



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO S.A. 24-12-2015 11:29:51

Al Contestar Cite Este Nr.:2015IE12869 O 1 Fol:1 Anex:33

ORIGEN: Sd:291 - OFICINA DE CONTROL INTERNO./RODRIGUEZ DEVI/

DESTINO: GERENCIA GENERAL./PARIS MENDOZA SERGIO

ASUNTO: INFORME N OCI-2015-046 - AUDITORIA INTERNA PROCESO

OBS: UN (1) CD-YURY M

MEMORANDO INTERNO	
Para	Sergio París Mendoza <i>Gerente General</i>
De	Héctor Fabio Rodríguez Devia <i>Jefe Oficina de Control Interno</i>
Asunto	Informe N° OCI-2015-046 - Auditoría Interna Procesos: Planeación del SITP / Supervisión y Control de la Operación del SITP

Respetado Dr. París Mendoza.

En desarrollo del trabajo de auditoría del asunto y teniendo en cuenta que previamente se informaron a los responsables de los procesos los resultados obtenidos, me permito enviar el **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N° OCI-2015-046 – PROCESOS: PLANEACIÓN DEL SITP / SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP.**

El informe adjunto detalla (entre otros aspectos) los criterios tenidos en cuenta para el desarrollo del trabajo, los riesgos identificados en el proceso auditado, las fortalezas observadas y los hallazgos de auditoría con su respectiva respuesta por parte del personal perteneciente a los procesos auditados.

Estaré atento ante cualquier inquietud que surja al respecto, con el mayor interés porque los resultados de este trabajo agreguen valor en la mitigación de los riesgos detectados y la mejora de los procesos evaluados.

Un saludo cordial.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co

Anexos: Informe de Auditoría en Treinta y Dos (32) Folios + Un (1) CD.

Copia: Subgerente Técnico y de Servicios
Subgerente Económico
Director Técnico de BRT
Director Técnico de Buses
Director Técnico de Modos Alternativos

OCI-266-2015 / 24 de Diciembre de 2015

R-DA-005 Marzo de 2015

Avenida Eldorado No. 66-63

PBX: (57) 220 3000

Fax: (57) 3249870-80

Código postal: 111321

www.transmilenio.gov.co

Información: Línea 195





INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Nº INFORME: OCI-2015-046

PROCESO/ACTIVIDAD:

Planeación del SITP / Supervisión y Control de la Operación del SITP.

RESPONSABLE (S) DEL PROCESO:

Subgerente Técnico y de Servicios, Subgerente Económico, Director Técnico BRT, Director Técnico de Buses y Director Técnico Modos Alternativos.

EQUIPO AUDITOR:

Óscar Pulgarín Lara, Profesional Universitario.
Giovanny Caicedo Piñeros, Contratista de Apoyo.
Paulo César Ávila Torres, Contratista de Apoyo.

Apoyo y Asesoría Técnica: Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista.

OBJETIVO(S):

- 1) Evaluar el diseño y la eficacia operacional de los controles internos del proceso y los subprocesos asociados.
- 2) Identificar oportunidades de mejoramiento que permitan agregar valor a los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la Entidad.
- 3) Evaluar el grado de conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad con respecto a los requisitos aplicables al Proceso Auditado.

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo de auditoría comprendió la evaluación de los controles internos, la identificación de oportunidades de mejora y la evaluación del grado de conformidad con el Sistema Integrado de Gestión de los siguientes Procesos/Subprocesos:

PLANEACIÓN DEL SITP:

De acuerdo con las caracterizaciones publicadas en el SIG de la Entidad que corresponden a tres (3) subprocesos (Implementación de la Infraestructura para el SITP, Planeación del Transporte del SITP y Planeación Tarifaria), en la presente auditoría se verificaron la totalidad de éstos en lo relacionado con los siguientes procedimientos:

- 1) Elaboración de Estudios de Transporte de largo, mediano y corto Plazo en sus componentes zonal, troncal y modos complementarios.
- 2) Parámetros para el Diseño de infraestructura.
- 3) Seguimiento a Proyectos de Infraestructura.
- 4) Implementación de Rutas Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- 5) Mejora a la Infraestructura Troncal o Zonal del SITP.
- 6) Gestión para la Ejecución de Asociaciones Público Privadas de Iniciativa Privada..
- 7) Actualización y Proyección de la Tarifa Técnica del Sistema TRANSMILENIO S.A. y Tarifas de los Agentes del Sistema.

SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN:

De igual forma, y teniendo en cuenta las caracterizaciones publicadas en el SIG de la Entidad que corresponden a tres (3) subprocesos (Control de la Operación, Programación de Servicios BRT y Seguridad en la Operación Troncal) se verificaron la totalidad de éstos en lo relacionado con los siguientes procedimientos:

- 1) Trámite de desincentivos por incumplimientos operativos en su componente zonal.
- 2) Programación de la operación en componente zonal.
- 3) Realización de pruebas de Alcoholumetría.
- 4) Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal.
- 5) Inspección a la infraestructura del componente zonal del SITP.
- 6) Verificación del manejo preventivo en vía para vehículos adscritos al SITP en su componente zonal.
- 7) Revisión de informes de interventoría a los contratos de concesión del SITP.
- 8) Análisis de accidentes troncales y alimentadores.
- 9) Inspección de la Operación
- 10) Inspección de la Infraestructura.
- 11) Aplicación de Multas y desincentivos Operativos a concesionarios del Sistema TRANSMILENIO S.A. (Troncal y Alimentador)
- 12) Coordinación y atención en el trámite de reportes de novedades en la infraestructura del Sistema BRT

Así mismo el Manual de Operaciones del Sistema TRANSMILENIO S.A., Manual de Procedimientos de Regulación y Control y Protocolo por ausencia de concesionario en la Operación Troncal o alimentadora.

LIMITACIONES AL ALCANCE:

No fueron objeto de auditoría los procedimientos, manuales y protocolos no relacionados en este aparte por cuanto no se cuenta con los recursos necesarios (tiempo y humano) para ejecutar y dar cobertura a su verificación, por tanto la limitación aplica a las actividades y/o controles asociados a los mismos.

PERÍODO AUDITADO:

Del 1 de enero de 2014 al 30 de septiembre de 2015, a excepción de los nuevos procedimientos que fueron elaborados y adoptados en fechas posteriores al inicio del alcance de esta auditoría, los cuales serán objeto de evaluación a partir de su fecha de adopción en el SIG.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

DECLARACIÓN:

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

CRITERIOS:

- 1) Constitución Política de Colombia.
- 2) Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".
- 3) Ley 105 de 1993 "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones."
- 4) Ley 336 de 1996 "Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte".
- 5) Ley 1150 de 2007 "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos." y sus decretos reglamentarios.
- 6) Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- 7) Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- 8) Ley 1564 de 2012 "Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones."
- 9) Decreto Nacional 1082 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional".
- 10) Acuerdo 04 de 1999 del Concejo de Santa Fe de Bogotá D.C. "Por el cual se autoriza al Alcalde Mayor en representación del Distrito Capital para participar, conjuntamente con otras entidades del orden Distrital, en la Constitución de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A. S.A. y se dictan otras disposiciones."
- 11) Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá D.C. "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones".
- 12) Decreto Distrital 116 de 2003 "Por medio del cual se establecen mecanismos de vigilancia y control para la reposición, la desintegración física de vehículos que cumplan su vida útil y los aportes a fondos de reposición"
- 13) Decreto Distrital 309 de 2009 "Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones".
- 14) Directiva Distrital 003 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos".

- 15) Norma Técnica ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, Norma Técnica ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental, Norma Técnica OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.
- 16) Plan de Acción de TRANSMILENIO S.A. S.A vigencia 2014 y 2015.
- 17) Caracterización de los subprocesos, indicadores, mapas de riesgos y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. S.A.
- 18) La restante normatividad interna y/o externa asociada a los procesos auditados.

RIESGOS DEL PROCESO (MAPA RIESGOS):

PROCESO PLANEACIÓN DEL SITP

SUBPROCESO PLANEACIÓN TARIFARIA	Cubierto en el Alcance de la Auditoría
Información para planificación tarifaria inapropiada o insuficiente.	SI
Determinación desacertada de la tarifa técnica.	SI
Cuantificación errónea en el fondo de contingencias y en el fondo de estabilización tarifaria del SITP.	SI
Que las proyecciones tarifarias no cumplan con las condiciones requeridas.	SI
Pérdidas de información o documentación.	SI

Nota: Los subprocesos de Implementación de la Infraestructura y Planeación del Transporte SITP no contaban con Mapa de Riesgos.

PROCESO SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP

SUBPROCESO CONTROL DE LA OPERACION BRT	Cubierto en el Alcance de la Auditoría
Identificación inoportuna de errores en la programación de la operación o en el proceso de cargue de la programación.	SI
Planificación inadecuada de recursos para el control de la operación (Personal).	SI
Cobertura insuficiente de los recursos requeridos para el control de la operación (personal y equipos).	SI



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

SUBPROCESO CONTROL DE LA OPERACION BRT	Cubierto en el Alcance de la Auditoría
Control de la operación inoportuno o desacertado.	SI
Identificación de Fallas de los sistemas de control existentes.	SI
Rotación del recurso humano y la pérdida de memoria institucional.	SI
Injerencia de actores externos en la toma de decisiones operativas.	SI

Nota: El Mapa de Riesgos del subproceso Programación de la Operación no había sido actualizado desde el año 2012, adicionalmente no se encontró evidencia de los Mapas de Riesgos de los Subprocesos Gestión de la Implementación Operativa del SITP, Mantenimiento de la Infraestructura, Seguridad en la Operación Troncal y Control de Vehículos.

RIESGOS DEL PROCESO IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

PROCESO PLANEACIÓN DEL SITP

RIESGOS EVALUADOS	Cubierto en el Alcance de la Auditoría
Inadecuada planeación, formulación y estructura tarifaria.	SI
Deficiencia de información para elaborar y cuantificar lo pertinente al esquema tarifario.	SI
Inapropiada verificación para establecer nuevos esquemas tarifarios.	SI
Incorrecto establecimiento de los requisitos, responsabilidades y los pasos que se siguen para gestionar alternativas de asociaciones público privadas, que permita a la Entidad analizar y evaluar alternativas para modernizar la gestión, operación e infraestructura del SITP.	SI
No establecimiento de medidas de corto, mediano y largo plazo para el mejoramiento de la prestación del servicio de transporte público de la ciudad tanto en el componente troncal, zonal y de modos complementarios del SITP.	SI
Inadecuada e inoportuna definición de las actividades y responsabilidades para la implementación de las rutas zonales del SITP.	SI



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

RIESGOS EVALUADOS	Cubierto en el Alcance de la Auditoría
Deficiente planeación y estructuración de los parámetros de diseño de las vías, estaciones, patios, paraderos de alimentación, señalización y demás elementos de infraestructura que intervienen en la operación del Sistema.	SI
Inadecuado e inoportuno seguimiento a proyectos de infraestructura del SITP.	SI

PROCESO SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP

SUBPROCESO CONTROL DE LA OPERACIÓN	Cubierto en el Alcance de la Auditoría
Ingreso de personal a las estaciones y plataformas a través de medios no autorizados en los cuales no se recauda la tarifa a través de la marcación de la tarjeta.	SI
Manipulación o alteración de las tarjetas de pago del sistema.	SI
Ineficiente periodicidad o frecuencia en la revisión del estado de las calzadas.	SI
Alteraciones en la infraestructura interna o externa de las estaciones, por causas humanas o naturales que constituyan riesgos para los usuarios del servicio.	SI
Aumento de los impactos derivados de la materialización de riesgos de eventos catastróficos y actos terroristas por no realización de simulacros e implementación de medidas preventivas.	SI
Omisión de reportes en las inspecciones de buses, infraestructura y la operación, por acuerdos económicos ilegales entre los servidores públicos competentes y los concesionarios.	SI
Erróneas interpretaciones de los mensajes producto de las comunicaciones realizadas por TRANSMILENIO S.A. S.A a los operadores.	SI
Colisión en las estaciones por ausencia o indebida señalización.	SI



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

SUBPROCESO GESTIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN OPERATIVA DEL SITP	Cubierto en el Alcance de la Auditoría
No aplicación de desincentivos por parte del interventor al concesionario por fallas cometidas por los conductores del SITP.	SI
Errores en el informe a enviar a los concesionarios que debilita la posición de TMSA para aplicar el desincentivo.	SI
Aplicación incorrecta de desincentivos a cobrar a los concesionarios por incumplimiento.	SI
Errores en la emisión de los informes de interventoría a los concesionarios.	SI
Aprobación de Rutas que no cumplen con los estándares mínimos del PSONT,	SI
Deficiencias en el servicio de las rutas existentes en la frecuencia y número de buses que atienden la demanda de la operación.	SI
Errores en la parametrización del sistema GOALPLUS para la simulación de nuevas rutas.	SI
Conductores de los concesionarios que conduzcan vehículos del SITP con niveles de Alcohol en la sangre.	SI
Fallas en los resultados de alcoholimetría debido al mal estado de los instrumentos de medición.	SI
Errores en la aplicación de la prueba de alcalimetría que afecten el resultado de la prueba.	SI
Aprobación de patios que no cumplan con los requisitos señalados por el procedimiento que garanticen el cumplimiento de la seguridad laboral, económica y ambiental de la empresa y funcionarios.	SI
Aprobación de paraderos del sistema del SITP que no cumplan con los estándares mínimos de calidad y seguridad para los usuarios.	SI
Errores en la medición del manejo preventivo por parte de los interventores que evalúan el comportamiento de los conductores de los buses zonales del SITP.	SI
Errores en el diagnóstico de los hallazgos en la medición del manejo de los conductores del SITP.	SI

FORTALEZAS:

- El personal responsable de los procesos/subprocesos auditados con el que interactuó el equipo de la Oficina de Control Interno, demostró una adecuada disposición y colaboración que facilitó el desarrollo del proceso de auditoría.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- **PLANEACION DEL SITP:** El establecimiento e implementación de los procedimientos asociados a este proceso por parte de los profesionales del área a partir del año 2014, permite contar con políticas y lineamientos que dirigen el quehacer misional relacionado con el mismo.
- **SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN (Componente Zonal):** Cuenta con personal idóneo en relación a las funciones de los cargos y comprometido con la mejora continua de los procesos, lo cual se reflejó en el desarrollo del trabajo asignado y en la búsqueda permanente de alternativas que les permita mejorar día a día con sus actividades, a pesar de las limitaciones existentes para el cumplimiento de los procedimientos asignados.

HALLAZGOS

PROCESO PLANEACIÓN SITP

HALLAZGO N° 01 – MATRICES ORIGEN DESTINO

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la entrevista realizada a los Profesionales Especializados Grado 6 - (Planificación del Transporte) responsables del subproceso Planeación del Transporte, se indagó sobre la construcción de las Matrices Origen Destino contempladas en la Caracterización del Subproceso; al respecto, el personal entrevistado informó que dichas matrices deben ser elaboradas por el Operador de Recaudo en virtud de las obligaciones establecidas en la cláusula 17-13 del CTO 001-11 suscrito con el Concesionario Recaudo Bogotá S.A.S que a texto indica como obligación del contratista la de:

"Asumir plenamente el costo que represente la contratación de los estudios de la matriz origen y destino de viajes, conforme a los parámetros y metodologías que señale TRANSMILENIO S.A. S.A. Esta matriz deberá elaborarse semestralmente".

El personal entrevistado informó que a raíz de diferentes inconvenientes presentados entre los dos (2) operadores de recaudo durante el período comprendido entre los meses de mayo de 2012 y diciembre de 2014, no fue posible que la Entidad contara con dicha matriz, y sólo hasta el 2 de julio de 2015 según radicado N° 2015ER19057 se recibió por parte del operador Recaudo Bogotá S.A.S la matriz de viaje de la Ciudad de Bogotá D.C. correspondiente al primer semestre de 2015 en lo que respecta al componente troncal.

Adicionalmente a la fecha del presente hallazgo, no se obtuvo evidencia de la matriz Origen Destino del componente zonal así como tampoco un cronograma de trabajo donde el Operado estableciera fechas de entrega del mismo. No obstante de acuerdo con lo informado por el Profesional Especializado Grado 6 - Planificación del Transporte mediante correo electrónico del 27 de noviembre de 2015, se espera que esta matriz sea entregada por el operador de recaudo en el mes de marzo de 2016.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

La Oficina de Control Interno elevó consulta al profesional del grupo de Regularización de la Subgerencia Jurídica encargada del Contrato con el Concesionario Recaudo Bogotá, quien informó mediante correo electrónico que: *"a la fecha no se ha iniciado ningún proceso de multa por el tema de matriz origen destino al concesionario Recaudo Bogotá, sin embargo es necesario precisar que de presentarse la necesidad de iniciarle algún proceso de multa por ese tema, se debe dar cumplimiento al artículo 86 de la ley 1474, esto es con un informe de la interventoría el cual debe venir avalado por el área técnica responsable de la obligación"*.

Las situaciones anteriormente descritas contravienen lo establecido en la caracterización del subproceso Planeación del Transporte (Versión 1 de diciembre de 2014) que establece como salida del subproceso la matriz Origen Destino que sirve como insumo para identificar la tipología, cantidad y condiciones de los vehículos con los que se atiende la prestación de los servicios de transporte, consolidar la información identificada analizando su coherencia y pertinencia con las tendencias y estadísticas del área de influencia y cobertura, observar los factores claves para la prestación del servicio y la satisfacción de la demanda, plantear modelos de transporte de pasajeros dentro del alcance que consideren las normas, proyectos, planes, infraestructura y la demanda identificada, así como la ya mencionada cláusula 17-13 del Contrato 001 de 2011 (Acta de inicio del 11 de septiembre de 2011).

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Conflicto presentado entre los Operadores de recaudo ANGELCOM Y RECAUDO BOGOTÁ.
- 2) Ausencia de un plan de contingencia por parte de TRANSMILENIO S.A. S.A., para contar con la información de la matriz Origen Destino actualizada.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Inadecuada definición de condiciones para la prestación del servicio de transporte de pasajeros por parte de TRANSMILENIO S.A. S.A. e Incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del Contratista que podrían generar problemas en la Operación del Sistema.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Gestionar con el interventor del contrato CTO 01-2011 la verificación del cumplimiento de las obligaciones del contratista en relación a la matriz Origen Destino tanto del componente troncal y zonal.
- 2) Elaborar un plan de contingencia para que en caso de presentarse inconveniente alguno con el Operador en cuanto a la elaboración de la matriz Origen Destino, se pueda contar con dicha información actualizada.

RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO PARCIALMENTE



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

JUSTIFICACIÓN:

"La matriz Origen - Destino es una obligación de los contratos de Recaudo y es la Dirección de TICS la dependencia encargada de la gestión de dichos contratos y por lo tanto es quien debe coordinar con la interventoría la verificación del cumplimiento de las obligaciones. Lo anterior se puede corroborar en la resolución 390 de 2015, donde se evidencia que el profesional especializado grado 6 "GESTOR DE OPERACIONES TIC's - SIRCI " de la Dirección de TICS, tiene dentro de sus funciones esenciales la siguiente "4. Desarrollar las actividades relacionadas con la supervisión de los contratos de interventoría del SIRCI, de acuerdo con las obligaciones contractuales"

"Durante las auditorías se explicó al auditor el plan de contingencia para continuar sin inconvenientes con las actividades de planeación del SITP en el momento de no contar con la matriz origen destino actualizada, sin embargo, dicho plan no se encontraba documentado".

PLAN DE MEJORAMIENTO:

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Solicitar a la Dirección de TICS la Gestión con el interventor del contrato CTO 01-2011 la verificación del cumplimiento de las obligaciones del contratista en relación a la matriz Origen Destino tanto del componente troncal y zonal.	Documento	Correctiva	Profesional Especializado Grado 6 - Planificación del Transporte	Dirección de TICS	04/12/2015	30/01/2016
Documentar el plan de contingencia utilizado para que en caso de presentarse inconveniente alguno con el Operador en cuanto a la elaboración de la matriz Origen Destino, se pueda contar con dicha información actualizada.	Un Plan de Contingencia	Correctiva	Profesional Especializado Grado 6 - Planificación del Transporte	Director Técnico de Buses Director Técnico de BRT	20/11/2015	30/01/2016



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Actualizar la caracterización del proceso de planeación del SITP, en el entendido que la matriz Origen - Destino se encuentra como salida del proceso, siendo realmente una entrada	Caracterización del Proceso	Correctiva	Profesional Especializado Grado 6 - Planificación del Transporte	Oficina Asesora de Planeación	04/12/2015	30/01/2016

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

El plan de mejoramiento emprendido da cobertura a las causas identificadas.

HALLAZGO N° 02 – ATENCIÓN A PETICIONES INTERPUESTAS POR USUARIOS DEL SITP

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la verificación y análisis practicado sobre 48 peticiones realizadas por los usuarios, relacionadas con la solicitud de mejoras sobre el SITP, recibidas durante las vigencias 2014 y 2015 y que fueron seleccionadas con base en la información recibida por parte la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, se observó lo siguiente:

- Once (11) peticiones que fueron atendidas por fuera de los términos establecidos legalmente (15 días, Ley 1755 de 2015, artículo 14).
- Dos (2) peticiones de las cuales no se evidenció respuesta alguna por parte de la Entidad, sin que se obtuviera explicación o justificación alguna al respecto por parte de la Subgerencia Técnica y de Servicios (dependencia a la que se le asignó el caso en el aplicativo CORDIS, en el cual se encontraban pendientes de tramitar a la fecha de realización de la prueba).
- Veintisiete (27) de las respuestas suministradas a los usuarios, corresponden a "respuestas tipo" predeterminadas, que no permiten atender de fondo el requerimiento o solicitud planteada por el ciudadano.
- Nueve (9) de las peticiones analizadas no evidenciaron un seguimiento posterior a la implementación de las mejoras resultantes de los requerimientos de los usuarios.

Lo anterior contraviene lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." que reza "Términos para



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"; artículo 3 del Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital" que indica "DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: "1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales..." y la etapa 80 del procedimiento P-SC-001 Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias versión 0 del 10 de diciembre de 2013 que reza "Proyectar la respuesta oportuna dentro de los términos legales." bajo responsabilidad de Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento y/o Operador del Sistema.

De igual forma, no se encontró evidencia de la realización de seguimientos posteriores a la implementación de las mejoras resultantes de los requerimientos de los usuarios, lo cual contrasta con lo dispuesto en el numeral 1 del Procedimiento para la Elaboración de Estudios de Transporte de Largo, Mediano y Corto plazo en sus Componentes Zonal, Troncal y Modos Complementarios P-ST-002 versión 0 del 01 de julio de 2014 que dispone "Objeto: (...) determinar medidas de corto, mediano y largo plazo con el fin de mejorar la prestación del servicio de transporte público de la ciudad y generar una transformación en la operación tanto en el componente troncal, zonal y modos complementarios del Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de Bogotá"; la NTDSIG 001:2011 en su numeral 4.2.6 Planificación de la medición y el seguimiento "La entidad y organismo distrital debe tener en cuenta las siguientes consideraciones para la planificación de la medición y el seguimiento: (...) 4) La atención y servicio al usuario. (...)", numeral 7.3 Acciones Correctivas "La entidad y organismo distrital debe desarrollar acciones para eliminar las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir. Estos inconvenientes pueden estar relacionados con:

- a. La prestación de los bienes y servicios.
- b. La satisfacción de los usuarios. (...)"
- c. Así como el 7.4 Acciones preventivas "La entidad y organismo distrital debe desarrollar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales de tal modo que no ocurran. Estos inconvenientes pueden estar relacionados con:
- d. La prestación de los bienes y servicios.
- e. La satisfacción de los usuarios."

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Insuficiencia de personal para documentar el seguimiento a las acciones realizadas de acuerdo con las comunicaciones de respuesta a las solicitudes de la comunidad.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- 2) Insuficiencia de personal para atender con mayor celeridad la respuesta a los oficios, toda vez que debido al volumen de solicitudes y requerimientos así como a la temática atendida estos suelen requerir análisis especializados, visitas a terreno y modelaciones de transporte lo cual redundará en mayores tiempos de respuesta.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Extemporaneidad de los términos legales en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que podría ocasionar el incumplimiento de los objetivos del subproceso Insatisfacción de los usuarios del SITP lo cual podría verse reflejado en nuevas PQRS y sanciones por parte de los entes de control y vigilancia.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Vincular las acciones realizadas de optimización de servicios con la fuente de la solicitud.
- 2) Realizar seguimiento y verificación de los tiempos de respuesta a las PQRS bajo responsabilidad del proceso.
- 3) Efectuar seguimiento a las respuestas a los usuarios que se generan y crear un control para su implementación y cumplimiento.

RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO PARCIALMENTE

JUSTIFICACIÓN:

La Subgerencia Técnica y de Servicios presentó la siguiente justificación:

“El hallazgo se acepta parcialmente puesto que una vez revisada la evidencia evaluada por la Oficina de Control Interno se encontró: Oficios sobre los cuales se realizó la revisión corresponden a temas operativos los cuales están a cargo de acuerdo con sus funciones de las Direcciones Técnicas de Buses y de BRT, y otros están relacionados con puntos de parada o paraderos, tema que está a cargo de la Dirección de Modos Alternativo, este es el caso de los oficios 2014ER20621, 2014ER21361, 2015ER508, 2015ER1324, 2015ER1071, 2015ER1276, 2015ER4965, Y 2015ER7636 así que amablemente se solicita que sean retirados de la muestra. Así mismo, se identificaron oficios cuya respuesta corresponde a diferentes áreas de la Entidad con lo cual consideramos que el seguimiento y verificación de los tiempos de respuesta no debe ser responsabilidad directa de la Subgerencia Técnica y de Servicios sino del área encargada de la consolidación de los mismos y seguimientos de los tiempos de respuesta de dichas comunicaciones como es la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, en esta condición se encuentran los oficios 2014ER20398, 2014ER20516, 2014ER20885, 2015ER5893, 2015ER5906,. Así mismo se encontraron otros oficios que tratan temas que no están contemplados en el proceso de Planeación de Transporte evaluado, es el caso de 2015ER3276, 2015ER9917, 2015ER10189, 2015ER22806 Y 2015ER9928. Así las cosas se puede concluir que la muestra no puede ser concluyente en lo que se refiere a las observaciones de: Oficios fuera del tiempo, Oficios no atendidos, utilización de respuestas tipo y respuestas sin seguimiento posterior.

Informe de Auditoría Interna N° OCI-2015-046

Auditoría Proceso Planeación del SITP/Supervisión y Control de la Operación del SITP

Página 13 de 64



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Adicionalmente no se acepta lo relacionado con la falta de seguimiento a las acciones, toda vez que dicha acción se realiza y se documenta en los informes de Optimización de servicios y de diagnóstico del SITP por lo cual sólo se requiere vincular la solución con el radicado al cual se le da respuesta por lo cual consideramos que esta situación se puede configurar como una observación más no como un hallazgo, toda vez que la norma requiere atender la solicitud más no realizar seguimiento a la medida adoptada."

PLAN DE MEJORAMIENTO:

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Solicitar a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de una capacitación a los funcionarios de la Subgerencia Técnica y de Servicios sobre los tiempos de respuesta definidos por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	100%	Preventiva	Subgerencia Técnica y de Servicios	Subgerencia de Comunicaciones y Atención del Usuario.	07/12/2015	31/05/2016
Revisión de respuestas tipo para complementar las mismas solicitando al usuario mayor precisión en su solicitud con el fin de atenderla de forma más certera.	100%	Correctiva	Subgerencia Técnica y de Servicios	Subgerencia de Comunicaciones y Atención del Usuario.	07/12/2015	31/05/2016
Vincular la base de datos que se lleva de los cambios que se hacen a los servicios y demás acciones de optimización con la fuente de la solicitud (radicado o mesa de trabajo).	100%	Correctiva	Subgerencia Técnica y de Servicios	--	07/12/2015	31/12/2015

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Aunque el plan de mejoramiento emprendido por el Proceso Auditado contiene diferentes actividades que propenden por gestionar el hallazgo advertido por la Oficina de Control Interno, es de anotar que tales acciones no guardan relación alguna con las causas identificadas y acordadas para el presente hallazgo, las cuales se enfocan en la insuficiencia de personal adscrito al Proceso.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

HALLAZGO N° 03 – DEFINICIÓN DEL RESPONSABLE DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ASOCIACIONES PÚBLICO PRIVADAS

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la verificación realizada al procedimiento GESTIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE ASOCIACIONES PÚBLICO-PRIVADAS DE INICIATIVA PRIVADA P-DM-001 versión 0 del 13 de junio de 2014, se observó que dicho procedimiento de acuerdo con el numeral 3. "RESPONSABLE" debe ser ejecutado por el Profesional Universitario grado 04 y el Director Técnico de la Dirección de Modos Alternativos, Férreos y Equipo Complementario lo cual según lo informado por medio de correo electrónico del 09 de noviembre de 2015 del Director Técnico de esta dependencia *"el procedimiento mencionado se encuentra en cabeza del Director de Planeación Corporativa (...), ellos han trabajado desde siempre con este tema y aún continúan haciéndolo. (...)"*, por anterior, se indagó sobre las gestiones realizadas para la actualización de dichas responsabilidades sin encontrar evidencia alguna que sustenten tal gestión.

Lo anterior contraviene lo establecido en la Norma NTCGP 1000: 2009 los numerales 4.2.3 Control de Documentos literal b y c que rezan *"revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;"* y *"asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;"*; el numeral 3. "RESPONSABLE" del procedimiento en mención que reza *"La revisión y/o actualización de este procedimiento deberá hacerse por lo menos una vez al año"*; numeral 6.1. En la Elaboración del punto 6. CONDICIONES GENERALES del Procedimiento Control de Documentos P-OP-001 versión 0 de fecha 16 de octubre de 2012, que en su viñeta siete (7) a texto dice: *"Los documentos oficiales del Sistema Integrado de Gestión, son completamente dinámicos, permitiendo así su permanente revisión y actualización de acuerdo con la variación o mejoramiento de las condiciones iniciales de operación"* y todas las etapas del numeral 8. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ADOPCIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, del anterior procedimiento.

Nota: Es importante aclarar que en el mes de noviembre de 2015 fue publicada la versión uno (1) del procedimiento Control de Documentos P-OP-001, el cual no se tiene en cuenta como criterio de auditoria dado que su fecha de emisión es posterior al alcance de la auditoría (Del 01 de enero de 2014 al 30 de septiembre de 2015).

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

Desconocimiento de las responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Inadecuada definición de lineamientos y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión que podrían generar desvío de las responsabilidades.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Actualizar las responsabilidades y actividades establecidas en el procedimiento en mención.
- 2) Enviar proyecto de modificación del procedimiento a la Oficina Asesora de Planeación para su revisión y aprobación.
- 3) Solicitar capacitación a la Oficina Asesora de Planeación acerca de las responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión.

RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

PLAN DE MEJORAMIENTO:

PLAN DE MEJORAMIENTO						
ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Coordinar con la Oficina de Planeación la Actualización del Procedimiento P-DM-001 versión 0 del 13 de junio de 2014	Un (1) Procedimiento Actualizado	Correctiva	Director de Modos Alternativos	Profesional Especializado de Infraestructura Dirección Técnica de Modos Alternativos	07/12/2015	07/03/2016

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Aunque el plan de mejoramiento emprendido por el Proceso Auditado se encuentra orientado a gestionar el hallazgo advertido por la Oficina de Control Interno, es de anotar que la acción planteada no guarda relación alguna con la causa identificada y acordada para el presente hallazgo, la cual se enfoca en el “Desconocimiento de las responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión”.

HALLAZGO N° 04 – MAPA DE RIESGOS PROCESO/SUBPROCESOS

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la revisión realizada al proceso Planeación del SITP, no se encontró evidencia documental de la elaboración del mapa de riesgos de dos (2) de los subprocesos auditados (Implementación de la Infraestructura y Planeación del Transporte del SITP), lo cual contraviene con lo establecido en:

- 1) El Procedimiento Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. S.A. P-OP-019, versión 0 del 12 de Noviembre de 2014, Numeral 3: Responsables, Dueños de Proceso, en los literales:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- Adelantar el proceso de implementación de gestión del riesgo de su proceso.
- Identificar los riesgos que afectan las diferentes actividades de los procesos.
- Realizar la evaluación de causas de los riesgos, identificando la causa raíz de ellos o de la materialización en eventos de riesgo.
- Realizar la evaluación de las consecuencias para los riesgos.
- Realizar la valoración de la probabilidad y del impacto de los riesgos de su proceso
- Analizar los riesgos identificados con el fin de establecer el riesgo inherente y el riesgo residual de cada subproceso a su cargo.

- 2) Manual Técnico MECI 2014 numeral 1.3 Componente Administración del Riesgo que dispone "(...) los responsables de realizar la administración de los riesgos, son los líderes de los procesos, proyectos y/o programas con sus respectivos equipos de trabajo; (...)", así como sus elementos 1.3.2 Identificación del Riesgo y 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo.
- 3) Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que reza "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 (...)" y el Decreto 2641 de 2012 en relación con la identificación y evaluación de los riesgos de corrupción.

Así mismo, es importante resaltar que este hallazgo es repetitivo, el cual fue detectado en la auditoria anterior al proceso ejecutada durante la vigencia 2013 y del cual no se han ejecutado mejoras para que esta novedad sea subsanada.

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Desconocimiento de las responsabilidades frente al Sistema de Administración del Riesgo por parte de los responsables de los procesos y/o subprocesos.
- 2) Falta de capacitación a los responsables de los procesos y/o subprocesos en la metodología establecida por la Entidad para administrar los riesgos.
- 3) Cambio en el plan de desarrollo y del Acuerdo 4 de 2015 donde se establece el plan estratégico de la Entidad.
- 4) Falta de recursos frente a las exigencias del proceso de implementación del SITP.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Generar debilidades y vulnerabilidades en el Sistema de Administración del Riesgo relacionadas con la insuficiencia en el establecimiento de controles, riesgos no identificados y/o administrados y la materialización de riesgos corporativos que pudieran llegar a superar el nivel de tolerancia de la Entidad, afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Solicitar capacitación sobre las responsabilidades y metodología establecida por la Entidad para administrar los riesgos.
- 2) Los responsables de los subprocesos deben crear mesas de integración con el equipo de trabajo para ejecutar las etapas de la metodología de Administración del Riesgos establecida en el Procedimiento Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. S.A. P-OP-019 del 12 de Noviembre de 2014.

RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

PLAN DE MEJORAMIENTO:

PLAN DE MEJORAMIENTO						
ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Solicitar capacitación sobre las responsabilidades y metodología establecida por la Entidad para administrar los riesgos.	Una Capacitación	Correctiva	Profesional Especializado Grado 06 - Planeación del Transporte y Planificación de la Infraestructura	Oficina Asesora de Planeación	--	31/03/2016
Ejecutar las etapas de la Metodología de Administración de riesgo para los subprocesos y enviarlos a la Oficina Asesora de Planeación.	2 mapas de riesgos	Correctiva	Profesional Especializado Grado 06 - Planeación del Transporte y Planificación de la Infraestructura	Oficina Asesora de Planeación	--	30/06/2016

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Aunque el plan de mejoramiento emprendido por el Proceso Auditado contiene diferentes actividades que propenden por gestionar el hallazgo advertido por la Oficina de Control Interno, es de anotar que tales acciones no contemplan la gestión de una de las causas identificadas y acordadas para el presente hallazgo: *Falta de recursos frente a las exigencias del proceso de implementación del SITP.*



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

HALLAZGO N° 05 – AUSENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la verificación realizada al cuadro de mando integral 2015 recibido por parte de la Oficina Asesora de Planeación con corte a 30 de septiembre de 2015 y revisados los indicadores de gestión del Proceso PLANEACIÓN del SITP, no se encontró evidencia del establecimiento y medición de indicadores de gestión de eficacia, eficiencia y efectividad que permitan obtener información útil para la toma de decisiones y la mejora continua de dos (2) subprocesos (Implementación de la Infraestructura y Planeación del Transporte) que hacen parte del proceso auditado, a excepción del Subproceso Planeación Tarifaria, situación que contrasta con lo establecido en las siguientes normas:

- 1) NTCGP 1000:2009 numeral 8.2.3 *"Seguimiento y medición de los procesos: La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia) (...)".*
- 2) Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 2014 numeral 1.2.4 Indicadores, *"Los Indicadores son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes, programas, proyectos y de los procesos de la entidad. (...) Los indicadores son una forma clave de realimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros. (...)".*
- 3) Instructivo INDICADORES DE GESTIÓN I-OP-001 versión 0 de fecha 27 de diciembre de 2013 cuyo objeto es *"Establecer de forma clara las actividades necesarias para registrar de manera correcta y oportuna los resultados de las mediciones correspondientes a los indicadores de gestión de la Entidad, como insumo para el control efectivo de los procesos y la gestión institucional".*
- 4) Manual del Sistema Integrado de Gestión M-GR-001 versión 0 del Septiembre 24 de 2012 numeral 5.4 literal d) que reza *"(...) La Planificación del Sistema Integrado de Gestión se expresa formalmente así: (...) d) Indicadores para la medición y análisis de los procesos. (...)".*
- 5) Guía para la construcción de indicadores de gestión DAFP Versión 2 Octubre 2012 en su título *"Establecer medidas de desempeño claves"* dispone *"(...) En general, los criterios para decidir el número de indicadores tienen que ver con los siguientes aspectos: (...) Que cubran los diferentes procesos de la organización: estratégicos, misionales y de apoyo. (...) Que permitan conocer el desempeño de los procesos (...)"* documento de obligatorio cumplimiento de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.2.21.5.5 del Decreto 1083 del 2015 "Políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Las guías, circulares, instructivos y demás documentos técnicos elaborados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, constituirán directrices generales a través de las cuales se diseñan las

170



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

políticas en materia de control interno, las cuales deberán ser implementadas al interior de cada organismo y entidad del Estado.(...)".

Es importante resaltar que este hallazgo es repetitivo, el cual fue detectado en la anterior auditoría interna practicada al proceso durante la vigencia 2013 y del cual no se obtuvo evidencia de que se hayan ejecutado mejoras para lograr que esta novedad sea subsanada.

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Desconocimiento de las responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión.
- 2) Cambio en el plan de desarrollo y del Acuerdo 4 de 2015 donde se establece el plan estratégico de la Entidad.
- 3) Falta de recursos frente a las exigencias del proceso de implementación del SITP.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Incumplimiento en el logro de los objetivos institucionales por ausencia de indicadores de eficiencia y efectividad que permitan realizar seguimiento y medición de las metas o factores claves de los procesos.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Los responsables de los subprocesos en mención deben identificar y formular indicadores de gestión de eficacia, eficiencia y efectividad que permitan medir los factores claves.
- 2) Enviar a la Oficina Asesora de Planeación los indicadores de gestión propuestos para su revisión y aprobación.
- 3) Realizar la medición de los indicadores establecidos de acuerdo a la periodicidad formulada.

RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

PLAN DE MEJORAMIENTO:

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Identificar y formular indicadores de gestión de eficacia, eficiencia y efectividad que permitan medir los factores claves de los subprocesos en mención y envío a la OAP para aprobación.	Indicadores del Proceso en el Cuadro de Mando Integral	Correctiva	Profesional Especializado Grado 06 - Planeación de Transporte y Proyectos de Infraestructura	Oficina Asesora de Planeación	--	31/03/2016



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Realizar la medición de los indicadores establecidos de acuerdo a la periodicidad formulada.	Medición y seguimiento de los indicadores dentro del Cuadro de Mando Integral	Correctiva	Profesional Especializado Grado 06 - Planeación de Transporte y Proyectos de Infraestructura	Oficina Asesora de Planeación	--	31/03/2016

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Aunque el plan de mejoramiento emprendido por el Proceso Auditado contiene diferentes actividades que propenden por gestionar el hallazgo advertido por la Oficina de Control Interno, es de anotar que tales acciones no contemplan la gestión de una de las causas identificadas y acordadas para el presente hallazgo: *Falta de recursos frente a las exigencias del proceso de implementación del SITP.*

PROCESO SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP **(COMPONENTE ZONAL)**

HALLAZGO N° 06 – INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES REQUERIDAS PARA LA INFRAESTRUCTURA DE PATIOS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la revisión efectuada durante el período comprendido entre el 9 y el 13 de noviembre de 2015, sobre una muestra de nueve (9) patios del SITP en su componente zonal, se observó que sólo dos (2) de éstos (Verbena y Bachué 1) cumplen con el 100% los requisitos establecidos en el numeral 6.1 del procedimiento P-DB-013 Inspección a la infraestructura del componente zonal del SITP versión 0 del 10-jun-14 tal como consta en el registro fotográfico que reposa en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

Dentro de las fallas observadas en los siete (7) patios restantes (Calandamia II, Praga, Casablanca Calle 191, Casablanca Calle 224, Bosa, Colina Av. Boyacá con 146 y la Aurora) durante la inspección realizada se encontró lo siguiente:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

REQUISITO DE INFRAESTRUCTURA	Bosa Centro Buses Blancos - Servitrans	Casablanca Cl 101	Casablanca Cl 224	Colina Av. Boyacá Cl 146	Praga - Zona Industrial	Calandamia II	La Aurora
Los patios no cuentan con una superficie adecuada para la operación generando contaminación ambiental por levantamiento de partículas con la movilización de los vehículos.	X		X	X	X	X	X
Ausencia de zonas definidas de senderos peatonales y demarcación de las zonas de parqueo de la flota.	X		X	X	X	X	X
No cuentan con los elementos suficientes para realizar los mantenimientos pertinentes de la flota de acuerdo a los exigidos por el procedimiento.			X	X	X	X	X
Baños insuficientes para el personal que permanece laborando en el patio.					X		X
Problemas con los límites del patio con los vecinos por no cumplir con la distancia mínima requerida de separación del patio con otros predios vecinos.	X	X					
Un patio tiene estacionamiento compartido con flota particular.				X			
Ausencia de canales de aguas lluvia adecuados para evitar contingencias en caso de fuertes precipitaciones.			X	X	X	X	X

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

El responsable del proceso auditado no identificó causas relacionadas con el presente hallazgo.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

- 1) Fallas en el mantenimiento oportuno y adecuado de la Flota del SITP en su componente zonal.
- 2) Inadecuada salvaguarda de la Flota del SITP en su componente zonal.
- 3) Conflictos con la comunidad por contaminación ambiental.
- 4) Deterioro de la flota por inadecuadas condiciones de los patios.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Gestionar con los concesionarios el establecimiento de un plan para la realización de obras de infraestructura para mejorar las condiciones de los patios que funcionan actualmente.
- 2) Realizar verificaciones periódicas al cumplimiento del plan para la realización de obras de infraestructura para mejorar las condiciones de los patios.
- 3) Previo a la entrada en funcionamiento de un patio, se debe verificar y certificar el cumplimiento de los requerimientos mínimos para su funcionamiento.

RESPUESTA DEL AUDITADO: NO ACEPTADO

JUSTIFICACIÓN:

El responsable del proceso auditado manifestó no aceptar el hallazgo, exponiendo ampliamente sus justificaciones, las cuales se adjuntan al presente informe: **ANEXO N° 1 – Ver Cd.**

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Una vez analizada la respuesta emitida por el responsable del proceso auditado, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo por las siguientes razones:

- 1) El procedimiento P-DB-013 Inspección a la Infraestructura del componente zonal del SITP versión 0 del 10-Jun-2014 es el documento vigente en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y que está asociado al Proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP, por lo anterior el presente hallazgo se ratifica para dicho proceso. No obstante, se actualiza el cargo en el reporte de hallazgos más no el proceso asociado hasta que este no sea actualizado y normalizado en el SIG.
- 2) En cuanto a los numerales 3, 4 y 5 de la respuesta del auditado "3. La obligación de implementación y mantenimiento de los patios en el período de transitoriedad del contrato de concesión es a cuenta y riesgo de cada uno de los concesionarios, no de TRANSMILENIO S.A. S.A. 4. Cualquier hallazgo frente a la gestión de TRANSMILENIO S.A. S.A. debe referirse a su gestión propia, sus funciones, procesos y procedimientos, no a resultados o productos de terceros. 5. El documento de hallazgos se basó meramente en visitas de campo, descontextualizadas frente a las obligaciones de TRANSMILENIO S.A. S.A. y los concesionarios. No tiene en cuenta el tipo de actividades que se realizan en cada patio.", no se considera procedente teniendo en cuenta lo establecido en la cláusula 17.7.26 del contrato de



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Concesión N° 006 de 2010 con Masivo Capital, en el cual se establece dentro de las obligaciones de los concesionarios *"Permitir a TRANSMILENIO S.A. directamente o a través de terceros, el ejercicio de su facultad de supervisión, vigilancia y control, para lo cual permitirá a los Auditores, inspectores e interventores designados por éste, el acceso a cualquier instalación, vehículos, equipos, documentos e información directa o indirectamente relacionados con la concesión. Así como, efectuar las auditorías para efectos de medir los niveles de servicio, inspección y examen de la flota, de los equipos a bordo, de los patios y talleres, el examen de la información financiera y contable o cualquier otra cosa que TRANSMILENIO S.A., considere relevante (...)"*.

Por lo anterior TRANSMILENIO S.A. está en su derecho de hacer las revisiones que considere pertinentes para el desarrollo de las auditorías. Adicionalmente, se tomó como fuente de medición de las condiciones de infraestructura los parámetros establecidos en el numeral 6.1 del procedimiento Inspección a la Infraestructura del Componente zonal del SITP P-DB-013 versión 0 del 10-Jun-2014 y se verificó el estado actual de los patios mediante técnicas de observación e inspección para identificar el grado de cumplimiento sobre lo estipulado en dicho procedimiento.

- 3) Las visitas a los patios fueron notificadas mediante correo electrónico el 06-Nov-2015 al área respectiva, es así como la Subgerencia Técnica y de Servicios asignó a un funcionario por el periodo comprendido entre el 9 y el 13 de noviembre de 2015, para realizar el acompañamiento de la inspección realizada a los patios del SITP en su componente zonal, donde se estableció con base en criterios objetivos el estado actual de los patios; por otra parte se verificaron los informes realizados por la interventoría dentro del periodo de alcance de la auditoría.
- 4) Con respecto al numeral 10 de la respuesta presentada por el auditado donde manifiesta: *"10. Las recomendaciones presentadas no aportan valor agregado a la gestión de la Entidad, toda vez que las mismas son acciones permanentes que realiza TRANSMILENIO S.A. desde el inicio de la implementación del SITP, frente al estado de los patios en el periodo de transitoriedad de los contratos de concesión, sin perjuicio del inicio de procesos de aplicación de multas cuando se requiere. Esto se debe a la falta de evaluación de la gestión de la Entidad previa a la elaboración del concepto."*, no es procedente teniendo en cuenta el estado de atraso y malas condiciones de infraestructura de los patios verificados durante el proceso de auditoría por lo cual se hace necesario establecer medidas de carácter preventivo que garanticen que los patios del SITP en su componente zonal funcionen con la infraestructura adecuada garantizando el adecuado mantenimiento de la Flota, evitar inconvenientes con la comunidad, cumplir con los requisitos ambientales y garantizar la adecuada salvaguarda de los equipos utilizados por los concesionarios para la prestación del servicio del SITP al usuario. En el numeral 3 de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno para el presente hallazgo, se sugiere una medida de carácter preventivo y no correctivo, ya que lo único que se pudo evidenciar con respecto a este tema, son acciones reactivas posteriores que no garantizan que los concesionarios cuenten en un futuro cercano con una infraestructura adecuada a los requerimientos señalados por el mencionado procedimiento interno.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- 5) Adicionalmente, en los argumentos presentados por el auditado se hace referencia a la cláusula 14.1 Terminales zonales que dice: *"Durante los cinco (5) primeros años de la Concesión, contados a partir de la adjudicación del Contrato, se autoriza un periodo de transición para la operación de terminales zonales de carácter temporal, los cuales además de los requisitos exigidos por TRANSMILENIO S.A. S.A., en sus manuales de operación, deberán cumplir con los requisitos relacionados con la normatividad urbana que defina la Secretaría Distrital de Planeación para su incorporación urbanística legal, exclusivamente en esta etapa.*

Durante este período se permitirá la operación de terminales zonales en condiciones operacionales similares a las de transporte público colectivo actual, bajo las reglas definidas en el presente contrato. Con posterioridad a este período el Distrito ajustará la remuneración y adelantará todas las gestiones que garanticen la disponibilidad del suelo requerido para la operación en terminales zonales. Terminada la Concesión los patios o terminales zonales se revertirán al Distrito. (...)"

De igual forma, en este período de transición el Concesionario deberá adelantar las adecuaciones físicas a los predios en donde se localicen los terminales y equipamientos de transporte que serán utilizados para el SITP. Estas adecuaciones, serán exigibles, a los predios, sin perjuicio de la condición de tenencia que ostente el operador sobre los mismos, conforme a los requisitos que a continuación se listan: (...)

PARÁGRAFO. Finalizada la etapa de transición, los terminales zonales tendrán condiciones de uniformidad, bajo la norma común que defina para el efecto la administración distrital."

Teniendo en cuenta lo anterior, y en virtud de que la fecha de adjudicación del contrato a MASIVO CAPITAL fue en 2 de Noviembre del año 2010 y que ya han transcurrido cinco (5) años desde tal suceso, se encontró que dos (2) de los patios verificados de este concesionario presentan atrasos en la infraestructura:

- PRAGA.
- COLINA AV BOYACA CL 146.

Es de aclarar que el PATIO COLINA AV BOYACA CL 146 entró en operación recientemente (segundo semestre de 2015) sin que el mismo cumpliera los requisitos señalados en el mencionado procedimiento, tal como se puede observar en la tabla presentada anteriormente en este mismo hallazgo.

NOTA: *La respuesta ante los hallazgos observados por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad, quien a su vez asume la responsabilidad por los riesgos identificados que no sean gestionados, pues esto quiere decir que la Entidad ha decidido asumir el impacto que pudiera llegar a generarse en caso de que los mismos llegaran a materializarse.*



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

HALLAZGO N° 07 - DIFICULTADES PRESENTADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO P-DB-007 "SUPERVISIÓN A LA OPERACION DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL"

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Durante la ejecución de la prueba de recorrido relacionada con la verificación al cumplimiento del procedimiento P-DB-007 SUPERVISIÓN A LA OPERACION DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL versión 0 del 19 de junio de 2014, el Director Técnico de Buses manifestó presentar inconvenientes en el proceso de ejecución de tal procedimiento, por lo cual la Oficina de Control Interno solicitó mediante correo electrónico del 04 de noviembre de 2015 un informe detallado de las dificultades que presenta actualmente el área para su debida operación y de las acciones que se han tomado a la fecha para tratar de llevar a cabo las actividades contenidas en el procedimiento en mención. En respuesta a lo anterior, el 18 de noviembre de 2015 se recibió el memorando N° 2015IE10992 de la Dirección Técnica de Buses en el cual relacionan y describen las principales dificultades presentadas para la adecuada Supervisión y Control del SITP en su Componente Zonal, las cuales se resumen en los siguientes tópicos:

1. Problemas de comunicación entre el vehículo y sistema de control central.
2. Deficiencias en las herramientas de control dispuesta por el Concesionario del SIRCI, la cual no se adapta a las necesidades de operación del SITP en su Componente zonal.
3. Personal insuficiente para cubrir con la operación de la Dirección Técnica de Buses.
4. Vacíos contractuales que no le permiten a la Entidad avanzar en determinados temas ni exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales a los Concesionarios de Operación del SITP.

Adicionalmente la Dirección Técnica de Buses de acuerdo con lo informado, ha desarrollado soluciones tecnológicas por su propia cuenta que permiten optimizar el proceso de supervisión de la operación de las rutas zonales, cabe aclarar que dichas medidas son de carácter correctivo las cuales están contenidas en el memorando mencionado.

Memorando 2015IE10992 - **ANEXO N° 2** – Ver Cd.

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Las principales causas que han derivado en las situaciones encontradas, corresponden a la falta de una experiencia similar en operación de un sistema de buses en el país con flota usada y con circulación por carriles mixtos.
- 2) En lo referente a los problemas tecnológicos estos tienen su principal causa en la falta de puesta punto de un sistema de control de la complejidad del SITP y la falta de cumplimiento del Concesionario del SIRCI ya que este hace una interpretación unilateral de los requisitos contractuales afectando el control y la supervisión de la operación del SITP.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- 3) En cuanto a la falta de personal, esto está ocasionado por la falta de una experiencia similar en el país o la región, que permitiera dimensionar la cantidad de personal que se requería para supervisar el control de la operación (figura inexistente en el país hasta el inicio del SITP) que realizan los Concesionarios de Operación del SITP, sumado a que el cambio en la planta del personal de la entidad se dio antes del inicio de operación del sistema y que la operación del Sistema tiene una mayor cantidad de novedades (accidentes, fallas en los móviles, etc.) y una mayor extensión que la operación troncal sobre carriles exclusivos, que era la experiencia con la cual se contaba.
- 4) Finalmente en cuanto los vacíos contractuales, esto se ocasionó por la falta de una experiencia local en un proyecto de la complejidad y magnitud del SITP, lo que impidió a los estructuradores del proyecto prever la gran cantidad de problemas que se han presentado durante la implementación gradual del SITP.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

- 1) Fallas en la prestación del servicio.
- 2) Mala reputación y poca credibilidad del SITP frente a los usuarios.
- 3) Incremento de quejas y reclamos por parte de los usuarios del SITP.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Realizar las gestiones necesarias para obtener las herramientas y recursos requeridos para cumplir las actividades contempladas en el procedimiento en mención.
- 2) Verificar la eficacia de las acciones tomadas actualmente por el área con el fin de determinar si estas son adecuadas para la supervisión de la operación del componente zonal del SITP.

RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

PLAN DE MEJORAMIENTO:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Directo	Cogestor		
Frente al problema de comunicación entre el vehículo y sistema de control central, se oficiará a la Dirección de TIC's, para que esta solicite al Concesionario de SIRCI, la solución de las fallas reportadas.	Solicitud de gestión de la falla a la Dirección de TIC's	Correctiva	Director Técnico de Buses	Profesional Especializado de Supervisión y Control	Cada vez que se presenten y se documenten fallas en las comunicaciones entre los móviles y los centros de control.	Periódica, cada vez que se presenten fallas en las comunicaciones



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
En cuanto a las deficiencias en las herramientas de control dispuesta por el Concesionario del SIRCI, la cual no se adapta a las necesidades de operación del SITP en su Componente zonal, se solicitará por escrito a la Dirección de TIC's y a la Gerencia de la Integración, se desarrollen los aplicativos que contractualmente no estén contemplados en el contrato de Concesión del SIRCI y que se requieran para supervisar el control de la operación que realizan los Concesionarios de Operación del SIRCI.	Solicitud de gestión a la Dirección de TIC's y a la Gerencia de la Integración	Correctiva	Director Técnico de Buses	Profesional Especializado de Supervisión y Control	Enero de 2016	Febrero de 2016
En cuanto a la falta de personal para cubrir con la operación de la Dirección Técnica de Buses, se solicitará a la Gerencia de la Integración que de acuerdo al contrato 287 de 2013 se generen las plazas faltantes en la Dirección (59 funcionarios adicionales requeridos), para realizar la supervisión de la operación del componente zonal del SITP, con una mayor cobertura y calidad.	Solicitud de gestión a la Gerencia de la Integración	Correctiva	Director Técnico de Buses	Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa	Enero de 2016	Febrero de 2016



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
En lo referente a los vacíos contractuales que no le permiten a la Entidad avanzar en determinados temas ni exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales a los Concesionarios de Operación del SITP, se enviará comunicación a la Gerencia de la Integración, detallando y documentando la problemática expuesta, para que se tomen acciones y/o modificaciones de los contratos de Concesión de la Operación del SITP.	Solicitud de gestión a la Gerencia de la Integración	Correctiva	Director Técnico de Buses	Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativa	Diciembre de 2015	Diciembre de 2015

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

El plan de mejoramiento emprendido da cobertura a las causas identificadas.

HALLAZGO N° 08 – INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES REQUERIDAS PARA LA INFRAESTRUCTURA DE PARADEROS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Como resultado de la inspección realizada durante el período comprendido entre el 9 y el 13 de noviembre de 2015, sobre una muestra de treinta y siete (37) paraderos del componente zonal del SITP, se observó que sólo doce (12) de estos cumplían con el 100% de los requerimientos establecidos en el numeral 6.2 del procedimiento P-DB-13 Inspección a la infraestructura del componente zonal del SITP versión 0 del 10-jun-14.

En relación a los veinticinco (25) paraderos restantes, se observaron las siguientes inconsistencias:

- 1) Tres (3) de los paraderos no cumplen con los requisitos de señalización (No tienen las rutas completas en la bitácora del paradero y/o no está la bandera de las rutas que paran en el sitio).
- 2) Veinte (20) de los paraderos no cumplen con alguno de los requerimientos mínimos de accesibilidad al paradero (Interferencia con entrada y salidas a garajes privados, ubicados sobre



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

cunetas o aguas lluvias, dificultades en la ubicación del paradero, obstaculización peatonal por la ubicación de vendedores ambulantes y vehículos mal estacionados).

- 3) Diez (10) paraderos no cumplen con alguno de los requerimientos mínimos de seguridad y usuarios vulnerables (Paraderos ubicados cerca de cruces e intersecciones, superficies no niveladas y en zonas que pueden ser focos de inseguridad para los usuarios del sistema).
- 4) Tres (3) de los paraderos no cumplen con los requisitos de infraestructura de la vía (Paraderos ubicados sobre vías en mal estado, si demarcación horizontal y a distancias inferiores a 30 mts de un cruce vial).

Los doce (12) paraderos que cumplieron el 100% de los requisitos así como los veinticinco (25) que no cumplieron están relacionados en el **ANEXO N° 3 – Ver Cd.**

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

El responsable del proceso auditado no identificó causas.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

- 1) Accidentes de los usuarios del SITP en su componente zonal.
- 2) Mala reputación y poca credibilidad del SITP frente a los usuarios.
- 3) Incremento de quejas y reclamos por parte de los usuarios del SITP.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Gestionar con el(los) concesionario(s) el establecimiento de un plan para la realización de obras de infraestructura necesarias en los paraderos que garantice el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el procedimiento en mención.
- 2) Realizar verificaciones periódicas al cumplimiento del plan para la realización de obras de infraestructura necesarias en los paraderos, dejando evidencia de la realización de tal actividad.
- 3) Previo a la entrada en funcionamiento de un paradero, se debe verificar y contar con el visto bueno del cumplimiento de los requerimientos mínimos para su funcionamiento.

RESPUESTA DEL AUDITADO: NO ACEPTADO

JUSTIFICACIÓN:

La Dirección Técnica de Modos Alternativos presentó la siguiente justificación en el reporte de hallazgos:

*“Revisado el procedimiento P-DB-13 Inspección a la infraestructura del componente zonal del SITP versión 0 del 10-jun-14, este se encuentra a cargo de la Dirección Técnica de Buses y establece:”
La inspección sobre la infraestructura del componente zonal del SITP se realiza con objeto de*



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

identificar su estado permanentemente y de propender por la implementación de la infraestructura del componente zonal del SITP". Subrayado fuera de texto. Lo anterior, con el fin de Gestionar acciones correctivas con las Entidades que sea requerido.

Por otra parte, se aclara que la implementación de paraderos del SITP se realiza de acuerdo con el procedimiento P-ST-004 denominado PROCEDIMIENTO PARA LA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DE PARADEROS ZONALES DEL SITP, del cual está bajo mi cargo como profesional especializado de la Dirección Técnica de Modos."

Adicionalmente, mediante correo electrónico del 07 de diciembre de 2015 informa:

"(...), nuevamente reitero que el proceso auditado no es responsabilidad de la Dirección Técnica de Modos ya que el procedimiento que ejecutamos es el P-ST-004 denominado PROCEDIMIENTO PARA LA ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DE PARADEROS ZONALES DEL SITP, sin embargo, le envío el formato con la respectiva justificación.

Es de aclarar que esa función en la Dirección Técnica de Buses, la adelantaba el ingeniero Roberto Soto y posteriormente fue reubicado en la Subgerencia Técnica."

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Una vez analizada la respuesta emitida por la Dirección Técnica de Modos Alternativos, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo.

Cabe aclarar que tanto la Dirección Técnica de Modos Alternativos como la Dirección Técnica de Buses manifestaron no ser responsables por la infraestructura de los paraderos del componente zonal del SITP.

La Dirección Técnica de Buses manifestó que las funciones relacionadas con la infraestructura de paraderos (Profesional Especializado Grado 06) ya no hacen parte de su dependencia sino de la Dirección Técnica de Modos Alternativos, traslado efectuado mediante Resolución 390 del 22 de junio de 2015 de la Gerencia General de TRANSMILENIO S.A. "Por medio la cual se modifica, actualiza y consolida el Manual Especifico de Funciones y Requisitos por Competencias Laborales de los Trabajadores Oficiales de la Planta de Personal de la Empresa de Transporte de Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.". No obstante lo anterior, la Dirección Técnica de Modos Alternativos informó a la Oficina de Control Interno no ser responsable del asunto.

Por lo anterior, no fue posible determinar el área competente para gestionar las acciones de mejoramiento pertinentes, derivadas de la situación observada y descrita en el presente hallazgo.

NOTA: La respuesta ante los hallazgos observados por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad, quien a su vez asume la responsabilidad por los riesgos identificados que no sean gestionados, pues esto quiere decir que la Entidad ha decidido asumir el impacto que pudiera llegar a generarse en caso de que los mismos llegaran a materializarse.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

PROCESO SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP **(COMPONENTE TRONCAL)**

HALLAZGO N° 09 – NOVEDADES CONTRATO 318 DE 2014 "SUMINISTRO DE SILLAS DE RUEDAS PARA LAS ESTACIONES Y PORTALES DEL SISTEMA TRANSMILENIO"

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Mediante contrato N° 318 de 2104 (aceptación de oferta) suscrito entre TRANSMILENIO S.A. S.A y MCO IMPORTADORAS S.A.S el 21 de noviembre de 2014 y cuyo objeto es "Contratar el suministro de OCHENTA Y OCHO SILLAS (88) de ruedas para las estaciones y portales del sistema TRANSMILENIO S.A. de conformidad con la invitación número 29 de 2014 y la oferta presentada por el adjudicatario" a la fecha del presente reporte se han adquirido veintisiete (27) sillas de ruedas, teniendo como necesidad a satisfacer la establecida en la invitación:

"(...) para la prestación de los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento del sistema TRANSMILENIO S.A. razón por la cual se debe dotar las estaciones del sistema, así como las enfermerías ubicadas en los portales del mismo, con sillas de ruedas con el fin de prestar un servicio a los usuarios en condiciones de discapacidad, personas de la tercera edad, así como dando cumplimiento lo estipulado en el acuerdo 339 de 2008 del consejo de la ciudad".

En la verificación realizada, se encontraron las siguientes novedades:

- 1) El 24 de junio de 2015 de acuerdo con comprobante de ingreso a almacén impreso el día 30 de octubre de 2015, se registró la entrada de veintisiete (27) sillas de ruedas, es decir, después de más de siete (7) meses de suscrito el contrato de la referencia (21-nov-14). De igual forma en la realización de visita al Patio de la Hoja el 10-Nov-2015, se evidenció que transcurridos más de cuatro (4) meses de ingresadas al almacén, se encontraban en bodega un total de veinte (20) sillas de ruedas, lo cual no estaría satisfaciendo la necesidad que fundamentó la elaboración del contrato en mención.
- 2) Según correo electrónico recibido el día 3 de noviembre de 2015 por parte del Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo (quien ejerce la supervisión del contrato 318 de 2014), este informó lo siguiente:

"Cordialmente le informo que a la fecha se han pedido 27 sillas, de las cuales se han ubicado 4 en los siguientes lugares:

1. Portal Tunal
2. Portal Usme
3. Portal Suba
4. Sede administrativa

Las demás sillas serán ubicadas en los demás portales a reposición y en las estaciones en donde se cuenta con servicio de vigilancia y por ende se pueda garantizar su seguridad. Es así que a la fecha estamos definiendo como se realizará la entrega de las mismas y su custodia."



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Conforme a lo antes expuesto, y como resultado de las visitas realizadas al Patio de la Hoja, estaciones y portales del Sistema TRANSMILENIO S.A. referenciadas por el Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo y de la revisión de la carpeta del expediente contractual se advierte:

- a. Que pese a que las veintisiete (27) sillas de ruedas fueron ingresadas a bodega hace más de cuatro (4) meses y de haberse celebrado el contrato hace más de once (11), y que restan por recibir sesenta y un (61) sillas, a la fecha de realización de la prueba no se había definido la ubicación y disposición de las veinte (20) sillas que se encuentran almacenadas en el Patio de la Hoja.
- b. Las sillas nuevas ubicadas en las estaciones y portales del Sistema TRANSMILENIO S.A. que fueron evidenciadas en las visitas realizadas y según se advierte en las minutas de las enfermerías respectivas, fueron dispuestas en estos sitios después de transcurridos más de cuatro (4) meses de ingresadas al almacén y luego de once (11) meses de la celebración del contrato (es decir, durante el período de ejecución de la presenta auditoría), tal como se muestra a continuación:

UBICACIÓN	Nº SILLAS DE RUEDAS	FECHA DE ENTREGA AL PORTAL
Portal Dorado	1	11-Nov-15
Portal Tunal	1	04-Nov-15
Portal Usme	1	09-Oct-15

- c. En la Invitación a Presentar Oferta se hace referencia a la necesidad de adquirir sillas de ruedas para los portales y estaciones del Sistema **TRANSMILENIO S.A.** con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 339 de 2008 del Concejo de Bogotá D.C., no obstante, ni del título o el contenido del mencionado Acuerdo (Invitación TMSA-MIN-29-2014) se observó que se derive obligación alguna relativa a la adquisición de sillas de ruedas, por cuanto el acto administrativo en mención establece directrices sobre: "(...) normas de restricción para la ubicación de antenas de telecomunicaciones y la estructura que las soporta y se dictan otras disposiciones".
- 3) En la revisión de la carpeta que contiene el expediente contractual no se encontró evidencia de la existencia de garantías vigentes que den cumplimiento a los términos establecidos en la invitación TMSA-MIN-29-2014 en lo referente al inciso 9 del numeral 18 que dispone como obligación del Contratista "Mantener vigentes las garantías durante el termino de ejecución y liquidación del contrato por los valores y con los amparos previstos en el mismo." y numeral 24 "Garantía" en el cual define el tipo de garantías a presentar "Garantía única de cumplimiento y calidad de los bienes y/o servicios suministrados". Lo anterior, dado que las vigencias de los amparos de la póliza N° 03 GU059830 adquirida a la compañía aseguradora CONFIANZA se



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

encuentran vencidas desde el mes de mayo de 2015 y no se encontró evidencia de adición o modificación de la póliza que amplíe dichas vigencias.

AMPARO	VIGENCIA	
	DÉSENDE	HASTA
Cumplimiento de Contrato	27/11/2014	28/05/2015
Calidad de Suministros	27/11/2016	28/05/2015

ANEXO N° 4 – Registro Fílmico y Fotográfico, Ver Cd.

CAUSA(S) (Identificadas por la Oficina de Control Interno):

- 1) Inoportuna verificación y seguimiento de los contratos.
- 2) Desconocimiento de las responsabilidades propias de los supervisores y/o interventores de contratos y las consecuencias de su falta de aplicación.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

- 1) Incumplimiento de los acuerdos contractuales y falta de ejecución de los mismos.
- 2) Desprotección e imposibilidad de exigencia de cobertura del riesgo a la aseguradora que se traduce en ausencia de respaldo económico derivado de la materialización del riesgo.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Realizar una revisión periódica de las vigencias de las pólizas que amparan los contratos bajo responsabilidad del proceso auditado y/o implementar una herramienta que permita llevar el control del vencimiento de las vigencias de las mismas.
- 2) Realizar seguimiento periódico a las obligaciones contractuales y ejecución de los objetos de estos.

RESPUESTA DEL AUDITADO: NO ACEPTADO

JUSTIFICACIÓN:

La Dirección Técnica de BRT presentó la siguiente justificación: “No es competencia de BRT, se maneja informativo para esta dirección.”

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Una vez analizada la respuesta emitida por el responsable del proceso auditado, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo por las siguientes razones:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- Mediante correo electrónico del 04 de diciembre de 2015, la Oficina de Control Interno informó *"Las auditorías internas que practica la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.** no se realizan con base en personas, cargos o dependencias, nuestro objeto de auditoría son los PROCESOS INSTITUCIONALES. Todos los hallazgos reportados (sean competencia de quien sean) se generaron en el análisis practicado sobre el proceso/subproceso **SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP (COMPONENTE TRONCAL)**, por tal razón, corresponde al líder de tal proceso/subproceso gestionar la respuesta y realizar las gestiones necesarias para coordinar con quien sea pertinente el planteamiento y ejecución de las acciones de mejoramiento respectivas.*

En caso de que la posición de la Dirección Técnica de BRT se mantenga en "No es competencia de BRT, se maneja informativo para esta dirección.", tal situación se revelará en el Informe de Auditoría y los hallazgos permanecerán como abiertos no atendidos por el dueño del proceso/subproceso, con las implicaciones que se deriven de esta decisión propia de la administración."

- De igual forma, el presente hallazgo fue comunicado al supervisor del contrato 318 de 2014 (Profesional Universitario de Seguridad y Salud en el Trabajo) el 30 de noviembre de 2015, sin que se recibiera respuesta alguna al respecto.

NOTA: La respuesta ante los hallazgos observados por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad, quien a su vez asume la responsabilidad por los riesgos identificados que no sean gestionados, pues esto quiere decir que la Entidad ha decidido asumir el impacto que pudiera llegar a generarse en caso de que los mismos llegaran a materializarse.

HALLAZGO N° 10 – SEÑALES PARA CUBRIR RIESGO DE COLISIÓN EN LAS ESTACIONES DEL SISTEMA TRANSMILENIO

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la verificación de las señales que sirven como mecanismo de prevención frente a los riesgos de colisión en las estaciones del Sistema TRANSMILENIO S.A. y como resultado de la inspección realizada el 11 de noviembre de 2015 en cinco (5) de las estaciones de la autopista norte: Calle 146, Calle 142, Prado, Calle 127 y Pepe Sierra, se encontraron en mal estado (destrucción) la estructura de los tachones verificados en las estaciones antes mencionadas.

Es necesario aclarar que de acuerdo con el numeral 5.3.2.5.7.1 de los estudios y diseños de estaciones del contrato IDU-003-2011 los tachones de aproximación son definidos como:

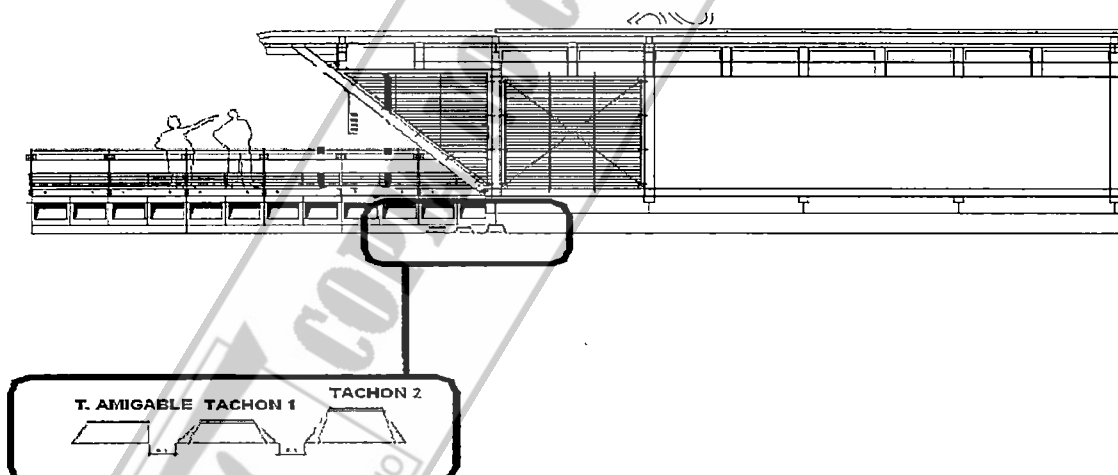
"Estos elementos evitan el golpe de la parte delantera del autobús con la plataforma del punto de parada de la estación a la cual se aproxima. Están colocados a una distancia determinada por el voladizo delantero del tipo de autobús más crítico. La función del tachón es la de hacer que la llanta

del bus se choque con ellos en caso de que la trayectoria de la carrocería sea errónea, situación que pudiese ocasionar que la parte delantera de esta se estrelle con la esquina de la plataforma".

Lo anterior, contrasta lo establecido en el numeral 7.5.4.1 "SEÑALES PARA CUBRIR RIESGOS DE COLISIÓN EN LA ESTACIÓN" del Manual de Operaciones del Sistema TRANSMILENIO S.A. M-DO-001 versión 0 del 29-Nov-12 en lo relacionado al 7.5.4.1.1 Golpe del bus a la pestaña de la plataforma B que reza:

"El primer problema a evitar es que el bus golpee con la parte delantera el estribo o borde de caucho en la plataforma a la cual se aproxima. La función de los tachones es hacer que la llanta del bus se choque con ellos en caso de que la trayectoria de la carrocería del bus sea tal que la parte delantera de éste se estrelle con la esquina de la pestaña.

Para lograrlo se cuenta con tachones colocados sobre la calzada y paralelos al sardinel en una longitud de 1.2 metros. La cara externa (vertical) de estos tachones queda sobre la calzada a 13 cm de la proyección del borde de la pestaña sobre el suelo. El primer tachón (contando en el sentido de circulación de los buses) tiene 12 cm de altura. El último tachón tiene 22 cm de altura y la parte más cercana al estribo queda a 2.6 metros de este. El ancho de los tachones es de 13 cm y su longitud en la base de 40 cm. Los tachones son de color amarillo." Como se muestra a continuación:



Fuente: M-DO-001 Manual de Operaciones del Sistema Transmilenio – Imagen ubicación de los tachones en las estaciones.

ANEXO N° 5 – Registro Fílmico, Ver Cd.

CAUSA(S) (Identificadas por la Oficina de Control Interno):

Reparaciones inoportunas o ausencia de las mismas, a la infraestructura de las estaciones del sistema troncal.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Colisiones de los móviles en las estaciones que podría originar afectaciones a la integridad personal de los usuarios del sistema y daños materiales.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Realizar un plan de revisión y mejoramiento de la infraestructura.
- 2) Ejecutar las acciones contempladas en el plan establecido.

RESPUESTA DEL AUDITADO: NO ACEPTADO

JUSTIFICACIÓN:

La Dirección Técnica de BRT presentó la siguiente justificación: “No es competencia de BRT, se maneja informativo para esta dirección.”

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Una vez analizada la respuesta emitida por el responsable del proceso auditado, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo por la siguiente razón:

- Mediante correo electrónico del 04 de diciembre de 2015, la Oficina de Control Interno informó “Las auditorías internas que practica la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.** no se realizan con base en personas, cargos o dependencias, nuestro objeto de auditoría son los PROCESOS INSTITUCIONALES. Todos los hallazgos reportados (sean competencia de quien sean) se generaron en el análisis practicado sobre el proceso/subproceso **SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP (COMPONENTE TRONCAL)**, por tal razón, corresponde al líder de tal proceso/subproceso gestionar la respuesta y realizar las gestiones necesarias para coordinar con quien sea pertinente el planteamiento y ejecución de las acciones de mejoramiento respectivas.

En caso de que la posición de la Dirección Técnica de BRT se mantenga en “No es competencia de BRT, se maneja informativo para esta dirección.”, tal situación se revelará en el Informe de Auditoría y los hallazgos permanecerán como abiertos no atendidos por el dueño del proceso/subproceso, con las implicaciones que se deriven de esta decisión propia de la administración.”

NOTA: La respuesta ante los hallazgos observados por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad, quien a su vez asume la responsabilidad por los riesgos identificados que no sean gestionados, pues esto quiere decir que la Entidad ha decidido asumir el impacto que pudiera llegar a generarse en caso de que los mismos llegaran a materializarse.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

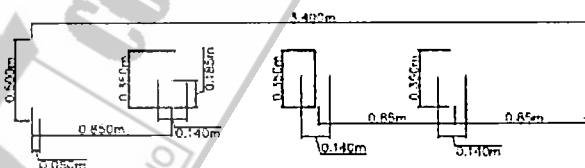
HALLAZGO N° 11 – SEÑALIZACIÓN DE LA ZONA DE ESPERA DE USUARIOS EN LAS ESTACIONES DE CABECERA (PORTALES DEL SISTEMA)

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

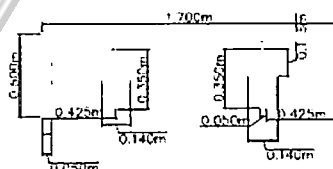
En la visita realizada el día 10 de noviembre de 2015 a la estación de cabecera (Portal USME) no se encontró evidencia de la señalización de los pisos para acceso al bus tal como consta en registro visual, lo cual contrasta lo establecido en el Manual de Operaciones del Sistema TRANSMILENIO S.A. M-DO-001 versión 0 del 29 de noviembre de 2012 que dispone:

- Inciso 11 del Numeral 7.5.3 "Señalización para pasajeros" que dice *"Zonas de espera de buses troncales (señalización vertical y especial del sistema TRANSMILENIO S.A., paneles perpendiculares informativos y señalización horizontal {pintura en el piso de la estación})."*
- Numeral 7.5.3.2.1 "Señales informativas dentro de las estaciones" en lo relacionado a *"(...) En las estaciones de cabecera se contemplan señales diferentes a las antes enunciadas, debido a sus condiciones particulares. Sin embargo, los principios de funcionalidad y diseño de las estaciones son los mismos que se tienen en las estaciones sencillas. (...)"*
- Numeral 7.5.3.2.2 "Señales sobre el piso" que dispone *"Las señales sobre el piso consisten en unas franjas en pintura amarilla que delimitan un espacio de 50 cm de ancho sobre el piso de las estaciones frente a cada una de las puertas eléctricas de las mismas, para señalar las puertas y demarcar un espacio que los usuarios no deben ocupar mientras esperan la llegada del bus. Dichos espacios cuentan con unas flechas para indicar a los usuarios el sentido de circulación."*

SEÑAL EN EL PISO PUERTAS DELANTERAS



SEÑAL EN EL PISO PUERTAS TRASERAS



Fuente: M-DO-001 Manual de Operaciones del Sistema Transmilenio – Señales sobre el piso

ANEXO N° 6 – Registro Fílmico, Ver Cd.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

CAUSA(S) (Identificadas por la Oficina de Control Interno):

Reparaciones inoportunas o ausencia de las mismas, a la infraestructura de las estaciones y portales del sistema troncal.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Desinformación a los usuarios por ausencia de señalización que ocasionaría desorganización y congestión en el sistema.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Realizar un plan de revisión y mejoramiento de la infraestructura.
- 2) Ejecutar las acciones contempladas en el plan establecido.

RESPUESTA DEL AUDITADO: NO ACEPTADO

JUSTIFICACIÓN:

La Dirección Técnica de BRT presentó la siguiente justificación: *"No es competencia de BRT, se maneja informativo para esta dirección."*

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Una vez analizada la respuesta emitida por el responsable del proceso auditado, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo por la siguiente razón:

- Mediante correo electrónico del 04 de diciembre de 2015, la Oficina de Control Interno informó *"Las auditorías internas que practica la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.** no se realizan con base en personas, cargos o dependencias, nuestro objeto de auditoría son los PROCESOS INSTITUCIONALES. Todos los hallazgos reportados (sean competencia de quien sean) se generaron en el análisis practicado sobre el proceso/subproceso **SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP (COMPONENTE TRONCAL)**, por tal razón, corresponde al líder de tal proceso/subproceso gestionar la respuesta y realizar las gestiones necesarias para coordinar con quien sea pertinente el planteamiento y ejecución de las acciones de mejoramiento respectivas."*

En caso de que la posición de la Dirección Técnica de BRT se mantenga en "No es competencia de BRT, se maneja informativo para esta dirección.", tal situación se revelará en el Informe de Auditoría y los hallazgos permanecerán como abiertos no atendidos por el dueño del proceso/subproceso, con las implicaciones que se deriven de esta decisión propia de la administración."



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

NOTA: La respuesta ante los hallazgos observados por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad, quien a su vez asume la responsabilidad por los riesgos identificados que no sean gestionados, pues esto quiere decir que la Entidad ha decidido asumir el impacto que pudiera llegar a generarse en caso de que los mismos llegaran a materializarse.

HALLAZGO N° 12 – ESTIPULACIÓN CONTRACTUAL DISIMIL A LA NORMATIVA APLICABLE

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 3109 de 1997 "Por el cual se reglamenta la habilitación, la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros y la utilización de los recursos de la Nación.", el cual estipula en su artículo 10 lo siguiente: "Al iniciar el tercer año de operación la empresa de transporte masivo deberá demostrar y mantener el aseguramiento de calidad en la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros, mediante la presentación del respectivo certificado, de conformidad con la norma ISO 9003, expedido por la autoridad competente." (Subrayado fuera del texto original), el 06-nov-15 se solicitó a la Dirección Técnica de BRT y a la Oficina Asesora de Planeación los certificados de los concesionarios que operan en el componente troncal. Es así como mediante correo electrónico del 10 de noviembre de 2015 la Oficina Asesora de Planeación informó a la Oficina de Control Interno en el marco de la auditoría lo siguiente:

"Adjunto los certificados de operadores troncales de Fase I y Fase II. Para los operadores Fase III con operación troncal (GMOVIL, CONSORCIO EXPRESS y COOBUS) el esquema de seguimiento es diferente ya que son objeto de verificación por parte de la interventoría integral contratada para este propósito quien responde integralmente por la verificación de cumplimiento del contrato. No obstante lo anterior, por la información recibida de esta interventoría, los operadores GMOVIL y CONSORCIO EXPRESS, se encuentran en proceso de certificación de acuerdo con las fechas de inicio de las etapas operativas de los contratos de concesión." (Subrayado fuera del texto original).

Fase	Empresa Concesionaria	Contrato	Inicio Prestación del Servicio
Troncal y Alimentador Fase III	Gmovil S.A.S.	04 de 2010	30 de junio de 2012 Troncal y alimentador
Troncal y Alimentador Fase III	Coobus S.A. (actualmente no está operando)	05 de 2010	19 de enero de 2013 Troncal y alimentador.
Troncal y Alimentador Fase III	Consortio Express S.A. (San Cristóbal)	08 de 2010	30 de junio de 2012 Troncal y alimentador
Troncal y Alimentador Fase III	Consortio Express S.A. (Usaquén)	09 de 2010	30 de junio de 2012 Troncal. 26 de marzo de 2015 alimentación.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Posteriormente se solicitó a la Interventoría Integral la información relacionada con los certificados de conformidad con la norma ISO 9003 (hoy ISO 9001), quienes informaron mediante correo electrónico del 19 de noviembre de 2015 lo siguiente:

FASE	Empresa Concesionaria	Contrato	Inicio Prestación del Servicio	Fecha de vencimiento Certificación SIG Información Entregada por TRANSMILENIO S.A. Inicio de Operación	Seguimiento de Acuerdo con las Fechas Emítidas por TRANSMILENIO S.A.
Troncal y Alimentador Fase III	Gmovil S.A.S.	04 de 2010	30 de junio de 2012 Troncal y alimentador	09 de Noviembre de 2015	En trámite de emisión de la Certificación.
Troncal y Alimentador Fase III	Coobus S.A. (actualmente no está operando)	05 de 2010	19 de enero de 2013 Troncal y alimentador.	03 de Enero de 2016	La Interventoría no ha realizado seguimiento a este Concesionario ya que se encuentra en plan de salvamento.
Troncal y Alimentador Fase III	Consortio Express S.A. (San Cristóbal)	08 de 2010	30 de junio de 2012 Troncal y alimentador	27 de Octubre de 2015	Certificado por Icontec en el mes de septiembre 2015
Troncal y Alimentador Fase III	Consortio Express S.A. (Usaquén)	09 de 2010	30 de junio de 2012 Troncal. 26 de marzo de 2015 alimentación.	17 de noviembre de 2015	Certificado por Icontec en el mes de septiembre 2015

La interventoría integral junto con la información antes indicada adjuntó carta del concesionario GMOVIL de fecha 10 de septiembre de 2015 (dirigida a Milenio Consorcio Concesión) en el que este informa a la interventoría integral que:

"Acusamos recibo del oficio de la referencia, el cual pasamos a responder indicando las últimas labores y aquellas en proceso de realización, pero así mismo es preciso aclarar que el plazo para cumplir la obligación de cumplimiento de las certificaciones de las normas de calidad ISO se cuenta desde al finalizar el tercer año de la etapa de operación regular, por lo que el concesionario dispone hasta el doce (12) de noviembre de 2015 para dar cumplimiento a la cláusula 17.7.14 del contrato de concesión 004 de 2010(...)" (Subrayado fuera del texto original).

Por lo anterior se procedió a revisar el contrato 04 de 2010 suscrito entre TRANSMILENIO S.A. S.A. y GMOVIL S.A.S que en la cláusula 17 numeral 17.7.14 se pactó como obligación general del concesionario:

"EL CONCESIONARIO debe cumplir con el control de calidad de los trabajos realizados de acuerdo con las leyes actualmente vigentes, o con las que la sustituyan, y obtener las certificaciones de cumplimiento de las normas ISO 9003, 14000 y 18000, o las normas que las reemplacen o modifiquen, para las actividades objeto de la concesión, expedida por una entidad debidamente autorizada al efecto, al finalizar el tercer (3er) año de operación." (Subrayado fuera del texto original).



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

SITUACIONES OBSERVADAS:

- 1) La disposición legal contenida en el artículo 10 del Decreto - Ley 3109 de 1997 es una norma de orden público de obligatorio cumplimiento, al cual se atribuyen las características propias de las Leyes, es decir, ser general, impersonal y abstractas. No obstante, la cláusula del contrato antes citada contrarió lo establecido en la Ley convirtiéndose en una disposición contractual contra legem, al pactar con el concesionario que la certificación de calidad se obtendría AL FINALIZAR EL TERCER AÑO DE OPERACION, cuando claramente la Ley dispone que AL INICIAR EL TERCER AÑO DE OPERACION la empresa de transporte masivo debía demostrar el aseguramiento de calidad mediante el respectivo certificado.

Al respecto es prudente citar lo manifestado por el Consejo de Estado (SECCION TERCERA Consejera Ponente: RUTH STELLA CORREA PALACIO Bogotá, D.C., tres (3) de diciembre de dos mil siete (2007) Radicados: 1100-10-326-000-2003-000-14-01 (24.715) en relación con el asunto:

"Como atrás se señaló, la Ley 80 de 1993 contiene en forma sistematizada y ordenada las reglas y principios básicos que deben encaminar la realización y ejecución de todo contrato que celebre el Estado y, en rigor, a los cuales se encuentran sujetos los procesos de selección que adelanten las entidades públicas cuando deseen contratar bien bajo la modalidad de la licitación pública o mediante la contratación directa."

"...las autoridades únicamente pueden hacer lo que les está legalmente permitido y autorizado. Así, está por fuera de discusión que las actuaciones del Estado –y la contratación lo es– se rige por el principio de legalidad, según el cual, los servidores públicos solo pueden ejercer las funciones asignadas específicamente en la Constitución y en la ley y, en consecuencia, son responsables, entre otras razones, por infringir tales disposiciones y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en los artículos 6º, 121 y 122 de la Constitución Política."

"Por lo tanto, en materia de contratación estatal, la Ley 80 de 1993, en virtud del principio de legalidad, consagra las normas y principios jurídicos que tienen la finalidad principal de seleccionar objetivamente al contratista, y que, en tratándose de procesos y mecanismos de selección implican que sea una actividad reglada de la administración, en la que no tiene cabida la discrecionalidad absoluta, ni la autonomía de la voluntad..." "...En consecuencia, el principio de legalidad es de medular aplicación en la contratación pública dado que es presupuesto de validez de la actuación contractual en todas sus manifestaciones (precontractual y contractual), y se concreta en el postulado según el cual ella debe estar conforme con el ordenamiento jurídico."

- 2) De acuerdo con lo antes expuesto y lo informado por la Interventoría Integral Consorcio Milenio, tenemos que:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Empresa Concesionaria	Contrato	Inicio Prestación del Servicio	Fecha certificación Art. 10 Decreto 3109 de 2007	CUMPLE / NO CUMPLE
Gmovil S.A.S.	04 de 2010	30 de junio de 2012 Troncal y alimentador	1 de Julio de 2014	NO CUMPLE
Coobus S.A. (actualmente no está operando)	05 de 2010	19 de enero de 2013 Troncal y alimentador.	20 de Enero de 2015	NO CUMPLE
Consortio Express S.A. (San Cristóbal)	08 de 2010	30 de junio de 2012 Troncal y alimentador	1 de Julio de 2014	NO CUMPLE
Consortio Express S.A. (Usaquén)	09 de 2010	30 de junio de 2012 Troncal. 26 de marzo de 2015 alimentación.	1 de Julio de 2014 - Componente Troncal.	NO CUMPLE

Adicionalmente:

- En el caso de Gmóvil S.A.S. han transcurrido 3 años y 5 meses desde el inicio de la prestación del servicio sin que este cuente con la certificación. En este orden de ideas, y aun si en gracia de discusión se aceptara el termino límite para la obtención de la certificación indicado por el concesionario (12 de noviembre de 2015), a la fecha de reporte del presente hallazgo todavía no existe evidencia de la certificación de calidad.
- En el caso de Consortio Express S.A la interventoría informa que cuenta con certificación desde el mes de septiembre de 2015, sin embargo esta no fue enviada como soporte de verificación.

ANEXO N° 7 – Soporte Documental, Ver Cd.

CAUSA(S) (Identificadas por la Oficina de Control Interno):

- Aplicación normativa disímil.
- Ausencia de seguimiento a las obligaciones legales y contractuales de los concesionarios.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Investigaciones legales derivadas del incumplimiento de los contratos por parte del concesionario.

RECOMENDACIÓN(ES):

- Realizar una revisión del estado actual de cumplimiento de los concesionarios respecto a lo establecido en las normas aplicables y los contratos suscritos.
- Tomar las medidas legales correspondientes con el fin de materializar el cumplimiento a las normas aplicables y los contratos suscritos.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

RESPUESTA DEL AUDITADO: NO ACEPTADO

JUSTIFICACIÓN:

La Dirección Técnica de BRT presentó la siguiente justificación: "No es competencia de BRT, se maneja informativo para esta dirección."

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Una vez analizada la respuesta emitida por el responsable del proceso auditado, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo por la siguiente razón:

- Mediante correo electrónico del 04 de diciembre de 2015, la Oficina de Control Interno informó "Las auditorías internas que practica la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.** no se realizan con base en personas, cargos o dependencias, nuestro objeto de auditoría son los PROCESOS INSTITUCIONALES. Todos los hallazgos reportados (sean competencia de quien sean) se generaron en el análisis practicado sobre el proceso/subproceso **SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP (COMPONENTE TRONCAL)**, por tal razón, corresponde al líder de tal proceso/subproceso gestionar la respuesta y realizar las gestiones necesarias para coordinar con quien sea pertinente el planteamiento y ejecución de las acciones de mejoramiento respectivas.

En caso de que la posición de la Dirección Técnica de BRT se mantenga en "No es competencia de BRT, se maneja informativo para esta dirección.", tal situación se revelará en el Informe de Auditoría y los hallazgos permanecerán como abiertos no atendidos por el dueño del proceso/subproceso, con las implicaciones que se deriven de esta decisión propia de la administración."

NOTA: La respuesta ante los hallazgos observados por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad, quien a su vez asume la responsabilidad por los riesgos identificados que no sean gestionados, pues esto quiere decir que la Entidad ha decidido asumir el impacto que pudiera llegar a generarse en caso de que los mismos llegaran a materializarse.

HALLAZGO N° 13 – ESTACIONAMIENTO DE MÓVILES EN ESTACIONES DE INTEGRACIÓN DE CABECERA (PORTALES DEL SISTEMA)

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

De acuerdo con las pruebas de verificación realizadas en las estaciones de cabecera el 29 de octubre, 3 y 6 de noviembre de 2015, se observó que en la denominada Portal El Dorado, tres (3) conductores estacionaron los móviles (D118, D195, B152) contra la valla de separación de la vía por un lapso aproximado de entre 1 a 5 minutos tal como consta en registro fílmico conservado en



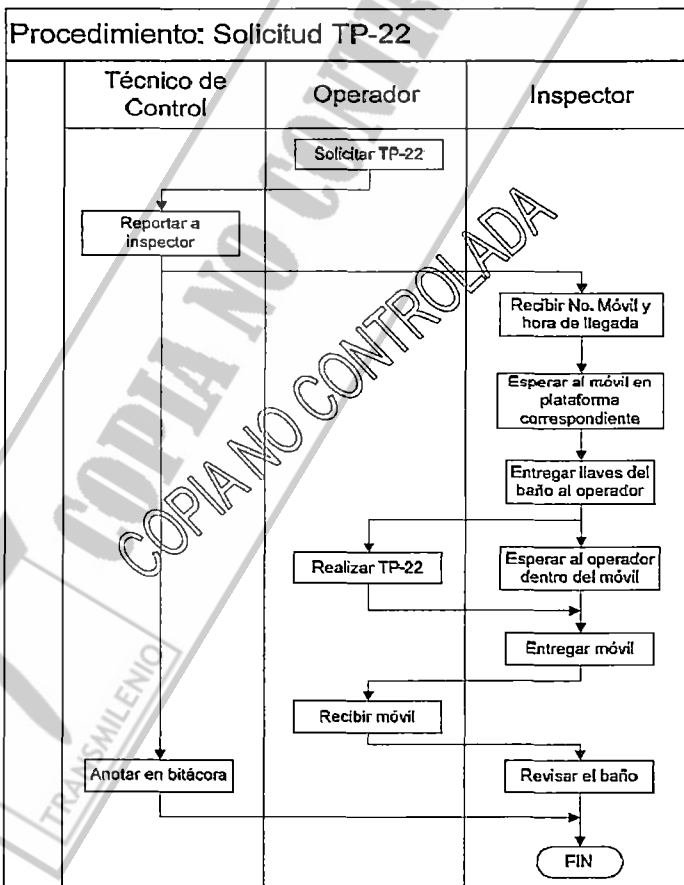
INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno, bajándose el conductor de cada móvil (el cual queda sin ocupante) para posteriormente atravesar la calzada del sistema y saltar por encima del muro de la estación (cuya altura es de 980 milímetros, es decir 0.98 metros (de acuerdo con el numeral 7.2.1.3.5 del M-DO-001 Manual de Operaciones Sistema TRANSMILENIO S.A.). De regreso el conductor salta del muro hacia la calzada la cual es nuevamente atravesada para dirigirse al móvil.

En la prueba de recorrido se había indagado al responsable del subproceso Seguridad en la Operación Troncal sobre lo anterior, quien manifestó que tal situación obedecía a los permisos otorgados al conductor para ir al baño. No obstante, revisado el Manual de Procedimientos de Regulación y Control M-DO-002 versión 0 del 16-oct-2012 en su numeral 9.16 "Solicitud del operador de permiso de ir al baño" se debe atender lo dispuesto en el procedimiento "Solicitud TP-22":





INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

De acuerdo con el procedimiento anterior y lo evidenciado visualmente, se advierte el incumplimiento de lo siguiente:

- 1) Recibo del móvil por parte del Inspector.
- 2) Espera del móvil en la plataforma por parte del Inspector.
- 3) Esperar al operador dentro del móvil por parte del Inspector.
- 4) Entregar el móvil por parte del Inspector.

Nota: Según lo estipulado en el numeral 6 "Normas Generales (Políticas de Operación)" del M-DO-002 Manual de Procedimientos de Regulación y Control) "(...) *En los diagramas de flujo el cargo Auxiliar Operativo grado 02 de la Dirección Técnica de BRT se abrevia con el término Inspector.*"

Es preciso resaltar que de conformidad con el numeral 8 "Acciones de regulación" del Manual de Procedimientos de Regulación y Control M-DO-002, entre los principios que rigen las acciones enmarcadas de la regulación se encuentra en primer orden de importancia la Seguridad, y al respecto dicho manual establece *"Las acciones en la regulación deberán primero que todo garantizar la seguridad de los usuarios y operadores, luego propender por mantener los parámetros de calidad, en su orden (...)"*

ANEXO N° 8 – Registro Fílmico, Ver Cd.

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

Desconocimiento y falta de aplicación de los Manuales y Procedimientos.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

- 1) Accidentes o incidentes en la vía.
- 2) Posibles afectaciones a la vida e integridad de las personas involucradas en accidentes o incidentes.

RECOMENDACIÓN(ES):

Socialización y/o capacitación de los procedimientos de la Entidad.

RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

PLAN DE MEJORAMIENTO:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Ajustar el Manual de Procedimientos de Regulación y Control M-DO-002 versión 0 del 16-oct-2012 de acuerdo a la necesidad actual.	Manual M-DO-002 Actualizado	Correctiva	Profesional Especializado de Coordinación Técnica y Operativa	Profesional Especializado de Control de la Operación	01/01/2016	31/03/2016

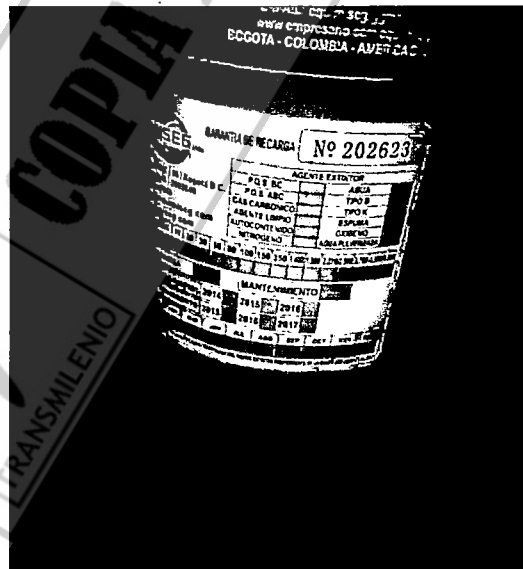
CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

El plan de mejoramiento emprendido da cobertura a las causas identificadas.

HALLAZGO N° 14 – ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la visita realizada el 11 de noviembre de 2015 a la estación de integración de cabecera "Portal 20 de Julio" en el segundo piso de las oficinas administrativas se encontró un extintor con las abolladuras que se muestran en la siguiente imagen:



Por lo anterior, al día siguiente (12 de noviembre de 2015) mediante correo electrónico se solicitó aclarar: "(...) si dicho extintor en tales condiciones ha sido sometido a prueba o revisión con ocasión de la abolladura evidenciada y si de tal revisión se ha determinado que el mismo es apto. Si la

Informe de Auditoría Interna N° OCI-2015-046

Auditoría Proceso Planeación del SITP/Supervisión y Control de la Operación del SITP

Página 47 de 64



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

revisión ha sido realizada agradecemos nos remitas el soporte documental donde se evidencie el resultado de la misma."

Como respuesta ante tal situación, el 17 de noviembre de 2015 se recibió respuesta del Profesional Especializado de Infraestructura de la Dirección Técnica de Modos Alternativos en los siguientes términos: "PSI anexo informe respecto del cambio de este elemento no sin antes agradecer tan valioso aporte respecto de los extintores.", en dicho informe de la misma fecha se registró el cambio del extintor en razón a lo observado preliminarmente por la Oficina de Control Interno.

No obstante, no se encontró evidencia de la realización de pruebas o inspecciones periódicas del extintor en mención (fecha de ejecución y resultados) de conformidad con los apartes de la Norma Técnica Colombiana NTC 2885 EXTINTORES PORTÁTILES CONTRA INCENDIOS del 16-dic-2009 en lo siguiente:

a) Numeral 7.3.2.4 Presentación física:

"Se debe hacer una revisión física del extintor para detectar daños físicos, corrosión u obstrucciones obvias o boquillas bloqueadas (...)"

b) Numeral 8.4.1 General:

"Si, en cualquier momento, un extintor de incendios muestra abolladuras, daño mecánico o corrosión hasta el punto que indique debilitamiento se debe condenar o reexaminar hidrostáticamente según las provisiones de los numerales 8.4.2 y 8.8."

c) Numeral 8.4.2* Verificación del estado del cilindro:

"Cuando el cilindro o casco de un extintor de incendios presenten una o más de las siguientes condiciones, no se debe probar hidrostáticamente sino que se deben condenar o destruir por el propietario o bajo instrucciones del propietario:

(...)

7) Cuando la profundidad de la abolladura es más de 1/10 de la dimensión mayor de la abolladura (...)"

d) Numeral 7.2.1.2:

"Los extintores de incendio deben inspeccionarse sea manualmente o por medio de dispositivo o sistemas de monitoreo electrónico a intervalos mínimos de 30 d"

Aun cuando el hecho específico objeto de observación fue subsanado inmediatamente, es importante que se programen al interior del proceso las inspecciones periódicas establecidas en la norma, con el objetivo de evitar que tales situaciones se vuelvan reincidentes.

ANEXO N° 9 – Registro fotográfico, Ver Cd.

Informe de Auditoría Interna N° OCI-2015-046

Auditoría Proceso Planeación del SITP/Supervisión y Control de la Operación del SITP

Página 48 de 64



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

Desconocimiento y falta de aplicación de las normas y/o procedimientos aplicables que podría ocasionar al momento de materialización de un siniestro su aumento por ausencia de elementos de seguridad industrial en condiciones de utilización.

DESCRIPCION DEL RIESGO – IMPACTO:

Elementos de seguridad no aptos en caso de materialización del riesgo para el cual se prevé su utilización.

RECOMENDACIÓN(ES):

- Diseñar un plan de revisión periódica para los elementos de seguridad industrial de la infraestructura del Sistema que incluya actividades, responsable, fechas de ejecución y registros, entre otros.
- Ejecutar el plan de revisión periódica para los elementos de seguridad industrial de la infraestructura del Sistema.

RESPUESTA DEL AUDITADO: NO RESPONDIDO

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Mediante correo electrónico de fecha 30 de noviembre de 2015, la Oficina de Control Interno envió al Director Técnico de Modos Alternativos responsable del proceso SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP (COMPONENTE TRONCAL) este hallazgo con el ánimo de socializarlo, no obstante no fue recibida respuesta al respecto dentro de los términos establecidos, razón por la cual se considera en firme el mencionado hallazgo.

NOTA: La respuesta ante los hallazgos observados por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad, quien a su vez asume la responsabilidad por los riesgos identificados que no sean gestionados, pues esto quiere decir que la Entidad ha decidido asumir el impacto que pudiera llegar a generarse en caso de que los mismos llegaran a materializarse.

HALLAZGO N° 15 – MEDIDAS DE ACCESO PARA PERSONAS EN CONDICIÓN ESPECIAL

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

- Como resultado de la prueba de inspección realizada el 11 de noviembre de 2015 a una muestra de seis (6) estaciones de la autopista norte: Calle 146, Calle 142, Prado, Alcalá, Calle 127 y Pepe Sierra, no se encontró evidencia de señalización preferencial de acceso para personas en condición especial (personas discapacitadas, o con alguna limitación sensorial o



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

física, las mujeres embarazadas, las personas con niños en brazos, los niños y los ancianos) en el 83% de la muestra evaluada (5/6) siendo la estación Alcalá la única que cumplió dicho requisito (ubicada en la puerta de ingreso y salida), tal como consta en material visual.

La anterior situación contrasta lo dispuesto mediante pronunciamiento judicial el CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCIÓN PRIMERA Consejera Ponente: MARÍA CLAUDIA ROJAS LASSO Bogotá D.C., once (11) de agosto de dos mil once (2011) Expedientes Acumulados: 25000231500020020168501, 25000231500020030225101, 25000231500020030206201, 25000231500020020293101, 25000231500020040033701. ACCIONES POPULARES, se impuso una serie de medidas a TRANSMILENIO S.A. S.A, que reza:

*"8°. ORDÉNASE a TRANSMILENIO S.A. S.A., en forma inmediata y, en todo caso a más tardar que dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la ejecutoria de este fallo, **adoptar las medidas que sean necesarias para asegurar que las personas discapacitadas, o con alguna limitación sensorial o física, las mujeres embarazadas, las personas con niños en brazos, los niños y los ancianos tengan preferencia para abordar y salir en todas las puertas de los vehículos articulados y alimentadores del sistema, y a sillas destinadas en forma exclusiva a este grupo poblacional, de modo que puedan entrar y salir de los vehículos, por cualquiera de las entradas.**" (Resaltado fuera del texto original).*

- b) Así mismo, se constató que el 09 de noviembre de 2015 en el portal El Tunal una mujer en estado de embarazo sufrió trauma abdominal posterior a una aglomeración de usuarios tal como consta en el registro individual de atención en áreas de primeros auxilios de portales de TRANSMILENIO S.A. (**ANEXO N° 10 – Ver Cd**). Por lo antes expuesto, el 18 de noviembre de 2015 se solicitó a la Dirección Técnica de BRT el consolidado de reportes o estadísticas de accidentes e incidentes del grupo poblacional objeto de protección de la sentencia en mención, indicando estos mediante correo electrónico de la misma fecha que no tenían información respecto de personas en condición de discapacidad o mujeres embarazadas, contando únicamente con información respecto de personas de la tercera edad (mayores a 65 años) la cual se transcribe a continuación:

VIGENCIA	LESIONADOS	FATALIDADES
2013	21	2
2014	31	2
2015 (30/09/2015)	20	1

Lo antes expuesto contrasta con lo establecido en la norma técnica NTC-OHSAS 18001 principalmente lo siguiente:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

"4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño

La organización debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimiento(s) para hacer seguimiento y medir regularmente el desempeño de S Y SO. Esto(s) procedimiento(s) deben prever:

(...) - registro suficiente de los datos y los resultados de seguimiento y medición para facilitar el análisis posterior de las acciones correctivas y preventivas."

"4.5.4. Control de registros

La organización debe establecer y mantener los registros necesarios para demostrar conformidad con los requisitos de su sistema de gestión de S y SO y de esta norma OHSAS, y los resultados logrados. (...)"

Así mismo, al no llevar un registro de información de los accidentes e incidentes de las mujeres en estado de embarazo y personas discapacitadas, no es posible verificar si de las medidas que se han implementado con ocasión de la orden judicial, han logrado disminuir la accidentalidad y permitido mejorar la seguridad y acceso de este grupo poblacional al sistema.

ANEXO N° 10 – Registro filmico y registro individual de atención en áreas de primeros auxilios de portales de TRANSMILENIO S.A. – Ver Cd.

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Inoportuna verificación de las medidas establecidas por autoridad judicial.
- 2) Ausencia de registro de información para la verificación de la reducción de los índices de accidentalidad del grupo poblacional de especial protección por la sentencia en mención, con las medidas implementadas.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

Responsabilidades legales por la falta de implementación de medidas ordenadas por autoridad judicial.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Diseñar un plan de revisión periódica al cumplimiento a los fallos judiciales que imponen obligaciones a TRANSMILENIO S.A. S.A. que incluya actividades, responsable, fechas de ejecución y registros, entre otros.
- 2) Ejecutar el plan de revisión periódica al cumplimiento a los fallos judiciales que imponen obligaciones a TRANSMILENIO S.A. S.A.
- 3) Establecer mecanismos que permitan contar con registro de información y estadísticas de los accidentes e incidentes de grupo poblacional de especial protección.

RESPUESTA DEL AUDITADO: NO ACEPTADO



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

La Dirección Técnica de BRT presentó la siguiente justificación registrada en el reporte de hallazgos:

"Literal a) El hecho de que no exista señalización en las estaciones, no corresponde a la Dirección Técnica de BRT.

Literal b) Hay que revisar la forma como se diligencia la bitácora actualmente, para determinar que NO es posible acceder en todo momento a la información de acuerdo con la observación. Por otra parte, las limitaciones de personal en el área de seguridad de la Dirección Técnica de BRT, requerirían tener un funcionario adicional que estuviera no solamente leyendo la bitácora, sino haciendo seguimiento a cada accidente de tránsito y en estación que se presente, para determinar si estuvieron involucradas personas en situación de discapacidad o movilidad reducida, lo cual tendría que evaluar la Dirección Administrativa.

Finalmente, se debe aclarar que el no registro de esta estadística, en ningún momento contradice la norma OHSAS 18001, tal y como afirma el auditor."

Así mismo, mediante correo electrónico del 03 de diciembre de 2015 informó:

"En relación con el hallazgo del literal a) no es competencia de BRT puesto que esta labor la realiza la Dirección de Modos Alternativos y equipamientos complementarios. El hallazgo descrito en el literal b) la Dirección Técnica de BRT no acepta el hallazgo, teniendo en cuenta que al revisar la forma como se diligencia la bitácora actualmente, NO es posible acceder en todo momento a la información de acuerdo con la observación. Por otra parte, las limitaciones de personal en el área de seguridad de la Dirección Técnica de BRT, requerirían tener un funcionario adicional que estuviera no solamente leyendo la bitácora, sino haciendo seguimiento a cada accidente de tránsito y en estación que se presente, para determinar si estuvieron involucradas personas en situación de discapacidad o movilidad reducida, lo cual tendría que evaluar la Dirección Administrativa. Finalmente, se debe aclarar que el no registro de esta estadística, en ningún momento contradice la norma OHSAS 18001, tal y como afirma el auditor."

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Una vez analizada la respuesta emitida por el responsable del proceso auditado, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo por las siguientes razones:

- 1) Respecto de la afirmación *"En relación con el hallazgo del literal a) no es competencia de BRT"* y tal como la Oficina de Control Interno mencionó mediante correo electrónico del 04 de diciembre de 2015 *"Las auditorías internas que practica la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. S.A. no se realizan con base en personas, cargos o dependencias, nuestro objeto de auditoría son los PROCESOS INSTITUCIONALES. Todos los hallazgos reportados (sean competencia de quien sean) se generaron en el análisis practicado sobre el proceso/subproceso SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP (COMPONENTE TRONCAL), por tal razón, corresponde al líder de tal proceso/subproceso gestionar la respuesta y realizar las gestiones necesarias para coordinar con quien sea pertinente el planteamiento y ejecución de las acciones de mejoramiento respectivas."*



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- 2) Las limitaciones de personal para dar cumplimiento a las obligaciones de la Entidad se deben tratar entre las áreas responsables para encontrar la mejor solución frente a la situación detectada.
- 3) La norma NTC-OHSAS 18001 indica "*registro suficiente de datos*" los cuales fueron solicitados respecto de la accidentalidad de las mujeres en estado de embarazo, discapacitados y niños, y el área informó que tales datos no existían. Si dichos registros existiesen en cumplimiento de la NTC-OHSAS 18001 se hubieran podido tomar dichos datos para verificar el cumplimiento a la sentencia judicial proferida por el Consejo de Estado en relación a este grupo poblacional y medir el efecto de las medidas implementadas para la mitigación del riesgo.
- 4) No se recibió respuesta respecto de la señalización para ingreso y egreso a los móviles de este grupo poblacional, la cual solo se observó su cumplimiento en una de las estaciones de la muestra verificada en las visitas de campo.

NOTA: La respuesta ante los hallazgos observados por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad, quien a su vez asume la responsabilidad por los riesgos identificados que no sean gestionados, pues esto quiere decir que la Entidad ha decidido asumir el impacto que pudiera llegar a generarse en caso de que los mismos llegaran a materializarse.

HALLAZGO N° 16 – MAPA DE RIESGOS PROCESO/SUPPROCESOS

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

En la revisión realizada el 16 de octubre de 2015 a los mapas de riesgos de los cinco (5) subprocesos que conforman el proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP, se encontraron las siguientes novedades:

- a) No se encontró evidencia documental de la revisión y actualización en la vigencia 2014 del mapa de riesgos del subproceso "Programación de la Operación" publicado en el SIG, el cual registra versión 0 de fecha noviembre 2012. No obstante en el transcurso del proceso de auditoría (06-Nov-15), dicho mapa fue actualizado en su versión 1 del mes de noviembre de 2015.
- b) Adicionalmente, tres (3) subprocesos a saber "Seguridad en la Operación Troncal", "Gestión a la implementación Operativa del SITP" y "Mantenimiento a la Infraestructura", no contaban con mapa de riesgos estructurados con base en la metodología y formato vigente.

Las anteriores situaciones contravienen lo establecido en el numeral 3 "Responsables" "Dueños de Proceso" del Procedimiento P-OP-019 Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. S.A. versión 0 de fecha 12 de noviembre de 2014 en relación con el ítem 11 que reza: "*Revisar y si es pertinente, actualizar el Mapa de Riesgos de su proceso, por lo menos trimestralmente, asegurando la*

Informe de Auditoría Interna N° OCI-2015-046

Auditoría Proceso Planeación del SITP/Supervisión y Control de la Operación del SITP

Página 53 de 64



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

pertinencia, coherencia y aplicabilidad de la información allí registrada", así como las etapas N° 40 al 160 descritas en el procedimiento antes mencionado; MANUAL TÉCNICO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 2014 en el párrafo 5° del numeral 1.3 Componente Administración del Riesgo que dispone "(...) la Administración del Riesgo, se convierte en una herramienta fundamental para las entidades, en el entendido de que su correcta aplicación tiene como resultado latente, el evitar la ocurrencia de hechos o situaciones que afecten o entorpezcan la gestión de las entidades. Igualmente, desde el punto de vista del control se debe entender como estratégica para la consecución de los propósitos trazados a través de los planes, programas, proyectos y procesos; por lo tanto todas las entidades deben no sólo identificar los riesgos, sino que deben realizar el seguimiento periódico a los mismos, con el fin de que la gestión del riesgo sea efectiva, evitando así las consecuencias negativas de su materialización." y el Consejo para la Práctica del numeral 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo que reza "4. La revisión periódica de los controles permite realizar una valoración del riesgo más acertada; por lo tanto, se recomienda que se realicen evaluaciones a los mismos según lo disponga la realidad de cada entidad, pero teniendo en cuenta que como máximo debería realizarse de manera trimestral.", y la Guía Conceptual y Metodológica "Administración del Riesgo" de la Veeduría Distrital (2013) en el numeral 3.2.8 que a texto reza "Paso 8 Autoevaluación del riesgo. Los líderes de los procesos deben evaluar periódicamente los mapas de riesgos verificando: (...)".

Adicionalmente al encontrarse desactualizados e inexistentes los mapas de riesgos no se ha dado cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que reza "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 (...)" y el Decreto 2641 de 2012 en relación con la identificación y evaluación de los riesgos de corrupción.

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Desconocimiento de las responsabilidades frente al Sistema de Administración del Riesgo por parte de los responsables de los procesos y/o subprocesos.
- 2) Falta de capacitación a los responsables de los procesos y/o subprocesos en la metodología establecida por la Entidad para administrar los riesgos.

DESCRIPCION DEL RIESGO – IMPACTO:

Generar debilidades y vulnerabilidades en el Sistema de Administración del Riesgo relacionadas con la insuficiencia en el establecimiento de controles, riesgos no identificados y/o administrados y la materialización de riesgos corporativos que pudieran llegar a superar el nivel de tolerancia de la Entidad, afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Solicitar capacitación sobre las responsabilidades y metodología establecida por la Entidad para administrar los riesgos.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- 2) Los responsables del Subproceso deben crear mesas de integración con el equipo de trabajo para ejecutar las etapas de la metodología de Administración del Riesgos establecida en el Procedimiento Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. S.A. P-OP-019 del 12 de noviembre de 2014.
- 3) Realizar seguimiento y actualización trimestral a los riesgos y controles establecidos en el Mapa de riesgos por proceso/subproceso.

RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

PLAN DE MEJORAMIENTO:

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Realizar el mapa de riesgos del subproceso de programación de la operación troncal y alimentadora, estructurado con base en la metodología y formato vigente.	Mapa de riesgos de programación de la operación actualizado	Correctiva	Profesional Especializado de Programación de la Dirección Técnica de BRT	Profesional Universitario de Programación de la Dirección Técnica de BRT	01/01/2016	29/02/2016
Realizar el mapa de riesgos del subproceso de seguridad operacional, estructurado con base en la metodología y formato vigente.	Mapa de riesgos de seguridad actualizado	Correctiva	Profesional Especializado de Seguridad Operacional de la Dirección Técnica de BRT	Profesional Universitario de Seguridad Operacional de la Dirección Técnica de BRT	01/01/2016	29/02/2016

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Aunque el plan de mejoramiento emprendido por el Proceso Auditado se encuentra orientado a gestionar el hallazgo advertido por la Oficina de Control Interno, es de anotar que las acciones planteadas no guardan relación alguna con las causas identificadas y acordada para el presente hallazgo, las cuales se enfocan en el "Desconocimiento de las responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión" y la "Falta de capacitación a los responsables de los procesos y/o subprocesos en la metodología establecida por la Entidad para administrar los riesgos."



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

HALLAZGOS COMUNES PARA LOS DOS (2) PROCESOS AUDITADOS

HALLAZGO N° 17 – DESACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PUBLICADA EN EL PORTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN -SIG-

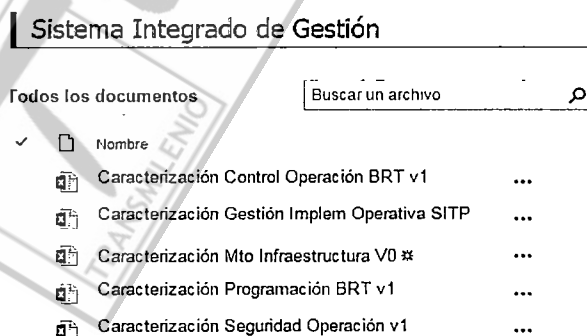
DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:

Como resultado de la etapa de planeación de la auditoría efectuada al proceso Supervisión y Control de la operación SITP y la verificación preliminar de las caracterizaciones publicadas en el SIG de los subprocesos asociados, se encontraron las siguientes novedades:

- a) El 13 de Octubre de 2015 en la primera verificación y consulta que se realizó a los documentos publicados en el SIG, se observó que existían tres (3) caracterizaciones para el Proceso Supervisión y Control del SITP, tal como se observa en la siguiente imagen:



Consultado nuevamente el 23 de octubre de 2015, en el portal del SIG, se observó que se encontraban publicadas cinco (5) caracterizaciones para el mismo proceso así:



La anterior situación fue puesta en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación el 23 de octubre de 2015, dependencia que el 26 de octubre de 2015 informó lo siguiente:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

"1. Las caracterizaciones de los subprocesos "Mtto Infraestructura V0" y "Gestión Implementación Operativa SITP V0" fueron adoptadas desde la aprobación del mapa de procesos en el año 2012, ya que fueron las caracterizaciones derivadas del esquema de procesos presentado por el consultor "Bahamon Asociados" y trabajadas por el consultor con cada dependencia. Se resalta que no hay una solicitud de modificación física particular, ya que para ningún proceso se generó el formato por ser la versión inicial del mismo

La composición del Mapa de Proceso fue informado a las diferentes dependencias en el Comité de Calidad y Control Interno del 10 de Agosto de 2012 (donde se le asignó a la Oficina Asesora de Planeación la tarea de adopción del nuevo mapa de procesos y sus componentes) y a través de la adopción del Manual del Sistema Integrado de Gestión (correo electrónico del 28 de Septiembre de 2012).

Es importante resaltar (...) que desde hace tiempo esta Oficina ha venido evidenciando (presentación en comité, correos a la dependencia, entre otros) la necesidad de adoptar subprocesos particulares para las actividades adelantadas por la Dirección de Buses para reemplazar el denominado "Gestión Implementación Operativa SITP V0", sin que a la fecha hayamos obtenido respuesta definitiva del tema.

2. Las caracterizaciones como mencioné anteriormente hacen parte integral del Manual del Sistema Integrado de Gestión, adoptado con Resolución 412 del 26 de Septiembre de 2012, cuya imagen adjunto.

3. (...) la caracterización del subproceso y "Gestión Implementación Operativa SITP V0" si está publicada en el Listado Maestro de Documentos, incluso para su tranquilidad y la nuestra hemos generado versión anterior al que está publicado hoy y ahí de igual manera aparece registrada esta caracterización, resaltada en amarillo que significa que se encuentra en revisión.

4. Como le informé en el punto 1, para ninguno de los subprocesos iniciales fue generado el formato de solicitud de modificación ya que correspondieron a las versiones iniciales de las mismas en el recién aprobado Mapa de Procesos, informado en Comité de Calidad y Control Interno y en la adopción del Manual del Sistema Integrado de Gestión (del cual era componente adjunto).

Finalmente (...) la Oficina Asesora de Planeación ha venido trabajando como Acción de Mejora inmediata la revisión del Listado maestro de Documentos y de los documentos publicados, ya que hemos encontrado algunas diferencias que generan confusión, razón por la cual quisiéramos proponerle si a bien lo considera, que previo a la planeación de la auditoría ponernos en contacto para informarles el estado actual de la documentación asociada al subproceso que será auditado."

- b) De igual forma, se encontraron novedades en el proceso Planeación del SITP, que a la fecha del 13 de Octubre de 2015 contaba con dos (2) subprocesos publicados en el SIG tal como se observa a continuación:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Sistema Integrado de Gestión

Todos los documentos

Buscar un archivo

<input checked="" type="checkbox"/> Nombre	
<input type="checkbox"/> Caracterización Planeación del Transporte v1	...
<input type="checkbox"/> Caracterización Planeación Tarifaria v1	...

Consultada nuevamente la documentación en el SIG el 23 de octubre de 2015, se encontraron tres (3) caracterizaciones para el mismo proceso así:

Sistema Integrado de Gestión

Todos los documentos

Buscar un archivo

<input checked="" type="checkbox"/> Nombre	
<input type="checkbox"/> Caracterización Implem. Infraestructura SITP v0	...
<input type="checkbox"/> Caracterización Planeación del Transporte v1	...
<input type="checkbox"/> Caracterización Planeación Tarifaria v1	...

En donde el subproceso "Implementación de la Infraestructura" se registra en el listado maestro como documento oficial en revisión, versión 0 de fecha 26-09-2012 y en la caracterización publicada en el SIG se evidencia que corresponde a la versión 0 del mes de septiembre de 2015. Ante tal situación, la Oficina Asesora de Planeación mediante correo del 30 de noviembre de 2015 informó que *"por un error involuntario en el momento en que realice una revisión a los documentos publicados en la intranet vs. Listado maestro subí un archivo que se encuentra en revisión (y que aparece con fecha septiembre 2015) y no el que se había adoptado con la aprobación del mapa de procesos en el año 2012, adoptado con Resolución 412 del 26 de Septiembre de 2012 y es que se encuentra vigente."*

- c) De acuerdo con el "Listado Maestro de Documentos Oficiales del Sistema Integrado de Gestión" publicado en la Intranet Corporativa el 13 de octubre de 2015 se encontraron las siguientes novedades:
- No se encontró evidencia de la referencia del subproceso al cual se asocia el procedimiento "Gestión para la Ejecución de Asociaciones Público Privadas de iniciativa privada" P-DM-001.
 - Asociación del subproceso "Administración de la Información y Proyecciones Estadísticas" al proceso Planeación del SITP que de acuerdo con la caracterización versión 1 de diciembre de 2014 pertenece al proceso Gestión de Servicios Logísticos.
 - Asociación de dos (2) documentos del SIG al subproceso "Planeamiento del Sistema de Transporte a Largo, Mediano y Corto Plazo" el cual no cuenta con caracterización en el SIG.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- iv. Asociación del subproceso "Administración Financiera del Recaudo" al proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP que de acuerdo con la caracterización versión 1 de diciembre de 2014 pertenece al proceso Gestión Financiera.
- v. Asociación de siete (7) documentos del SIG al subproceso "Control de Vehículos" los cuales están registrados en el mismo listado como "Eliminado" y no cuentan con caracterización alguna publicada en el SIG.

Las anteriores situaciones contravienen lo establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión M-OP-001 versión 0 del 24-sep-12 en sus numerales:

1.7 Presentación del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. S.A. que establece "(...) La siguiente figura muestra el MAPA DE PROCESOS de la entidad. Cada uno de estos procesos está constituido por una serie de subprocesos que a su vez se encuentran caracterizados a través de un ciclo PHVA y sus diferentes componentes: (...)".

1.7.1 Mapa de Procesos "Nota: Las caracterizaciones asociadas a cada proceso definido se encuentran adjuntas al presente Manual y se identificarán dentro de los Documentos Oficiales del Sistema Integrado de Gestión como Caracterizaciones."

3. GESTIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "El contenido del presente Manual, corresponde al enfoque estratégico de la entidad y refleja la forma como actualmente se desarrollan los procesos, con los recursos disponibles, adicionalmente referencia los procedimientos documentados relacionados con los procesos y subprocesos del Sistema Integrado de Gestión (Listado Maestro de Documentos)."

4.2 Control de Documentos "Todos los documentos que soportan el Sistema Integrado de Gestión y sus procesos, se encuentran referenciados en los listados maestros de documentos internos y de referencia, dichos listados, se encuentran disponibles para su consulta en la red interna TRANSMITIENDO (Intranet). El control del Listado Maestro esta en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación."

5.4. Planificación del Sistema Integrado de Gestión "a. Un Mapa de Procesos en el que se identifican los procesos necesarios que conforman el Sistema Integrado de Gestión. Estos procesos se encuentran caracterizados a través de subprocesos que se encuentran detallados anexos a este manual."

Así como lo dispuesto en el Procedimiento CONTROL DE DOCUMENTOS P-OP-001 versión 0 del 16 de octubre de 2015 en sus numerales:

6.2.1 Publicación y Distribución de los Documentos del Sistema Integrado de Gestión "Los documentos oficiales del Sistema Integrado de Gestión, se distribuyen, una vez adoptados oficialmente, empleando alguno de los siguientes mecanismos:

· Publicándolos en TRANSMITIENDO (Intranet) en el micro sitio de la Oficina Asesora de Planeación / Documentos Oficiales. (...)"



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

6.2.2 Elaboración, Revisión, Aprobación y Adopción de los documentos

· *Adopción: Formalización por medio de acto administrativo, expedido por el funcionario delegado por el Gerente General, del documento en cuestión para efecto de hacerlo vinculante.*

Etapas 190 "Actualizar el Listado Maestro de Documentos en lo referido a: Versión, Número y Fecha de Resolución, Fecha de Impresión del Documento, Responsable y Copias Controladas." bajo responsabilidad de Jefe Oficina Asesora de Planeación y/o Profesional Especializado G6 Gestión Corporativa.

Finalmente, la Oficina de Control Interno considera improcedente acatar la propuesta realizada por la Oficina Asesora de Planeación, consistente en:

"(...) razón por la cual quisiéramos proponerle si a bien lo considera, que previo a la planeación de la auditoría ponernos en contacto para informarles el estado actual de la documentación asociada al subproceso que será auditado." debido a que esta documentación debe estar permanentemente actualizada en la única fuente oficial de documentos del Sistema Integrado de Gestión, es decir, en el portal SIG dispuesto en la Intranet para el efecto. Por tal razón, los insumos empleados para la realización de las actividades de auditoría, serán los que se encuentren disponibles al momento en que el auditor responsable se disponga a realizar de la extracción de la información durante la etapa de planeación.

CAUSA(S) (Identificadas y acordadas con el auditado):

- 1) Error humano al publicar los documentos en la intranet de la entidad.
- 2) Los múltiples cambios que se han realizado al interior de la organización (Reflejados en el Manual de Funciones han ocasionado la necesidad de revisar los procesos y Subprocesos del SIG
- 3) Deficiencia en el control por parte de los líderes de proceso y equipos de trabajo en cuanto a verificar la pertinencia y estado de los documentos que soportan los procesos a su cargo los cuales se encuentran oficialmente adoptados en Sistema Integrado de Gestión.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO – IMPACTO:

- 1) Materialización del riesgo identificado por la administración de la Entidad como "Existencia de un Sistema Integrado de Gestión de papel, no funcional, incoherente y con baja o nula aplicación en las diferentes dependencias".
- 2) Inadecuada definición de lineamientos, procedimientos y responsabilidades que podrían generar desvío de las responsabilidades.

RECOMENDACIÓN(ES):

- 1) Verificar periódicamente y actualizar el Listado Maestro de Documentos Oficiales del Sistema Integrado de Gestión con respecto a los documentos publicados en el SIG cada vez que resulte



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

pertinente.

- 2) Gestionar la implementación o desarrollo de un aplicativo que administre automáticamente la documentación del Sistema Integrado de Gestión y no manualmente como se viene realizando en la actualidad, evitando así los riesgos operativos asociados al error humano.

RESPUESTA DEL AUDITADO: ACEPTADO

PLAN DE MEJORAMIENTO:

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Revisión y ajuste al formato de listado maestro para evaluar la pertinencia de cada columna y facilitar su consulta.	1 Formato de Listado maestro revisado y ajustado	Preventiva	Profesional Universitario 4	--	14/12/2015	15/01/2016
Revisión y actualización de listado maestro de documentos ajustado acorde con el mapa de procesos vigente y con los documentos que han sido adoptados en el SIG	1 Listado Maestro Actualizado	Correctiva	Profesional Universitario 4	--	15/01/2016	Permanente
Verificación del Listado Maestro de Documento Vs. Los documentos publicados en la Intranet	100% los documentos del SIG adoptados por Resolución publicados en la intranet	Correctiva	Profesional Universitario 4	--	15/01/2016	Permanente



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

ACCION(ES) PROPUESTA(S)	META	TIPO DE ACCION	RESPONSABLE		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
			Directo	Cogestor		
Emisión de comunicaciones a los líderes de procesos y equipos de trabajo para solicitar se revise la coherencia y Pertinencia de los documentos que soportan sus procesos y que están adoptados en el SIG	--	Preventiva	Profesional Universitario 4	--	15/02/2016	05/03/2016

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

El plan de mejoramiento emprendido da cobertura a las causas identificadas.

RESUMEN DE HALLAZGOS

N°	TÍTULO DEL HALLAZGO	REPETITIVO	ESTADO
1	Matrices Origen Destino	NO	Abierto
2	Atención a Peticiones Interpuestas por Usuarios del SITP	NO	Abierto
3	Definición del Responsable de Ejecución del Procedimiento Asociaciones Público Privadas	NO	Abierto
4	Mapa de Riesgos Proceso/Subprocesos	SI	Abierto
5	Ausencia de Indicadores de Gestión del Proceso	SI	Abierto
6	Incumplimiento de las Condiciones Requeridas para la Infraestructura de Patios del SITP en su Componente Zonal	NO	Abierto



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

N°	TÍTULO DEL HALLAZGO	REPETITIVO	ESTADO
7	Dificultades Presentadas para la Ejecución del Procedimiento P-DB-007 "Supervisión a la Operación Del SITP en su Componente Zonal"	NO	Abierto
8	Incumplimiento de las Condiciones Requeridas para la Infraestructura de Paraderos del SITP en su Componente Zonal	NO	Abierto
9	Novedades Contrato 318 de 2014 "Suministro de Sillas de Ruedas para las Estaciones y Portales del Sistema TransMilenio "	NO	Abierto
10	Señales para Cubrir Riesgo de Colisión en las Estaciones del Sistema Transmilenio	NO	Abierto
11	Señalización de la Zona de Espera de Usuarios en las Estaciones de Cabecera (Portales del Sistema)	NO	Abierto
12	Estipulación Contractual Disimil a la Normativa Aplicable	NO	Abierto
13	Estacionamiento de Móviles en Estaciones de Integración de Cabecera (Portales del Sistema)	NO	Abierto
14	Elementos de Seguridad Industrial	NO	Abierto
15	Medidas de Acceso para Personas en Condición Especial	NO	Abierto
16	Mapa de Riesgos Proceso/Subprocesos	NO	Abierto
17	Desactualización de la Documentación Publicada en el Portal del Sistema Integrado de Gestión -SIG-	NO	Abierto

32



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Dando cumplimiento a las instrucciones impartidas por el Comité del Sistema Integrado de Gestión en su reunión N° 001 de 2015 (28-Ene-2015) en la cual se aprobó el Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno para la presente vigencia, se adjunta al presente informe el **ANEXO N° 11 - AVANCE DEL PROCESO DE DESINTEGRACIÓN DE VEHÍCULOS PERTENECIENTES AL TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO – TPC.**

Nota: Todos los Anexos (1 al 11) se entregan en CD adjunto al presente informe, cuyo contenido forma parte integral del mismo.

Bogotá D.C., 24 de diciembre de 2015.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Óscar Pulgarín Lara, Profesional Universitario.

Giovanny Caicedo Piñeros, Contratista de Apoyo.

Paulo César Ávila Torres, Contratista de Apoyo.

Apoyo y Orientación Técnica: Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista

EE

