



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2018-060

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Auditoría SIG al proceso de Planeación SITP.

EQUIPO AUDITOR: Germán Ortiz Martín, Auditor Líder de la Oficina de Control Interno.

FECHAS:

Reunión de apertura: 25 de junio de 2018

Ejecución de la Auditoría: Desde el 25 al 29 de junio de 2018

Reunión de Cierre: 05 de julio de 2018.

INFORME DISTRIBUIDO A: Subgerencia General y Subgerencia Técnica y de Servicios.

OBJETIVO:

Verificar el grado de cumplimiento y/o conformidad del Sistema Integrado de Gestión implementado en la Entidad en el Proceso de Planeación SITP (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 Planeación SITP, 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 (lo aplicable del pacto global), Gestión de Seguridad de la Información (lo aplicable de la ISO/IEC 27001:13), Subsistema de Control Interno (MECI).



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Bajo los requisitos de la actualización de las normas 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, sobre pruebas generales, dado que por ser un proceso misional de complejidad técnica y aplicación transversal a TRANSMILENIO S.A, requiere un mayor tiempo de ejecución para abarcar profundidad de muestras y pruebas técnicas especializadas en Ingeniería de proyectos. Así mismo y en concordancia con las políticas en materia de seguridad e la información los datos sensibles de los proyectos se manejarán únicamente con el custodio y responsable del respectivo activo de información dentro del proceso de Planeación SITP.

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 2014
- Ley 105 de 1993 disposiciones básicas sobre el transporte,
- Ley 1273 de 2009 Protección de la información y de los datos tecnologías de la Informa.
- Ley 527 de 1999 Acceso y uso de los mensajes de datos.
- Decreto Distrital 190 de 2004 Plan de Ordenamiento Territorial
- Decreto 1499 de 2017 (7.1 Ambiente de Control),
- Decreto 319 de 2006 Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital
- Resolución 108 de 2011 Comité de Transición del SITP.
- Resolución 419 Control de flota e Información al usuario – SIRCI.
- Directiva Presidencial 04 Política Cero Papel en la Administración Pública



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Caracterizaciones, procedimientos, protocolos, formatos del SIG del proceso planeación SITP vigentes en la plataforma de intranet de TRANSMILENIO S.A.

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 Planeación SITP (*Subprocesos de Planeación Tarifaria, Planeación de la Infraestructura, Planeación de Transporte, Implementación de la Infraestructura*) 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, protocolos 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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 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 planeación del SITP encontrando debilidades en la gestión del riesgo.
- d) Diseño de programas de trabajo: Basados en el entendimiento adquirido del Proceso Planeación SITP 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: 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, esta fue la base para elaborar el informe.
- g) Definición de observaciones: Surgieron como oportunidades de mejoramiento que pueden contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Entidad.
- h) Análisis y socialización del informe de auditoría con los líderes del proceso: Durante la semana del 25 al 29 de junio de 2018, se efectuaron reuniones con los líderes de proceso y/o responsables, con el objetivo de analizar cada una de las no conformidades y observaciones identificadas durante nuestra auditoría y el 25 de junio

se socializó el informe con el director del proceso Planeación SITP 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 Planeación SITP, 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 lo relacionado con la estructura organizacional (Toma de conciencia), Control de la Información documentada y en la Planificación - Control Operacional y ausencia de actividades para el diseño y desarrollo de los productos y servicios entre otros.

RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES:

No conformidad No. 1:

Debilidad en la toma de conciencia organizacional.

Asegurarse que las personas que forman parte del proceso, tomen conciencia de la política de calidad, los objetivos de calidad los mapas de riesgo y los aspectos de salud y seguridad en el trabajo como contaminación visual del puesto de trabajo y el consumo

de alimentos en el mismo; según lo contemplado en el numeral 10.1 párrafos 5 y 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión versión 1 de noviembre de 2015, para generar conciencia y gestionar el cambio por parte de los servidores públicos y partes interesadas para la implementación sostenibilidad y el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión en la Entidad.

- Se evidencia debilidad de conocimiento mínimo del Sistema Integrado de Gestión, específicamente en: 1) *Conoce y/o entiende la Política del SIG* 47% 2) *Sabe ubicar en la intranet la política del SIG?* 32% 3) *Manejo de los mapas de Riesgo* 63%, 4) *Se observa contaminación visual en el puesto de trabajo* 58%, estas situaciones se identificaron mediante una prueba, aplicada a una muestra representativa de 19 personas de una población de 66 con un nivel de confianza del 90% y un error del 8%, y utilizando como criterio de calificación que del total de respuestas el promedio por encima del 71% evidenciaría fortaleza de conocimiento mínimo del sistema Integrado de gestión (SIG) y el promedio por debajo del 70% debilidad de conocimiento mínimo del SIG, teniendo en cuenta que es una entidad que debe contar con un grado de madurez del SIG; encontrando como resultado debilidad de conocimiento e interiorización en la política del SIG.

Lo anterior incumple con lo establecido en la norma: NTC ISO 9001:2008 numeral 5.3 Política de Calidad y NTC ISO 9001:2015 en el numeral 7.3 Toma de conciencia de la norma: NTC ISO/IEC 27001:2013, literal a) Toma de conciencia por parte de los servidores públicos y los servidores públicos del numeral 7.1. de la NTD 001:2001 numeral 7 (Responsabilidad Planeación del SITP).

No conformidad No. 2:

Debilidad en el Control de Documentos

Fortalecer los controles internos para dar cumplimiento al procedimiento P-OP-001 V2 de fecha julio de 2016 *“Control de documentos oficiales del sistema integrado de gestión SIG”*:

- Se evidenció que no se aplica la utilización, codificación y disposición de los registros que se encuentran documentados en el SIG, encontrando específicamente el siguiente hecho, que contraviene lo señalado en la norma; para ello se tomó del sistema de correspondencia de la vigencia 2018 del proceso Planeación SITP, el documento 2018EE202 de fecha 04-01-2018 denominado *“Solicitud de concepto viable patio Bachué ALO”* encontrando que no incluyó en la parte final la codificación del área (804), la cual tiene como objetivo la recuperación de los documentos y su clasificación y vinculación con las tablas de retención documental TRD.

Lo anterior incumple con lo establecido en la norma: NTC ISO 9001: 2008 4.2. Control de los registros ISO 9001:2015 7.5.3.1 literal a) Control a la información documentada intencionadas, 7.5.3.2 literal a, b, c y d; NTC ISO/IEC 27001:2013 7.5.3; NTD 001:2001 4.2.4 Planificación documental del SIG.

No Conformidad No. 3:

Debilidad en la publicación de la Información documentada

Publicar en el sistema Integrado de gestión la documentación aprobada del proceso de planeación SITP, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-OP-001 V2 de fecha julio de 2016 *“Control de documentos oficiales del sistema integrado de gestión SIG”* específicamente la responsabilidad de: *“La Oficina Asesora de Planeación, encargada de administrar el Sistema Integrado de Gestión es responsable de verificar que los documentos que han sido aprobados y cambian de versión se mantengan publicados”*

- Se evidenció que no se han publicado en el SIG los protocolos aprobados código TST-001 *“Protocolo para kilómetros eficientes troncal”* versión 0 de fecha junio de 2018 y T-ST-002 *“Protocolo para kilómetros eficientes-zonal”* versión 0 de fecha mayo de 2018; del procedimiento *“P-ST-002-1 Elaboración de los estudios de transporte de largo mediano y corto plazo para el SITP”*, los cuales fueron enviados



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



a la Oficina Asesora de Planeación desde mayo de 2018 y a la fecha de la auditoría, 29 de junio, no se habían publicado.

Lo anterior incumple con lo establecido en la norma: NTC ISO 9001: 2008 numeral 4.2. Control de los registros ISO 9001:2015 7.5.3.1 literal a) Control a la información documentada intencionadas, 7.5.3.2 literal a, b, c y d; NTC ISO/IEC 27001:2013 7.5.3 literales e) y f); NTD 001:2001 4.2.4 Planificación documental del SIG.

No Conformidad No. 4

Ausencia de actividades para el diseño y desarrollo de los productos y servicios

Definir y documentar las actividades necesarias del proceso de Planeación SITP para el tema de cicloparqueaderos, con el propósito de delimitar roles y responsabilidades con otros procesos en los actuales y nuevos proyectos que se adelantarán en TransMilenio en el desarrollo de soluciones de transporte en Bogotá (Troncal Avenida 68, Avenida Boyacá, Av. Ciudad de Cali, entre otros).

- Se evidenció ausencia de actividades específicas que permitan controlar las interfaces que desde el proceso de planeación SITP interactúan con la dirección técnica de Modos específicamente en lo relacionado con el protocolo T-DM-001 *“Protocolo uso de cicloparqueaderos Sistema TransMilenio”*

Lo anterior incumple con lo establecido en la norma: NTC ISO 9001: 2008 numeral 8.3.2 “Planificación del diseño y desarrollo” literales c) y f); numeral 7.5.2 “Creación y actualización” literales a, b y c y Control de los registros ISO 9001:2015 7.5.3.1 literal a) Control a la información documentada intencionadas, 7.5.3.2 literal a, b, c y d; NTC ISO/IEC 27001:2013 7.5.3 literales e) y f); NTD 001:2001 4.2.4 Planificación documental del SIG.

OBSERVACIONES.



Observación No. 1:

Implementar una matriz o documento que consolide y capitalice la experiencia de los eventos, actividades y novedades significativas de los proyectos en curso, como línea base para implementación de la sexta dimensión “*Gestión del conocimiento*” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, convirtiéndose en un insumo del proceso de Planeación SITP en la creación o diseño de nuevos proyectos para TRANSMILENIO S.A, con el fin de “*contar con los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios*”.

Lo anterior dada la magnitud de experiencia observada en la entrevista y verificación de controles a la muestra de once (11) proyectos de veintitrés (23) es decir el 47,8% proyectos así: 1) *Reingeniería*, 2) *SITP Estructural*, 3) *Renovación de Flota*, 4) *Km Eficientes Troncal*, 5) *Migración Rutas Alimentadoras*, 6) *Matriz OD – RBSAS*, 7) *Metro*, 8) *Contratos Fases I y II*, 9) *Accesibilidad*, 10) *Equipo Base Modelación* y 11) *Acompañamiento TransMiCable*; del procedimiento “*P-ST-002-1 Elaboración de los estudios de transporte de largo mediano y corto plazo para el SITP*”; donde se verificó la planificación operacional general, que se tiene para el manejo, administración y segregación de las principales funciones de control.

Lo anterior con el fin de no incurrir en incumplimientos con el literal h) “*contar con los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios*” del numeral 8.3.2 “*planificación del diseño y desarrollo*” de la NTC ISO 9001:2015 en concordancia con el numeral 7.3.1 de la NTC ISO 9001:2008.

Observación No. 2:

Fortalecer la implementación de acciones conjuntamente con el proceso de Gestión TIC’s en los temas de “*Prebodega de datos y la implementación del reporte capas ARG1*”, en materia de seguridad de la información y activos de Información, dado que en las pruebas de recorrido por los procedimientos se observó que se tienen implementados controles



tecnológicos (software EMME) y manuales entre otros, sin embargo, es necesario robustecer los temas mencionados inicialmente.

Lo anterior con el fin de no incurrir en incumplimientos con el numeral NTC ISO 9001: 2015 el numeral 8.3.2 “Planificación del diseño y desarrollo” literal c) “las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo” y f) “controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo”, NTC ISO 9001:2008 numeral 7.3.1 “Planificación del diseño y desarrollo” NTC IE ISO 27001 - 2013 Anexo A 8,1,1, 8,1,3, 8,1,4.

Observación No. 3:

Verificar el cumplimiento de controles establecidos para la aplicabilidad de la TRD desde el momento de creación de la documentación producida en la dependencia, y radicada mediante el sistema de información CORDIS, lo cual representa un riesgo de pérdida de la información y de la memoria institucional, toda vez que aun cuando el sistema 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.

Lo anterior con el fin de no incurrir en incumplimientos futuros con el numeral NTC ISO 9001: 2015 el numeral conforme al numeral 4.2.1 (d) Requisitos de la documentación generalidades de la norma ISO 9001:2008, numeral 7.5.1. Información documentada generalidades de la norma ISO 9001:2015, artículos 7, 8 y 9 del Decreto 2609 de 2012, artículos 4 y 47 del Decreto 103 de 2015 y artículo 18. Uso de tecnologías de información del Acuerdo 04 de 2013.

Los resultados de esta prueba no se documentan en el informe de esta evaluación puesto que han sido considerados en el informe de evaluación del proceso de "Gestión Logística



de la Dirección Corporativa" mediante el cual se documenta y formaliza la No conformidad al dueño y directamente responsable del proceso de gestión documental.

Observación No. 4:

Caso consolidación bases de datos para reporte Superintendencia de Transportes

Fortalecer las acciones de gestión internas del proceso de planeación SITP con los procesos Económica, Buses, BRT, Modos Alternativos, Seguridad entre otros, con el fin de realizar oportunamente las tareas que dependan de resultados interdisciplinarios de otras áreas (BUSES), específicamente en el tema de la consolidación de la información que se debe reportar a la Superintendencia de transportes (base de datos), dado que se evidenció dificultad en la entrega de información para el mes de junio de 2018, por lo que es necesario tener presente que todo incumplimiento legal puede generar procesos en contra de la Entidad.

Lo anterior con el fin de no incurrir en incumplimientos con el numeral NTC ISO 9001: 2015 el numeral 8.3.2 "Planificación del diseño y desarrollo" literal c) "las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo" y f) "controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo", NTC ISO 9001:2008 numeral 7.3.1 "Planificación del diseño y desarrollo" NTC IE ISO 27001 - 2013 numeral 8.1.

Observación No. 5:

Debilidad en la Planificación del Proceso Planeación del SITP.

Adelantar acciones tendientes a solicitar a la Oficina Asesora de Planeación, la actualización del mapa de procesos, toda vez que como resultado de la auditoría se pudo evidenciar debilidad en mantener la integridad y la secuencia e interacción de los procesos del SIG, debido a que el mapa de procesos describe el proceso Planeación del SITP, pero no registra la existencia de subprocesos en el mismo; no obstante, mediante



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



la ruta de acceso a la caracterización del proceso Planeación del SITP, se evidenciaron 4 caracterizaciones de 4 subprocesos que forman parte del proceso enunciado. Lo cual podría afectar el cumplimiento del numeral 7.1 de la norma NTC ISO 9001:2008, numeral 8.1 norma NTC ISO 9001:2015, numeral 8.1 norma NTC ISO 27001:2013, numeral 4.2.1 NTD-SIG 001:2011 y componente 1.2 Direccionamiento Estratégico MECI: 2014.

La presente observación será direccionada como no conformidad al proceso Desarrollo Estratégico.

Observación No. 6:

Debilidad en el Control de la Información documentada, y Planificación y Control Operacional de productos y servicios suministrados externamente.

Evaluar el procedimiento P-ST-010-1 versión 1, con el fin de establecer la importancia de los roles de responsabilidad que se generan en la dinámica de procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, lo cual está establecido mediante el numeral “7.3.2 *Estructura Básica de procedimientos del Sistema Integrado de Gestión*” del procedimiento P-OP-001 V2 de fecha julio de 2016 “*Control de documentos oficiales del sistema integrado de gestión SIG*”.

Se evidenció que no es clara la responsabilidad de las actividades 150 y 160 del “*Procedimiento para la implementación de patios en etapa de transición del SITP código P-ST-010-1 versión 1 de fecha abril de 2018*”, las cuales contrastadas con la realidad, son ejecutadas por un externo (interventoría); de manera específica aparece el profesional grado 6 y 5, por consiguiente debe estar en el procedimiento estipulado la responsabilidad compartida conforme a la ejecución del reflejo de la realidad, con el fin de que las actividades del procedimiento constituyan para su interpretación un uso idóneo cuando se necesiten. Así mismo la actividad 50 no es claro la forma de remitir los estudios.

Lo anterior con el fin de no incurrir en incumplimientos con la norma: NTC ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.1 literal a) Control a la información documentada intencionadas, 7.5.3.2 literal a, b, c y d; 7.5.3 literal a, 8.4.1 literal c), NTC ISO 9001: 2008 4.2.3 Control de documentos, 7.4.1 Proceso de compras, NTC ISO/IEC 27001:2013 7.5.3 literales e) y f); NTD 001:2001 4.2.4 Planificación documental del SIG.

BALANCE DE LA AUDITORÍA:

Proceso Auditado	Total, No Conformidades	Total, Observaciones
Planeación SITP	4	6

FORTALEZAS:

- Liderazgo de la Subgerencia Técnica y de Servicios en segregación de funciones, planes de trabajo y controles operativos generales de los aplicativos.
- Disposición para atender la auditoría por parte del director y personal Planeación SITP.

DIFICULTADES

Por situaciones de agenda y carga de trabajo en cumplimiento a las funciones, el auditor de apoyo no pudo participar en la etapa de ejecución de la auditoría, lo cual impactó en los tiempos programados.

SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De acuerdo con lo establecido en el procedimiento “P-PO-017-1 Acciones correctivas y preventivas del SIG, 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-OP-025, el cual se encuentra en la Intranet de la Entidad en el micrositio del Sistema Integrado de Gestión, Desarrollo Estratégico.

Para lo anterior, si los líderes del proceso lo requieren, la Oficina de Control Interno dentro de su rol de asesoría y acompañamiento, los puede asesorar en la formulación metodológica del Plan de Mejoramiento, que deberá presentarse dentro de los cinco 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., 17 de julio de 2018.

Luis Antonio Rodríguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Germán Ortiz Martín, Auditor de la Oficina de Control Interno.

Código: 801.01-5-5.2