



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME: OCI-2018-051**

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Auditoría SIG al proceso Gestión de Mercadeo

**EQUIPO AUDITOR:**

Herlay Hurtado Ortiz, (Auditor Líder), Profesional Universitario Oficina de Control Interno y Alejandro González (Auditor Acompañante), Profesional Especializado de la Oficina Asesora de Planeación.

**FECHAS:**

**Reunión de apertura:** 18/06/2018

**Ejecución de la Auditoría:** Desde: 18/06/2018 Hasta: 22/06/2018

**Reunión de Cierre:** 27/06/2018

**INFORME DISTRIBUIDO A:** Gerencia General, Subgerente de Desarrollo de Negocios

**OBJETIVO:**

Verificar el grado de cumplimiento y/o conformidad del Sistema Integrado de Gestión implementado en la Entidad en el Proceso de Gestión de Mercadeo (Subsistemas de: Gestión de Calidad, Gestión Medio Ambiental, Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, Gestión Documental, Responsabilidad Social (lo aplicable del pacto global), Gestión de Seguridad de la Información, y el MECI- Modelo Estándar de Control Interno.

**ALCANCE:**

El ciclo de auditorías SIG 2018 aplica al Sistema Integrado de Gestión implementado en la Entidad en el proceso de Gestión de Mercadeo, bajo los lineamientos aplicables de la NTD -SIG 001:2011 y se integra por los Subsistemas de: Gestión de Calidad (lo aplicable de la ISO 9001:08 y 15), Gestión Medio Ambiental (lo aplicable de la ISO 9001:08 y 15), Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (lo aplicable de la OHSAS 18001:07), Gestión Documental (Aplicación TRD aprobadas por el Archivo Distrital), Responsabilidad Social



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



(lo aplicable del pacto global), Gestión de Seguridad de la Información (lo aplicable de la ISO/IEC 27001:13), Subsistema de Control Interno.

Bajo los requisitos de las actualizaciones de las ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, la Oficina de Control Interno realizará recomendaciones encaminadas hacia la mejora continua en virtud de aquellos requisitos exigibles en tales normas, pero no exigibles en la versión 2008.

El corte de la evaluación se realizó al 30 de abril de 2018.

### **CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:**

- NTD -SIG 001:2011
- ISO 9001:2008 (15); ISO 14001:2007 (15); OHSAS 18001:2007; IEC/ISO 27001.
- 10 principios del Pacto Global.
- Ley 594 de 2000.
- Ley 1712 de 2012.
- Decreto 1499 de 2017 (7.1 Ambiente de Control).
- Caracterización de los subprocesos Gestión de Mercadeo: Comunicación Externa v2, Comunicación Organizacional, Cultura Ciudadana, Servicio al Ciudadano y Gestión Social, mapas de riesgos, procedimientos y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S. A. vigentes aplicables al proceso al corte de la evaluación.
- La demás normatividad interna y/o externa asociada con el proceso auditado

### **RIESGOS DE LA AUDITORÍA:**

- a) Demora en la ejecución de la auditoría debido a documentación del proceso desactualizada y/o no controlada.
- b) Demora en la realización de la auditoría debido a que la dinámica del proceso difiera de lo descrito en la caracterización del proceso desactualizada.



- c) Incumplimiento al cronograma del ciclo de auditorías SIG debido a demoras y/o entrega errada de la información por parte del auditado

## DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno de la Entidad correspondiente al 2018, fue efectuada auditoría al proceso de Gestión de Mercadeo (Este proceso cubre las siguientes actividades: explotación comercial de la Infraestructura, del conocimiento y de la marca) y teniendo en cuenta el objetivo y alcance descritos anteriormente, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: Se llevó a cabo el entendimiento del proceso basado en la revisión documental del proceso publicada en la intranet al corte de la evaluación, y en entrevistas realizadas a los colaboradores responsables de las diferentes actividades del proceso.
- b) Revisión documentación interna: Se consultaron las políticas, manuales, procedimientos (según el alcance dado) y demás documentos internos definidos por TRANSMILENIO S. A. con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos vigentes y los requisitos del proceso. De igual manera se consultó la normativa externa aplicable, con el fin de establecer el cumplimiento de la misma.
- c) Identificación de riesgos y controles: Se identificaron los riesgos clave que pudieran impactar el proceso, así como la existencia de controles efectivos que mitiguen su materialización. De igual forma se realizó seguimiento a los planes de tratamiento de riesgos registrados en el mapa de riesgos del proceso Gestión de Mercadeo, encontrando debilidades en la gestión del riesgo.
- d) Diseño de programas de trabajo: Basados en el entendimiento adquirido del Proceso de Gestión de Mercadeo, se diseñó la programación del trabajo de auditoría SIG y las Listas de verificación cuyo contenido correspondieron a las diferentes pruebas de auditoría, de modo que a través de su ejecución nos permitieran determinar la existencia, funcionalidad y aplicación de los controles y requisitos identificados para el proceso.

- e) Obtención y análisis de la información objeto de auditoría: Teniendo en cuenta la metodología definida por la Oficina de Control Interno de la Entidad, fue solicitada la información objeto de auditoría para seleccionar muestras con el fin de validar los controles claves y requisitos establecidos en el proceso. Lo anterior mediante aplicación de pruebas de observación, indagación y comparación dado el alcance de la auditoría.
- f) Definición de no conformidades y observaciones: Como parte del proceso de comparación entre el criterio (el estado correcto del requisito) y la condición (el estado actual). Teniendo en cuenta que durante la auditoría se encontraron diferencias entre ambos, ésta fue la base para elaborar el informe.
- g) Definición de observaciones: Surgieron como sugerencias de mejores prácticas, por la actualización de las normas y por oportunidades de mejoramiento evidenciadas en la auditoría.
- h) Análisis y socialización del informe de auditoría con los líderes del proceso: Durante la semana del 18 al 25 de junio de 2018, se efectuaron reuniones con los líderes de proceso, con el objetivo de analizar cada una de las no conformidades y observaciones identificadas durante nuestra auditoría y el 27 de junio se socializó el informe con el Subgerente de Gestión de Mercadeo y su equipo de trabajo.
- i) Planes de mejoramiento: Se reiteró durante la reunión de cierre que, para la implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora derivada del presente informe los responsables del proceso deben elaborar el respectivo plan de mejoramiento de acuerdo con los lineamientos definidos por la Entidad y descritos en la última parte del informe.

## CONCLUSIONES:

Mediante la auditoría realizada al Proceso de Gestión de Mercadeo, se logró evaluar el cumplimiento de los requisitos aplicables definidos en la NTD 01:2011, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004, NTC OHSAS 18001:2007 y NTC ISO IEC 27001:2013, de acuerdo con las directrices de Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el



Trabajo y Seguridad de la Información, concluyendo que el proceso presenta debilidad en el grado de conformidad frente a los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, encontrando oportunidades de mejora para el logro de los objetivos estratégicos trazados para el proceso evaluado. Algunos de los aspectos relevantes corresponden a Debilidades en la Gestión del Riesgo y Controles debilidades en aspectos de toma de conciencia frente a la política y objetivos del SIG, así como a elementos de la planeación estratégica de la Entidad.

## **RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES:**

### **No conformidad No. 1:**

#### **Debilidad en la toma de conciencia frente a la misión, visión, política y objetivos del SIG**

Fortalecer las actividades de divulgación, sensibilización y entendimiento en materia de la política y objetivos del SIG, planeación estratégica y conocimiento la general de la Entidad, de modo que se propenda por la interiorización y entendimiento en los colaboradores del proceso, principalmente en aquellos vinculados recientemente a la empresa.

- En la prueba realizada mediante entrevista a los colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, se evidenció que el 100% de los entrevistados del proceso de Gestión de Mercadeo (3 entrevistados), no conocen el concepto y función del SIG, ni la Política y los objetivos del SIG.
- Así mismo, se evidencia que no se ha interiorizado los elementos de planeación estratégica de la entidad, en términos de misión y visión, pues a pesar de que se conocen algunos elementos claves, no es clara la interpretación de la misión de la Entidad, y no es evidente el conocimiento de la visión de la empresa.

Lo anterior no cumple lo establecido en el las normas: ISO 9001:2015; 7.3 (a, b, c, d) Toma de Conciencia, ISO 9001:2015; 5.2.2. (b) La política del SIG debe comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización, ISO 9001:2008; 5.3 (d) La política debe



ser comunicada, entendida y aplicarse dentro de la organización, ISO 14001:2004; 4.2 Política Ambiental, ISO 14001:2015 Política Ambiental; 5,2 (a, b, c, d, e), OHSAS 18001:2007; 4,2 (a, b, c, d, e, f, g, h) Política del SG-SST, ISO 27001:2007, 5,2 (a, b, c, d, e, f, g) Política de Seguridad de la Información.

### **No conformidad No. 2:**

#### **Debilidad en la Administración de riesgos:**

Implementar mecanismos que permitan la actualización, ejecución y seguimiento a los controles definidos, así como a su plan de tratamiento en la matriz de riesgos:

- a. Existen controles estipulados en el mapa de riesgos que no se están ejecutando tales como: “Verificación permanente al cumplimiento de las políticas establecidas en la Resolución No. 393 del 23 de junio de 2015 para la explotación de la infraestructura a cargo de TRANSMILENIO S.A.”, asociado al riesgo “Identificación inadecuada de oportunidades de negocio.”. Cabe aclarar que actualmente se verifica la resolución No.311 del 30 de junio de 2017.
- b. No se evidenció revisión y/o actualización del mapa de riesgos del proceso de Gestión de Mercadeo, ya que la última versión del documento descargado de la intranet, al corte de la presente evaluación corresponde a septiembre de 2016.
- c. El link que existe en la matriz del mapa de riesgo que dirige al mapa de riesgos de corrupción lo direcciona a los riesgos de corrupción del año 2016 y no al del 2018 que es el vigente.

Lo anterior incumple lo establecido en los numerales de las normas: ISO 9001:2008 8.5.3 Acciones preventivas; ISO 9001: 2015 numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades, NTD 001:2001 numeral 4.2.2 Planificación de la Gestión del Riesgo.

### **No conformidad No. 3:**

#### **Debilidad en el control de documentos del proceso Gestión de Mercadeo**



Implementar mecanismos de control que permitan mantener actualizados los documentos relacionados con el proceso.

- El proceso auditado no garantiza adecuado cumplimiento a los lineamientos definidos por la Entidad en materia de control y actualización de documentos, en virtud de la desactualización de los siguientes documentos:
  - Manual de Propiedad Intelectual M-SN-001 de noviembre de 2014.
  - Procedimiento Atención de Visita Técnica P-SNS-003 de noviembre de 2015.
  - Procedimiento Merchandising, P-SN-006 de noviembre de 2015.
  - Procedimiento Prestación de Servicios de Consultoría P-SN-009 de septiembre de 2014.

Lo anterior incumple con lo establecido en las normas: ISO 9001:2008 4.2.3 (b) Los documentos del Sistema deben revisarse y actualizarse cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, 9001:2015; 7.5.3.2 (c) Para el control de la información documentada, la organización debe controlar los cambios (por ejemplo, el control de versión). De igual manera se incumple el procedimiento de Control de los Documentos del SIG con código P-OP-01-2 en el numeral 6.1 Generalidades, en donde se define que los documentos oficiales del SIG, son completamente dinámicos, permitiendo así su permanente revisión, y actualización de acuerdo con la variación o mejoramiento de las condiciones iniciales de operación.

#### **No conformidad No. 4:**

##### **Inobservancia de Acciones preventivas correctivas o de mejora en el proceso**

Gestionar las actividades necesarias para documentar y evidenciar la toma de acciones preventivas y de mejora utilizando la totalidad de las fuentes definidas en el procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora P-OP-017-1.

- No se evidenciaron acciones preventivas y de mejora documentadas por el Proceso Gestión de Mercadeo al corte de la evaluación. Según lo definido en el procedimiento P-OP-017-1 Acciones correctivas, preventivas y de mejora del SIG, los dueños de los procesos deben reportar a la Oficina Asesora de Planeación las acciones



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



emprendidas las cuales deben incluir preventivas y de mejora. Durante la vigencia 2017 y al corte de la evaluación (30 de abril de 2018), la dependencia no reportó las acciones enunciadas.

No se evidenció la existencia de planes de mejoramiento definidos a partir de resultados de indicadores, de resultados del desempeño del proceso, de actividades de autocontrol, etc. La Oficina de Control Interno no evidenció ninguna acción preventiva o correctiva, la matriz del año 2017 publicada en el SIG se encuentra vacía.

Con lo anterior, es importante precisar que en virtud del Modelo Integrado de Planeación de la Gestión, como primera línea de defensa las Gerencias Operativas (en este caso la Subgerencia de Desarrollo de Negocios) son responsables de los riesgos y los deben gestionar, son también responsables de implementación de acciones tanto correctivas como preventivas para hacer frente a las deficiencias del proceso y control, y son responsables de ejecutar procedimientos de control sobre los riesgos de manera constante en el día a día.

Lo anterior incumple con lo establecido en la norma: ISO 9001: 2008 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.3 Acciones Preventivas; ISO 9001:2015 10.1 Generalidades, 10.3, Mejora continua y 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

### **No conformidad No. 5:**

#### **Uso de documentos Obsoletos**

Definir mecanismos de control que permitan garantizar que los documento consultados sean los que se encuentran vigentes en el SIG.

- Durante la ejecución de una de las entrevistas, al indagar sobre uno de los procedimientos adoptados por el proceso (procedimiento P-SN-001-1 Acuerdos de uso de marca), la entrevistada presentó el documento en una versión obsoleta (procedimiento P-SN-011 versión octubre de 2012). Si bien los documentos del proceso actualizados se encuentran en la intranet, aún se cuenta con versiones obsoletas de algunos documentos para consulta o uso no intencionado.



Lo anterior genera incumplimiento en las normas NTC-ISO 9001:2008 literales c) asegurarse que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos y g) prevenir el uso no identificado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso en que se mantengan por cualquier razón.

### **No conformidad No. 6**

#### **Debilidad en la aplicación de actividades asociadas al subsistema de Salud y Seguridad en el trabajo.**

Fortalecer la promoción y prevención de riesgos laborales a las personas en los puestos de trabajo de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, tales como evitar la contaminación visual entre otros, toda vez que las carpetas con documentos apiladas en puestos de trabajo incrementan el riesgo de stress psicolaboral.

- En la inspección ocular que se realizó a los puestos de trabajo de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios se encontraron puestos con exceso de papel sobre el escritorio y debajo de éste.



Lo anterior incumple lo establecido en las normas: ISO 9001:2008 numeral 6.4 Ambiente de trabajo, ISO 9001:2015 en el numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. OHSAS 18001:2007 4.4.6 Control Operacional.

### **No conformidad No. 7**

#### **Materialización del riesgo "Uso inadecuado de las marcas de TRANSMILENIO S.A."**



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Definir y/o reforzar los controles que permitan mitigar la materialización de los riesgos de gestión, identificados en el proceso Gestión de Mercadeo:

- En el anexo del informe OCI-2018-042, se registra la materialización del riesgo de gestión "Uso inadecuado de las marcas de TRANSMILENIO S.A." ya que "Se identificó en el canal de Youtube, que se estaban exhibiendo de forma negativa en un video llamado "Transmilenio" las imágenes de la infraestructura y del bus articulado que es empleado en el Sistema Transmilenio, junto con sus signos distintivos, utilizando así la marca registrada sin ningún tipo de autorización." (información reportada por el proceso).

A pesar de que el proceso informó que se habían tomado los correctivos, la Oficina de Control Interno no evidenció en el mapa de riesgos nuevos controles y/o acciones que mitiguen la causa del riesgo, situación que contrasta con lo establecido en el Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. M-OP-002, versión 1 de fecha diciembre de 2017. Numeral 5 POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS EN TRANSMILENIO S.A., 5.1 Objetivos: "(...) Implementar controles efectivos que garanticen la mitigación del riesgo", numeral 5.5. Responsabilidades "(...) responsables de los procesos Realizar el seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con la gestión de riesgos y proponer las actualizaciones y modificaciones correspondientes".

## OBSERVACIONES

### Observación No. 1

#### **Debilidades en el diseño de la matriz del mapa de riesgos de corrupción:**

Evaluar y aplicar las recomendaciones efectuadas en el informe OCI-2018-042 presentado por la Oficina de Control Interno, relacionado con la evaluación al mapa de riesgos de corrupción al corte de abril 30 de 2018, entre las que se encuentran:



Se considera necesario ante el evento sucedido ajustar la redacción del riesgo “Recibo de dádivas o emolumentos por parte de un funcionario para propiciar el uso indebido de la marca registrada”, en virtud de que los hechos se pueden generar con y sin articulación directa de funcionarios.

### **Observación No. 2:**

#### **Debilidades en el diseño y ejecución de los Indicadores del Proceso Gestión de Mercadeo:**

Implementar las acciones preventivas y correctivas relacionadas con la formulación del plan de acción y los indicadores de gestión presentadas por la Oficina de Control Interno en el informe No. OCI-2018-034, dando respuesta a la OCI.

### **Observación No. 3:**

#### **Registro manual de las series documentales en el proceso Gestión de Mercadeo**

Implementar mecanismos que permitan al proceso de Gestión de Mercadeo dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 04 de 2013, en relación: Las entidades públicas deberán implementar mecanismos tecnológicos que permitan la automatización de la elaboración, consulta y actualización de sus tablas de retención documental, de forma que se facilite su interoperabilidad con el “Registro Único de Series Documentales” y otros sistemas de información de cada entidad. para la mejora continua. Lo anterior teniendo en cuenta que:

- a) Se evidenció que, a la documentación producida en la dependencia, y radicada mediante el sistema de información CORDIS, no se le aplica la TRD desde el momento de creación del documento, lo que evidencia riesgo descubierto de pérdida de la información y de la memoria institucional. Lo anterior debido a que, si bien el CORDIS cuenta con los campos para vincular la serie, la subserie, el expediente y la ubicación del documento, tales campos no están parametrizados de modo que pueda ser aplicada la TRD.



- b) Al desplegar en el aplicativo Cordis los códigos asignados a la Subgerencia (806) figura Control de Calidad, Control de Operación, Vehículo e Infraestructura entre otros (aparentemente no debe figurar)

Esta observación será trasladada al proceso de Gestión de Servicios Logísticos como no conformidad.

#### **Observación No. 4:**

##### **Falta de conocimiento en cuanto a la Caracterización del proceso de Gestión de Mercadeo:**

Socializar al equipo de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios de la importancia y conocimiento de la caracterización, lo que conlleva a un manejo integral del proceso.

- Al indagar sobre la planeación y seguimiento de las actividades del proceso, las personas entrevistadas conocen de las acciones adelantadas para la planeación de las actividades propias del proceso, las cuales se enfocan en metas relacionadas con consecución de ingresos, así como las acciones de seguimiento que se realizan para verificar el estado de ejecución de esas actividades (reuniones semanales, reporte consolidado de metas). Sin embargo, dos de los tres entrevistados no conocen el contenido de la caracterización del proceso y no tienen claridad sobre la función o utilidad de esa caracterización.

Lo anterior podría generar fallas en el cumplimiento en el requisito 8.1. Planificación y control operacional de la norma ISO 9001:2015 y numeral 7.1 Planificación del producto y/o prestación del servicio, de la NTC-ISO 9001:2008.

#### **BALANCE DE LA AUDITORÍA:**

PROCESO AUDITADO	TOTAL, NO CONFORMIDADES	TOTAL, OBSERVACIONES
Gestión de Mercadeo	7	4

## **FORTALEZAS:**

Durante la auditoría al Procesos Gestión de Mercadeo del Sistema Integrado de Gestión se observaron fortalezas tales como:

- El equipo Auditado fue muy dispuesto para atender la auditoría.
- La información solicitada por el equipo auditor fue suministrada oportunamente.
- El desarrollo de las actividades según los procedimientos actualizados y adoptados. Durante la auditoría, se realizaron pruebas sobre tres (3) de los procedimientos adoptados (P-SN-001-1; P-SN-002-2 y P-SN-008-1) para observar el contenido y/o aplicación de alguno de los requisitos establecidos en los subsistemas que componen el SIG, así como prueba de la implementación de las acciones establecidas en éstos, encontrando durante el muestreo y frente a evidencia, que se adelantan las acciones conforme se encuentran documentadas.
- La aplicación de encuestas de percepción a usuarios, sobre temas relacionados con bienes y/o servicios disponibles en infraestructura del Sistema que guardan relación con una de las líneas de acción del proceso de Gestión de Mercadeo, brindan información sobre el grado de satisfacción de los usuarios, que puede contribuir a hacer seguimiento a uno de los objetivos del SIG, y en general, a la contribución de estos elementos esa satisfacción, en línea con la política del SIG.
- En la socialización del informe preliminar el equipo fue muy receptivo y dispuesto para la retroalimentación.

## **SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO:**

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento “P-CI-010 Seguimiento a los Resultados de los trabajos de aseguramiento, se debe presentar un Plan de Mejoramiento que contenga las correcciones, acciones correctivas, preventivas y/o de mejora derivadas de las No Conformidades y observaciones contenidas en el Informe de Auditoría. Dicho Plan de Mejoramiento deberá formularse en el formato R-CI-011 Plan de



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Mejoramiento, el cual se encuentra en la Intranet de la Entidad en el micrositio del Sistema Integrado de Gestión, en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión.

Para lo anterior, si los líderes del proceso lo requieren, la Oficina de Control Interno dentro de su rol de enfoque hacia la prevención, puede ofrecer asesoría en la formulación metodológica del Plan de Mejoramiento, que deberá presentarse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo del informe de auditoría.

Los hallazgos y observaciones relacionados en el presente informe corresponden a la evaluación realizada conforme a la Planeación del trabajo de Auditoría dentro del alcance establecido, por lo tanto, es responsabilidad del área auditada, efectuar una revisión de carácter general sobre los aspectos evaluados.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada

Bogotá D.C., 04 de julio de 2018

Cordialmente,

**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Herlay Hurtado. Oficina de Control Interno.

Alejandro González. Oficina Asesora de Planeación.

Código: 801.01 – 5 - 5.2