



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

2014

**TERMINAL DE TRANSPORTES DE
MANIZALES S.A**

1

Aquí el servicio no es pasajero, es constante.

Empresa Industrial y Comercio del Estado

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Telefonos 8785641 - 8787858 - 8787832 Fax: 8787158
Email- gerencia@terminalmanizales.com
www.terminalmanizales.com



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
MISION	4
VISION	4
POLIITICA DE CALIDAD.....	4
PRINCIPIOS ETICOS	5
VALORES ETICOS	6
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	8
OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION	10
ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	11
LINEAS ESTRATEGICAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS DE MITIGACION	12
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	14
RENDICION DE CUENTAS	14
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADNO	15

Aquí el servicio no es pasajero, es constante.



INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Terminal de Transportes de Manizales S.A., es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes, que contienen parámetros y soporte normativo propio como son . 1) Metodología de riesgos de corrupción, 2) Estrategia Antitrámites, 3) Rendición de cuentas y 4) Mecanismos para mejorar a atención al ciudadano, es por ello que en aras de fortalecer el trabajo institucional , La Terminal de transportes de Manizales S.A., ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer unas directices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, transparente y de conformidad al Marco legal aplicable a las gestión publica.

En el presente documento se presenta el **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**, de la **Terminal de Transportes de Manizales S.A** haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción que se puedan presentar y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.



MISIÓN

La Terminal de Transportes de Manizales maneja integralmente la operación del transporte público Interdepartamental, Intermunicipal y Veredal de pasajeros, basada en una estructura física moderna, una capacidad tecnológica avanzada y una organización eficiente, que le permite ofrecer a las empresas transportadoras un excelente servicio logístico y a los usuarios comodidad, excelente trato, seguridad y confianza en la comunicación de la información del servicio y turística de la región.

VISIÓN

Para el 2020 seremos la Terminal de Transportes más tecnificada, sistematizada y centralizada de servicios del país, ofreciendo una capacidad instalada acorde con las necesidades de demanda del servicio del transporte y brindando información de la región, comodidad, seguridad y confianza a los usuarios y empresas transportadoras en la operación integral de sus servicios.

POLÍTICA DE CALIDAD

Es política de calidad de la Terminal de Transportes de Manizales, mejorar continuamente la operación integral del transporte intermunicipal, interdepartamental y Veredal de pasajeros, apoyados en una adecuada capacidad tecnológica, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios de nuestros servicios y ofreciendo a los usuarios y empresas transportadoras comodidad, excelente trato, seguridad y confianza en la información.

4

Aquí el servicio no es pasajero, es constante.

PRINCIPIOS ETICOS

- Respetar la dignidad de la persona humana y los derechos que emanan de la misma.
- Velar por la mejora de su calidad de vida y de su educación.
- Asegurar el derecho a la participación ciudadana en la vida, desarrollo, crecimiento y decisiones de la Entidad.
- Suministrar información veraz, completa y actualizada acerca de su situación económica, de sus bienes, de sus servicios, de sus programas y proyectos.
- Abogar porque los servicios que se presten sean de óptima calidad.
- No discriminar en razón de género, raza, religión, ideas políticas y cualquier otra clase de discriminación.
- Promover el desarrollo integral de sus servidores públicos brindándoles un ambiente seguro y oportunidad de crecimiento y aprendizaje.
- Participar en los asuntos del sector transporte promoviendo la concertación como mecanismo idóneo para la adopción de medidas y políticas que interesen al bien común.
- Ejercer con responsabilidad una función social ante la comunidad que la compromete en procura de lograr el bienestar integral de la sociedad.
- Comprometerse con el desarrollo humano sostenible, con la protección del usuario de transporte y las buenas relaciones con el medio.



VALORES ETICOS

Respeto:

Profesamos el respeto a la dignidad humana de nuestros clientes, usuarios y compañeros y de todas las demás personas con las que interactuamos. El Respeto “Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad”.

Servicio:

Lograr y mantener la satisfacción de los requerimientos y expectativas de nuestros usuarios y clientes.

Integridad:

La palabra “integridad” implica rectitud, bondad, honradez, intachabilidad, confianza, etc.

Honestidad:

Actuar con transparencia, rectitud y honradez en todos y cada uno de los actos de la vida, proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad, en un ambiente de confianza y armonía, para garantizar respaldo, seguridad y credibilidad en las personas.

Lealtad:

Ser fiel a los principios y valores que rigen la Terminal de Transportes de Manizales S.A.



Responsabilidad:

Responsabilidad es hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad y compromiso, sin perder de vista el beneficio colectivo. Implica asumir las consecuencias sociales de nuestros actos y responder por las decisiones que se toman en los grupos de los que formamos parte.

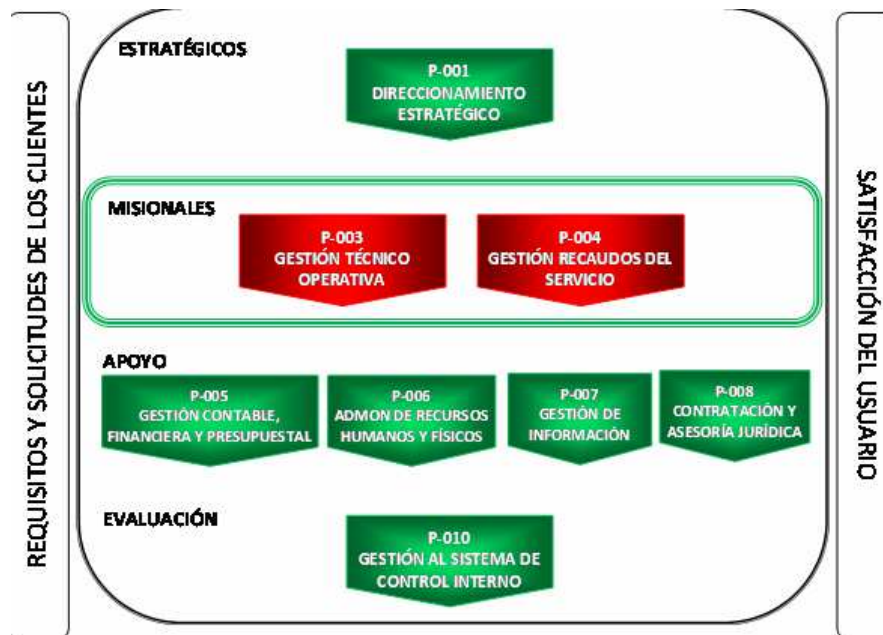
Trabajo en equipo:

Coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas para lograr un resultado; embarcarse colectivamente en una misma empresa o en una misma causa. No obstante, para que haya trabajo en equipo no es suficiente con que nos identifiquemos con los objetivos, las metas y las normas acordadas; es preciso, además, que compartamos los valores y principios éticos mínimos.

Compromiso:

Actuar con disponibilidad, convicción y entrega en el cumplimiento de nuestras obligaciones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A.



Aquí el servicio no es pasajero, es constante.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

La entidad esta comprometida en la construcción de un estado que se esfuerza porque los recursos se manejen de manera transparente, lo que se traduce en generar confianza a la ciudadanía.

Para esto la Terminal de Transportes ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta a la Terminal de Transportes de Manizales S.A., se elabora la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

Adoptar el **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, conforme a lo que establece la Ley 1474 de 2011.

Diseñar las acciones tendientes a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.

Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con la administración municipal, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.

Identificación de los riesgos en el manejo de efectivo.

Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.

Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.

Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.



ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

La entidad cuenta con un Sistema de Control Interno, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de estos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores, el cual hará parte integral del Plan anticorrupción.

Igualmente la Terminal se encuentra valorando el mapa de riesgos de contratación del cual se tomara insumos para determinar los riesgos de corrupción es esta materia.

Consolidar y mejorar la capacidad de atención de sus obligaciones constitucionales y legales manteniendo como directrices la austeridad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.

Generar responsabilidad real de la acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la Terminal de Transportes de Manizales S.A., asegurando la confiabilidad de los procesos, manejo y registro de la información.

Asegurar que las actuaciones se ejecuten con transparencia, autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e influencias que puedan viciar los procesos.

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

La Terminal de Transportes de Manizales S.A., tiene implementado el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual define los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias, que identifica los riesgos asociados en cada proceso, así como las causas y define la clasificación de los riesgos, con análisis y valoración de estos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

La Terminal de Transportes de Manizales S.A., revisara los procesos y procedimientos de contratación con el fin de determinar el mapa de riesgos de contratación de La Terminal de Transportes de Manizales S.A.

Divulgación en la pagina web de La Terminal de Transportes de Manizales S.A., del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Dinamización del link de Peticiones, Quejas y Reclamos <http://www.terminaldemanizales.com/pqrs>, y/o a través del link ubicado en la pagina web , con el fin de que se puedan presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción desarrolladas por los funcionarios de La Terminal de Transportes de Manizales S.A., y su correspondiente seguimiento.

Se tiene implementado un BUZON DE SUGERENCIAS en La Terminal de Transportes de Manizales S.A., sector de los Cambulos y un BUZON DE SUGERENCIAS en el Terminal de Transportes Mixto de Manizales S.A., sector de la Galería, con el fin de facilitarle a los ciudadanos la formulación de Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias y a los cuales se les hará seguimiento con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.



Se divulgará a todos los funcionarios de La Terminal de Transportes de Manizales S.A., el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para que sea conocido y comprendido.

Se garantizará que todos los procesos de contratación regulados y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación – SECOP.

Se garantizará la participación, en condiciones de igualdad, a todos los posibles oferentes de los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes en los pliegos de condiciones y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiera La Terminal de Transportes de Manizales S.A., con calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia.

Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse y se dará traslado de las mismas a los entes de control.

Responder a las acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.

Responder los derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

2. ESTRATEGIA ANTI TRAMITES

Estrategia . Aplicación del Plan Anticorrupción. En consecuencia con los lineamientos definidos por la Ley 1474 de 2011, La Terminal de Transportes de Manizales S.A., desarrollara una capacitación a todos los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión publica.

Estrategia . Simplificación de procedimientos internos. Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, La Terminal de Transportes de Manizales S.A., pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de estandarización de información publica y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

Estrategia . Mejora procesos internos de comunicación. Con el fin de hacer mas eficiente la comunicación interna y externa la Terminal de Transportes de Manizales S.A., cuenta un plan de comunicaciones organizacional e informativo.

Estrategia . Fortalecimiento en la vocación del Servicio en las conductas del Servidor Publico. La vocación del servicio implica que el servidor publico demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad del servicio. La Terminal de Transportes de Manizales S.A., facilitara el desarrollo de programas de capacitación para los funcionarios de la Terminal que incluya servicio al cliente, entre otros que permitan brindar un buen clima laboral y servicio al cliente.

Estrategia . Fortalecimiento del Código de ética. La Terminal de Transportes de Manizales S.A., cuenta con un código de ética socializado permanentemente a los funcionarios y demás personas que presten sus servicios directa o indirectamente, buscando ser intachables, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal, es así como se facilitaran programas de divulgación y fortalecimiento del código de ética el cual contiene las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la Terminal, como un modelo de vida integrado, representado en los principios y valores éticos que forman parte de la identidad colectiva y que posibilita la convivencia entre los funcionarios y la comunidad en general.

3. RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración de la Terminal de Transportes de Manizales y así poder ejercer su control social, La Terminal de Transportes de Manizales S.A., elabora el informe de gestión anual de la entidad, el cual se publica en la pagina web, además se tiene las rendición de cuentas a los diferentes entes de control, bajo las diferentes herramientas que se tiene para ello.

La Rendición de cuentas de La Terminal de Transportes de Manizales S.A., es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, en donde se presenta la ejecución de la administración, el cual se debe realizar en el primer semestre de cada año.



Publicación en la pagina web de La Terminal de Transportes de Manizales S.A.

Se publicara en la pagina web www.terminalmanizales.com, de La Terminal de Transportes de Manizales S.A., la información de manera oportuna y veraz.

Se publicara la información correspondiente a las rendiciones que se llevaran a cabo en la vigencia.

4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Pagina web www.terminalmanizales.com, la cual contara con actualización permanente sobre la información relacionada con la Terminal de Transportes de Manizales S.A.

Para atender los requerimientos y necesidades de la comunidad, la atención al público por parte de los funcionarios de la Terminal de Transportes de Manizales S.A., se hace de lunes a jueves de 08:00 a.m a 05:00 pm jornada continua y los viernes de 08:00 a.m a 04:00 pm jornada continua.

Para la Presentación de Peticiones, quejas y reclamos lo puede hacer a través de la pagina web en www.terminaldemanizales.com, enlace <http://www.terminaldemanizales.com/pqrs>.

Interactúe con la Terminal de Transportes de Manizales S.A., a través del correo electrónico gerencia@terminalmanizales.com o el correo info@terminalmanizales.com.



Comuníquese o diríjase a la Terminal de Transportes de Manizales S.A., Cra 43 no. 65-100 sector los Cambulos, gerencia Terminal, teléfonos (6) 8787832, 8787858, 8785641, o fax (6) 8787158 y Comuníquese o diríjase a la Terminal de Transportes Mixto de Manizales S.A., Cra 14 No. 23-32, sector Galería, teléfonos (6) 8822632, 8832950.

Publicación de la información de la Terminal de Transportes de Manizales S.A., en la cartelera institucional de la entidad, ubicada en la entrada de las oficinas administrativas al lado de Gerencia.

JOHN JAIRO PRIETO
Gerente

Aquí el servicio no es pasajero, es constante.