

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2022



TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES S.A

“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Teléfonos 8785641 – 8787858 – 8787832

Email – gerencia@terminaldemanizales.com.co

www.terminaldemanizales.com.co

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2022

INTRODUCCION

1. MARCO NORMATIVO
2. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA
 - 2.1 NATURALEZA DE LA SOCIEDAD
 - 2.2 OBJETO SOCIAL
 - 2.3 DURACION
 - 2.4 DOMICILIO
3. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO
 - 3.1 MISIÓN
 - 3.2 VISIÓN
 - 3.3 SISTEMA DE CREENCIAS
 - 3.4 VALORES
 - 3.5 CODIGO DE INTEGRIDAD
 - 3.6 PRINCIPIOS DEL TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES.
 - 3.7 POLITICA ADMINISTRACION DE RIESGOS
 - 3.8 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
 - 10.1 INICIATIVAS ADICIONALES
11. ESTRUCTURA ORGANICA Y TALENTO HUMANO
12. CONTRATACION – REGIMEN ESPECIAL – DERECHO PRIVADO

INTRODUCCION

El Terminal de Transportes de Manizales S.A., y en su compromiso con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2022, este se constituye como una herramienta de control preventivo respecto de la gestión institucional de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, contemplando la obligatoriedad para todas las entidades estatales de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo a la metodología establecida en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" y del Decreto Reglamentario 124 de 20162, en busca de promover la transparencia y mitigar los riesgos de corrupción en la Entidad.

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.

En este sentido, el plan está integrado por seis (6) componentes independientes que cuentan con parámetros y soportes normativos propios. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC se instrumenta con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados-Relación Estado Ciudadano- e Información y Comunicación.

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_144e1f18c82dadbd04a676425b0c8971b.pdf](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng=/archivos/1453839183_144e1f18c82dadbd04a676425b0c8971b.pdf)

1. MARCO NORMATIVO

| | | | |
|--|--|---|--|
| Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción | Art. 73 | Plan Anticorrupción y de Atención a 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 esté 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 de 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 ATENCION AL CIUDADANO 2022

| | | | |
|---|---|-------------------------------|---|
| 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 secretaria 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 círculo 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 círculo 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.A., cuya actividad estará sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

2.2 OBJETO SOCIAL

La sociedad se propone como objeto social principal el desarrollo de las siguientes actividades: Contribuir a la solución de los problemas de transporte urbanos, intermunicipales, Inter departamentales e interveredal 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 urbanos, interveredales, intermunicipales o Inter departamentales, en los Municipios de Colombia, mediante el establecimiento, la organización, el funcionamiento y la operación de terminales de transporte terrestre en bienes inmuebles que sean de su propiedad o sobre los cuales tenga a cualquier título la posesión o la tenencia, en los cuales pueda realizar las actividades que corresponden a la prestación 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, centros de diagnóstico automotor, etc.. **Generar, operar y administrar negocios asociados a la movilidad terrestre a nivel Nacional, Departamental, Municipal, Inter veredal y urbano. Así mismo, generar negocios conexos y complementarios inherentes al**

“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Teléfonos 8785641 – 8787858 – 8787832

Email – gerencia@terminaldemanizales.com.co

www.terminaldemanizales.com.co

servicio público de transporte como: Servitecas, lavado, aseo y desinfección de cualquier tipo de vehículos, Monta llantas, así como diseño, remodelación, adecuaciones, Construcción y administración de estaciones de servicio, parqueaderos y otros. Proveer sistemas adecuados para la innovación y adopción de tecnologías de movilidad y de información y comunicación propios o de terceros. Prestar el servicio de procesamiento electrónico de datos y el proceso de facturación por conceptos inherente al servicio público de transporte o sus actividades complementarias y conexas, los cuales podrán o no tener remuneración. La realización de todo tipo de actividades de carácter inmobiliario, en especial, las relativas a la adquisición, tenencia, arrendamiento, enajenación, promoción, rehabilitación y explotación por cualquier título de toda clase de bienes inmuebles. Operación, administración de vías y concesiones viales, vías terciarias, municipales, departamentales y nacionales, 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, 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; diseño, remodelación, adecuaciones, Construcción y administración de bienes inmuebles, **diseño, remodelación y construcción de edificios para el funcionamiento de Terminales de Transporte Terrestre y para oficinas;** dar o tomar en arrendamiento o comodato bienes muebles o 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 tengan 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 bancarlos, 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. **La celebración con terceros de contratos de colaboración empresarial bajo modalidades diversas y con remuneración por el sistema de recaudo, para actividades propias y de terceros, que tengan por objeto la solución a problemas de movilidad de transporte.** PARAGRAFO: 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 derivados de la existencia de la sociedad.

“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Teléfonos 8785641 – 8787858 – 8787832

Email – gerencia@terminaldemanizales.com.co

www.terminaldemanizales.com.co

2.3 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.

2.4 DOMICILIO

El domicilio de la sociedad será la ciudad de Manizales. con dirección comercial CR43 N° 65-100; barrio los Cábmulos. 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

Garantizar seguridad y conexión vía terrestre a todos nuestros usuarios a través de una infraestructura moderna y tecnológica que permita la prestación de servicios, complementarios conexos al transporte terrestre, a la movilidad y servicios inmobiliarios.

3.2 VISIÓN

En el 2023 la Terminal de Transportes de Manizales ofrecerá las mejores soluciones de negocios complementarios de transporte, de movilidad y servicios inmobiliarios

3.3 SISTEMA DE CREENCIAS

- ✓ Creemos en la honestidad y capacidad de nuestra gente para lograr mejores resultados.
- ✓ Creemos que la confianza se adquiere con la transparencia de nuestros procesos y procedimientos.
- ✓ Creemos en nuestras capacidades para desarrollar y ejecutar nuevas líneas de negocios conexos a la movilidad y transporte

“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Teléfonos 8785641 – 8787858 – 8787832

Email – gerencia@terminaldemanizales.com.co

www.terminaldemanizales.com.co

- ✓ Creemos que capacitando a nuestros funcionarios lograremos el mejoramiento continuo de nuestro que hacer institucional
- ✓ Creemos que servir no es un diferencial, es nuestro deber
- ✓ Creemos que nuestro compromiso no es pasajero, es para siempre

3.4. VALORES CÓDIGO DE INTEGRIDAD

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

RESPECTO: 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.

3.5 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.

“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Teléfonos 8785641 – 8787858 – 8787832

Email – gerencia@terminaldemanizales.com.co

www.terminaldemanizales.com.co

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.

3.6 PRINCIPIOS DEL TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES.

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

- 3.6.1 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.
- 3.6.2 Ofrecemos a nuestros usuarios el mejor servicio de manera oportuna, eficiente, confiable y segura buscando el mejoramiento continuo.
- 3.6.3 Prestamos un servicio en igualdad de condiciones sin distinción de sexo, inclinación política, raza o religión.
- 3.6.4 Desarrollamos acciones conjuntas que buscan satisfacer las necesidades de la comunidad y de los funcionarios de la entidad.
- 3.6.5 Desarrollamos el Autocontrol en lo que corresponde usando de

“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”

forma racional nuestros recursos, desarrollando nuestras habilidades o ejecutando eficientemente nuestra labor para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

3.6.6 Trabajamos con rectitud y honradez para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

3.6.7 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.

3.6.8 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.

3.6.9 Administramos con responsabilidad social los recursos de la entidad.

3.6.10 Actuamos con idoneidad el ejercicio de la función pública.

3.6.11 Exaltamos el respeto personal, el respeto profesional y el respeto organizacional entre los funcionarios de la Terminal.

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

3.7 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 Moderado 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 ANTICORRUPCIÓN

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 surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

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

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtir 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.

3.8 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 TRANSPORTES DE MANIZALES S.A

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 público 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, salas de espera, cajeros automáticos, entidades bancarias, 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 el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, según resolución GE-1000-8-2-019 de octubre 20 de 2021, y el Plan de Tratamientos de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, según resolución GE-1000-8-2-018 de octubre 20 de 2021, 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, los cuales se encuentran publicados en la página Web.

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 S.A., 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. A la Contraloría General del Municipio de Manizales, según lo requerido. Y anualmente a la Superintendencia de Puertos y Transporte.

“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Teléfonos 8785641 – 8787858 – 8787832

Email – gerencia@terminaldemanizales.com.co

www.terminaldemanizales.com.co

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.

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 la siguiente manera:

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 y empresas transportadoras, sobre el servicio que se presta en las Terminales de Transporte de Manizales S.A.

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.

10. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA 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 el 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 Acción, 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.

10.1 INICIATIVAS ADICIONALES

La Terminal de Transporte de Manizales S.A., viene desarrollando el plan institucional de capacitación para cada vigencia, todo dentro del desarrollo de sus funciones, para todos los funcionarios de la entidad.

Como iniciativa adicional, la Terminal cuenta:

Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, propósito superior, sistema de Creencias, Valores, Contexto, Dimensiones Estratégicas, Modelo de Operación por Procesos, Red de Procesos, Componente Programático)

Estatutos

Organigrama

Mapa de Procesos

Manual de Funciones

Reglamento Interno de Trabajo

Normograma Institucional

Plan de acción Estratégico

Plan de Acción por dependencias

Plan Estratégico del Talento Humano

Plan Institucional de Capacitación

Plan de Bienestar e incentivos

Manual de Selección de Personal

Manual de Inducción y Reinducción

Manual Operativo

Reglamento de Higiene, Seguridad y Salud en el Trabajo

Plan de Previsión de Recursos Humanos

Plan de Bienestar e incentivos

Plan de seguridad y salud en el trabajo - SG-SST – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Guía para retiro o cambio de trabajo – Resolución GE-1000-8-2-003 marzo 21 de 2018

Código de Integridad

Matriz de Indicadores

Mapa de Riesgos y Plan de Mitigación de Riesgos

Manual de Procesos y Procedimientos

Mapa de Riesgos de corrupción

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y seguimiento

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI.

Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.

Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

Manual de Políticas y Procedimiento de Protección de Datos Personales

Tablas de Retención Documental - TRD

Plan de Gestión Documental – PGD

Plan Institucional de Archivos de la Entidad –PINAR.

PQRSD

Plan Anual de Adquisiciones - PAA

Ejecución presupuestal de ingresos y gastos aprobada para cada vigencia

Gestión contable basado en la NIFF (estados Financieros)

Políticas contables

Indicadores Financieros

Rendición de información: De acuerdo al Cronograma de Rendición

Manual de Compras y contratación : La contratación de la entidad de acuerdo a la Ley 80 de 1993

Manual de Supervisión

Sistema Integrado de información: Administrativo, Financiero y operativo por módulos

Sistema Integrado de Control Organizacional

Inventario de Software y de Aplicativos

Inventario de Hardware

Plataforma de Comunicaciones

Red de datos

Política Ambiental

Plan Acción Ambiental

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS

Plan Institución de Gestión Ambiental – PIGA 2022 – 2025

Plan de Comunicaciones

Página Web

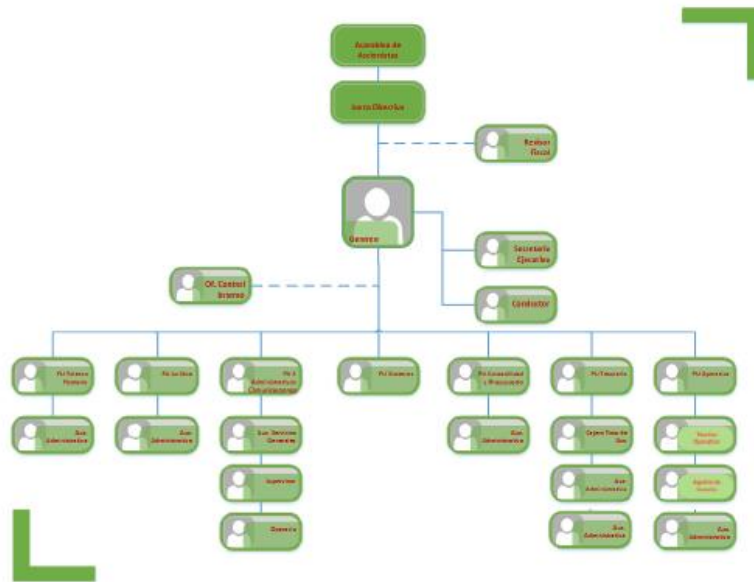
Plan Anual de Auditorias

Manejo y Control de Inventario

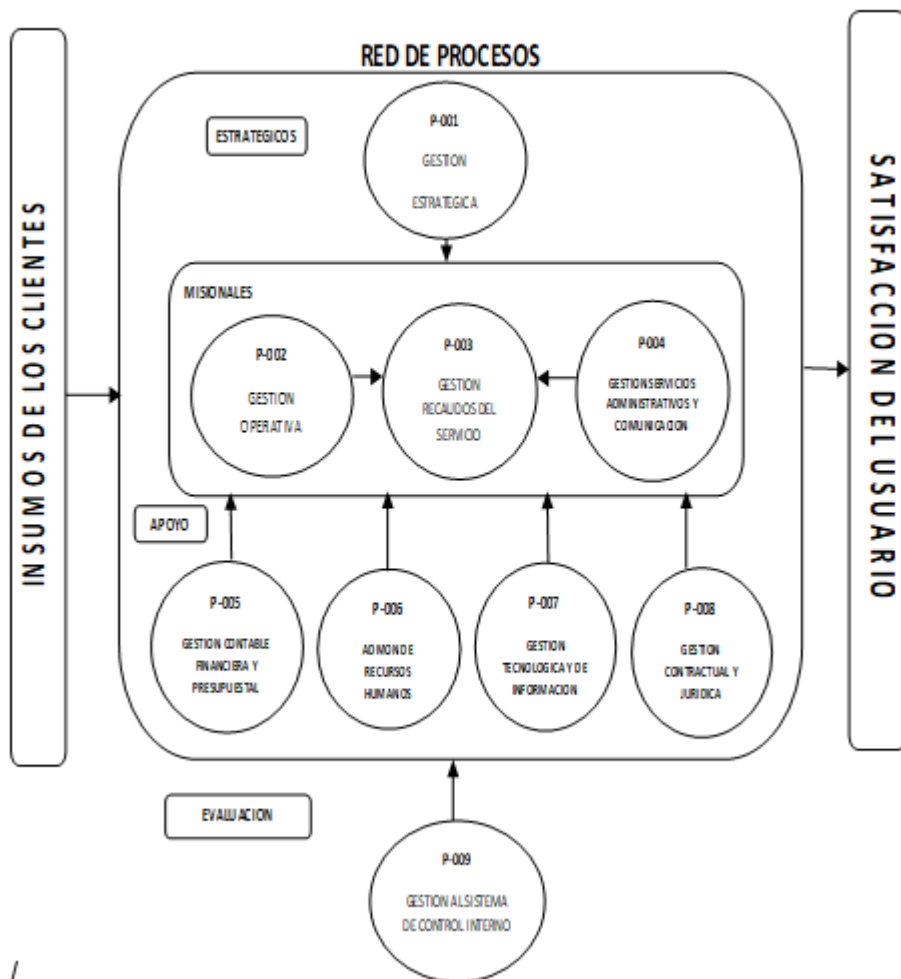
Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

11. ESTRUCTURA ORGANICA Y TALENTO HUMANO

ORGANIGRAMA



RED DE PROCESOS



“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Teléfonos 8785641 – 8787858 – 8787832
Email – gerencia@terminaldemanizales.com.co
www.terminaldemanizales.com.co

12 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

Por último, 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.