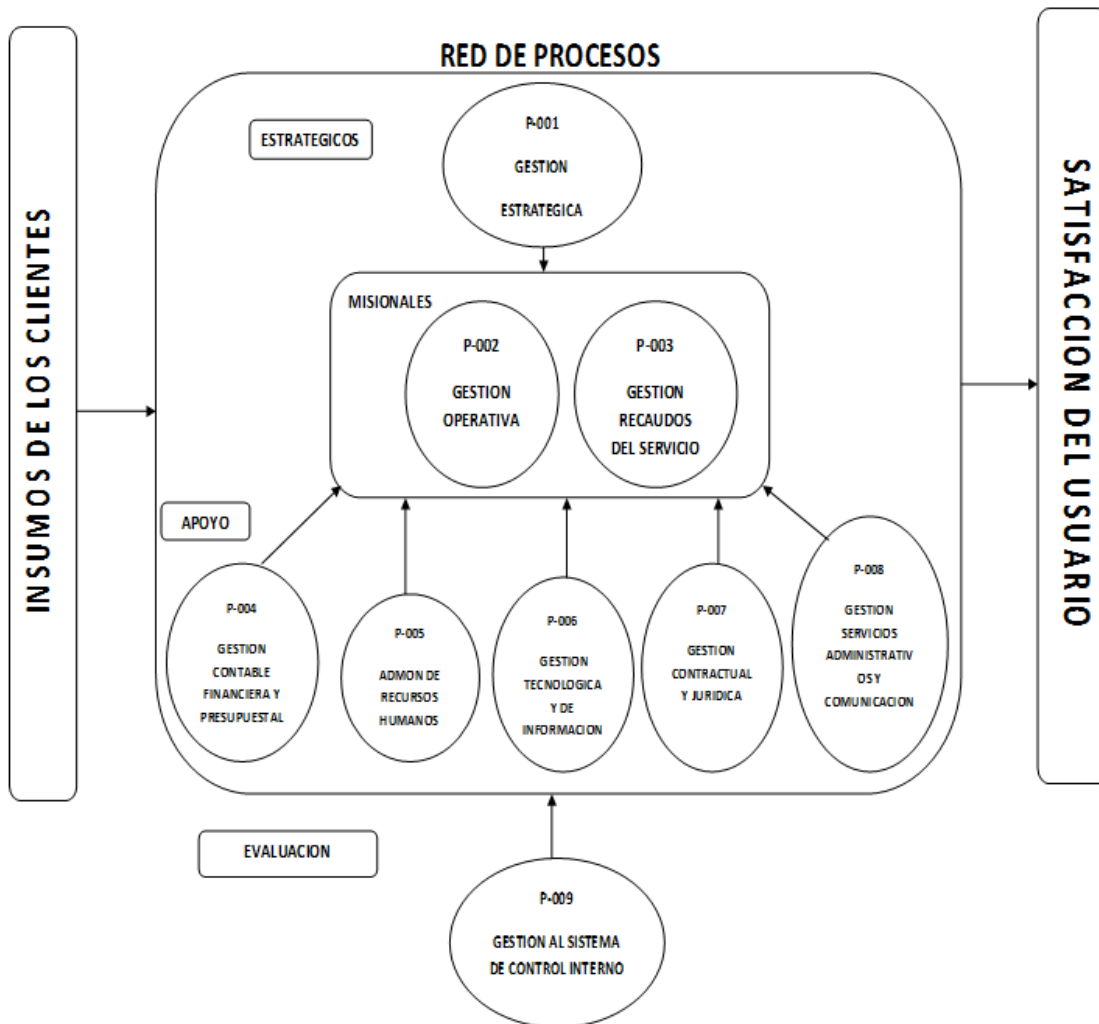


**11. ESTRUCTURA ORGANICA Y TALENTO HUMANO.**

**ORGANIGRAMA TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S. A AÑO 2019**



**12. MAPA DE PROCESOS**





**13 CONTRATACION – REGIMEN ESPECIAL – DERECHO PRIVADO**

El Manual de Compras y Contratación de la Terminal de Transporte de Manizales S.A tiene por objeto desarrollar los procedimientos a seguir en el proceso de compras y contratación de bienes y servicios que la empresa requiere no solo para llevar de manera adecuada sus operaciones y funcionamiento, sino para llevar a cabo un adecuado seguimiento a la compra y suministro de bienes, adquisición de servicios y consultorías, y contratación de obras; convirtiéndose así en un elemento fundamental dentro del sistema contractual de la Terminal de Transportes de Manizales S.A. estructurado de la siguiente manera:

Registro de proveedores

- Procesos contractuales
- Plan de compras
- Tabla de honorarios
- SECOP II – Régimen Especial
- Políticas y lineamientos de compra
- Normas de contratación

**13 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.**

Por ultimo el presente manual se debe revisar y actualizar al momento de actualizarse teniendo en cuenta las tareas al interior de los procesos, por lo cual la Dependencia de servicios administrativos y comunicaciones deberá informar por escrito a las demás dependencias que interactúan dentro del mismo, y realizar la respectiva revisión y adecuación.

Es importante resaltar que la presencia de manuales actualizados es sinónima de que la empresa posee una fuente cualitativa de información formal y permanente para la toma de decisiones en la planeación y desarrollo de sus funciones, actividades y procedimientos y es una herramienta directa confiable en la conformación, seguimiento y evaluación del sistema de control interno de la empresa.