



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME:** OCI-2018-062

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe Consolidado Ciclo de Auditorías Internas al SIG 2018.

**EQUIPO AUDITOR:** Auditores Oficina de Control Interno y otros Auditores Dependencias diferentes a la OCI.

**FECHAS:** Junio – julio 2018

**Reunión de apertura:** 5 de junio de 2018

**Ejecución del ciclo de Auditorías SIG:** Junio y julio de 2018

**INFORME DISTRIBUIDO A:** Gerente General y Jefe Oficina Asesora de Planeación

**OBJETIVO:**

Verificar el grado de cumplimiento y/o conformidad del Sistema Integrado de Gestión implementado en la Entidad (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 lo aplicable del Subsistema de Control Interno).

**ALCANCE:**

El ciclo de auditorías SIG 2018 aplica al Sistema Integrado de Gestión implementado en la Entidad a los trece (13) procesos registrados en el mapa de procesos al corte de Abril 30 de 2018, bajo los lineamientos aplicables de la NTD -SIG 001:2011 y se integra por los Subsistemas de: Gestión de Calidad, Gestión Medio Ambiental, Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (OHSAS 18001:2007), Gestión Documental (Aplicación de TRD aprobadas por el Archivo Distrital), Responsabilidad Social (lo aplicable del pacto Global), Gestión de Seguridad de la Información (ISO/IEC 27001:13), y Subsistema de Control Interno (MECI).

Los subsistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental fueron auditados bajo los requisitos de las NTC ISO 9001:2008 e ISO 14001:2007, la Oficina de Control Interno



realizó recomendaciones encaminadas hacia la mejora continua en virtud de aquellos requisitos exigibles en las versiones 2015 de las enunciadas normas.

### **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 Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras Disposiciones.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión Establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Caracterizaciones de los trece (13) procesos registrados en el mapa de riesgos de la Entidad al 30 de abril de 2018.
- Manual del Sistema Integrado de Gestión con código M-OP-001 versión 1 del 2015.
- Manuales, guías, procedimientos, instructivos, protocolos, mapas de riesgos, normogramas, indicadores, y demás documentos aplicables.

### **RIESGOS IDENTIFICADOS DEL CICLO DE LAS AUDITORÍAS SIG 2018:**

- No culminar el ciclo de Auditorías SIG 2018 aprobado mediante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Inoportunidad en el cumplimiento al Cronograma debido informes con errores de redacción y/o no conformidades imprecisas.
- Inoportunidad en el cumplimiento al cronograma por demoras y/o entrega de información errada por parte de los auditados.
- Incumplimiento al Cronograma debido a no contar con suficientes auditores formados por la Entidad para la realización del ciclo.



## LIMITACIONES:

- La programación inicial se vio afectada en la ejecución de algunas auditorías en primera instancia porque fue necesario reprogramar varias reuniones de apertura y cierre.
- En el mapa de procesos se evidencian 13 procesos, en virtud de los cuales se proyectaron los tiempos para definir los alcances, no obstante, debido a que en la intranet de la Entidad, se evidenciaron hasta 4 caracterizaciones de subprocesos asociados a los procesos de la Entidad, fue necesario en algunos casos ampliar fechas y alcance de auditorías. Lo anterior aunado a la desactualización y poca información descrita en algunas caracterizaciones, sobre las entradas, actividades y salidas de los procesos, hecho que dificultó el entendimiento y la definición de alcances.
- No todos los auditores acompañantes tuvieron la disponibilidad para la realización de las auditorías, lo cual impactó en los tiempos programados.
- La realización de auditorías combinando gestión y SIG a 2 (dos) procesos, retrasó la consolidación de la información para la elaboración del informe final.

## DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno de la Entidad correspondiente al 2018 fueron efectuadas las auditorías a los trece (13) procesos registrados en el Mapa de Proceso y teniendo en cuenta el objetivo y alcance descritos anteriormente, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento de los procesos: Se llevó a cabo el entendimiento de cada uno de los procesos, basado en la revisión documental publicada en la intranet al corte de la evaluación, y en entrevistas realizadas a los colaboradores responsables de las diferentes actividades.
- b) Revisión documentación interna: Se consultaron las políticas, manuales, procedimientos y demás documentos internos definidos por TRANSMILENIO S. A. con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos vigentes y los requisitos del



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 cada 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 en cada uno de los procesos auditados encontrando debilidades en la gestión del riesgo.
- d) Diseño de programas de trabajo: Basados en el entendimiento adquirido de cada Proceso, se diseñó la programación del trabajo de auditoría SIG y las Listas de verificación cuyo contenido correspondió a las diferentes pruebas de auditoría, de modo que a través de su ejecución permitieran determinar la existencia, funcionalidad y aplicación de los controles y requisitos identificados para cada 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 las auditorías SIG se encontraron diferencias, ésta fue la base para elaborar el informe.
- g) Definición de observaciones: Surgieron como oportunidades de mejora 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 ejecución de las auditorías se efectuaron reuniones con los líderes de procesos, con el objetivo de analizar y pre-validar cada una de las no conformidades y observaciones identificadas durante las auditorías SIG y posterior a ello, fueron socializados en las reuniones de cierre, los informes de auditoría con los responsables de los procesos.



i) Planes de mejoramiento: Se reiteró durante las reuniones de cierre, que, para la implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora derivadas de cada uno de los informes de auditoría emitidos, cada proceso debió elaborar el respectivo plan de mejoramiento de acuerdo con los lineamientos definidos por la Entidad y descritos en la última parte de cada uno de los informes que fueron radicados.

### **EQUIPO AUDITOR:**

Para el cumplimiento del Plan Anual de auditorías Internas de la Oficina de Control Interno 2018, fueron definidos los perfiles del equipo de auditores internos, de acuerdo con su formación integral y la experiencia en la Entidad; se convocó a funcionarios pertenecientes a las diferentes dependencias diferentes a la OCI con el fin de asegurar disponibilidad con el desarrollo de las auditorías en calidad de Auditores Acompañantes, ya que la mayoría de auditores de la OCI se desempeñaron como auditores líderes. Lo anterior con el objetivo de lograr desarrollar habilidades y competencias en los auditores de las diferentes dependencias para que en las próximas vigencias se desempeñen como auditores líderes.

El resultado de la conformación del equipo auditor, se conformó así:

Equipo Auditor	Total
Rol Auditor Líder	7
Rol Auditor Acompañante (*)	10
Total Equipo Auditor	17

(\*) Dos auditores que ejercieron el rol de líderes, también ejercieron rol de acompañantes.

Con este equipo, se realizó el ciclo de auditorías internas integradas al 100% de los procesos que forman parte del mapa de procesos de la Entidad, los cuales fueron designados según sus competencias y perfiles de la siguiente manera:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Auditor líder	Dependencia	Proceso Auditado
Luz Marina Díaz Ramírez	OCI	1. Desarrollo Estratégico. 2. Gestión Financiera.
Germán Ortiz Martín	OCI	3. Gestión de TIC's. 4. Planeación del SITP.
Carolina Bernal Molina	OCI	5. Gestión Jurídica. 6. Gestión de Asuntos Disciplinarios.
Lina María Maya Sánchez	OCI	7. Supervisión y Control de la Operación del SITP. 8. Gestión de Servicios Logísticos.
Herlay Hurtado Ortíz	OCI	9. Gestión de Grupos de Interés. 10. Gestión de Mercadeo. 11. Gestión del Talento Humano.
Oscar Pulgarin Lara	OCI	12. Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP.
Manuel Julián Arias Bolaño	Dirección Corporativa	13. Evaluación y mejoramiento de la Gestión.

Auditor Acompañante	Dependencia	Proceso Auditado
Luz Marina Díaz Ramírez.	Oficina de Control Interno	1. Gestión de Asuntos Disciplinarios.
Germán Ortiz Martín	Oficina de Control Interno	2. Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP.
Gilberto Antonio Padilla.	Dirección Técnica de Buses.	3. Desarrollo Estratégico. 4. Gestión de TIC's.
Manuel Julián Arias Bolaño.	Dirección Corporativa	5. Gestión de Grupos de Interés.
Diego Alejandro González Barreto	Oficina Asesora de Planeación	6. Gestión de Mercadeo
Maria Isabel Mejía Baracaldo	Subgerencia General	7. Supervisión y Control de la Operación del SITP
Greecy Andrea Rivera (*)	Oficina de Control Interno	8. Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP.
Angela Patricia Briñez Molina	Dirección Técnica de BRT	9. Gestión del Talento Humano.
Katherine Prada Mejía	Oficina de Control Interno	10. Gestión Financiera
Natalia Elena Muñoz Rodríguez	Dirección de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario	11. Gestión de Servicios Logísticos
Sandra Milena Ramírez	Dirección Técnica de BRT	12. Gestión Jurídica
Martha Liliana Bustos Castellanos	Dirección Técnica de BRT	13. Evaluación y Mejoramiento de la Gestión.
Jhonson Rafael Mendoza	Dirección de Seguridad Física	14. Gestión de Asuntos Disciplinarios.

(\*) Participó en Calidad de Experto Técnico.

Es importante aclarar que la Auditoría al proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión de la Gestión, fue liderada por un funcionario perteneciente a la Dirección Corporativa con el fin de guardar la independencia y objetividad.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Sobre la participación de Dependencias diferentes a la Oficina de Control Interno, se puede resaltar el apoyo obtenido por parte de las Subgerencias, Direcciones Técnicas y la Oficina Asesora de Planeación.

La ejecución del ciclo inició el 5 de junio con la auditoría a varios procesos de forma simultánea, hasta el 29 de junio como ciclo de evaluación al SIG para determinar el grado de conformidad frente a los requisitos de las normas descritas en el alcance, en razón a que desde hace cuatro (4) vigencias no se llevaban a cabo estas auditorías.

### **CONCLUSIONES:**

Mediante la auditoría realizada al Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S. A., 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 Sistema Integrado de Gestión presenta debilidad en el grado de conformidad frente a los requisitos definidos en las normas enunciadas, encontrando no conformidades a las cuales se les debe dar prioridad, para el logro de los objetivos estratégicos trazados, en varios procesos evaluados. Algunos de los aspectos relevantes corresponden a debilidad en la gestión y administración del Riesgo en la Entidad, debilidad en mantener la integridad y la secuencia e interacción de los procesos del SIG, debilidad en la gestión de acciones preventivas y de mejora, debilidad en la planificación de los procesos y en el control y actualización de los documentos del SIG, entre otros.

Como resultado del ciclo de auditorías internas al SIG 2018, se evidenció incumplimiento a los requisitos de las normas aplicables para cada subsistema como se muestra a continuación:



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Subsistema	Norma Afectada	Cantidad de requisitos incumplidos
Gestión de la Calidad	ISO 9001:2008	18
Gestión Seguridad de la Información	IEC/ISO 27001:2013	12
Gestión Ambiental	ISO 14001	9
SIG	NTD 001:2011	6
Responsabilidad Social	Principios Pacto Global	4
Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	OHSAS 18001:2007	4
Gestión Documental	Ley 590 de 2000; Decreto 2609 de 2012, acuerdo 004 de 2013 AGN	1

Fuente: Informes de auditoría a los 13 procesos ciclo SIG 2018 de la OCI.

Los requisitos incumplidos por cada subsistema en los diferentes procesos, se presentan a continuación:

- Subsistema de Gestión de Calidad.



**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



No.	Numeral ISO 9001:2008	Requisito Incumplido	Proceso en el que se identificó
1	4.2.4	Control de Registros	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP Control de Registros Gestión de TIC's Gestión Grupos de Interés Planeación del SITP Supervisión y Control del SITP Gestión Financiera Evaluación y Mejoramiento de la Gestión
2	4.2.3	Control de Documentos	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP Desarrollo Estratégico Gestión de TIC's Gestión Grupos de Interés Gestión de Mercadeo Supervisión y control del SITP Gestión de Talento Humano Gestión Financiera Gestión de Servicios Logísticos Gestión Jurídica y Contractual Evaluación y Mejoramiento de la Gestión
3	5.3	Política de Calidad	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP Gestión de Asuntos Disciplinarios Desarrollo Estratégico Gestión de TIC's Gestión Grupos de Interés Gestión de Mercadeo Planeación el SITP Supervisión y control del SITP Gestión Financiera Gestión Jurídica y Contractual. Evaluación y Mejoramiento de la Gestión
4	4.1.	Requisitos generales	Desarrollo Estratégico
5	5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	Desarrollo Estratégico Gestión de TIC's Evaluación y Gestión Modelo operación SITP
6	5.5.3	Comunicación Interna	Gestión de TIC's
7	6	Gestión de recursos	Gestión del Talento Humano
8	6.2 (c)	Recursos Humanos	Evaluación y Gestión del Modelo de Operación.
9	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	Gestión del Talento Humano
10	6.3	Infraestructura	Gestión Jurídica y Contractual
11	6.4	Ambiente de trabajo	Gestión de Mercadeo Supervisión y control del SITP Gestión Financiera
12	7.1	Planificación de la Realización del producto	Desarrollo Estratégico Gestión de TIC's Gestión Grupos de Interés Gestión del Talento Humano Gestión Financiera Gestión Jurídica y Contractual
13	7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo	Gestión de TIC's Planeación del SITP
14	7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	Gestión de TIC's
15	7.4.1	Proceso de Compras	Gestión de TIC's
16	8.5.1	Mejora continua	Asuntos Disciplinarios Gestión de TIC's Gestión Grupos de Interés Gestión Financiera
17	8.5.2	Acciones correctivas	Gestión de TIC's Gestión de Servicios Logísticos



**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



18	8.5.3	Acciones preventivas	Asuntos Disciplinarios Desarrollo Estratégico Evaluación y Gestión Modelo operación SITP Gestión de TIC's Gestión Grupos de Interés Gestión de Mercadeo Supervisión y Control del SITP Gestión de Talento Humano Gestión Financiera Gestión de servicios Logísticos
----	-------	----------------------	--

Fuente: Informes de auditoría a los 13 procesos ciclo SIG 2018 de la OCI.

- Subsistema Gestión de Seguridad de la Información

No.	Numeral IEC/ISO 27001:2013	Requisito Incumplido	Proceso en el que se identificó
1	5.2	Política de Seguridad de la Información	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP Asuntos Disciplinarios Desarrollo Estratégico Gestión de TIC's Supervisión y Control del SITP Gestión Financiera Gestión Jurídica y Contractual Evaluación y Mejoramiento de la Gestión
2	7.5.3	Anexo A (A8-A8.1., A8.1.1) Anexo A (A8-A8.1., A8.1.2)	Gestión de TIC's Gestión de Servicios Logísticos
3	6.2 (c y d)	Objetivos de Seguridad de la Información y Planes para lograrlo.	Gestión de TIC's
4	6.1.3 (a, b y c)	Tratamiento de riesgos de seguridad	Gestión de TIC's
5	9.1	Seguimiento, medición y análisis	Gestión de TIC's
6	7.2 (c)	Competencias	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP
7	7.5.3	Control de la Información documentada	Planeación del SITP
8	7.5.3.2	Información documentada	Planeación del SITP Supervisión y control del SITP
9	8.4.1		Gestión Financiera
10	8.4.5.2		Gestión Financiera
11	6.1.2		Gestión Jurídica y Contractual
12	9.2.6	Anexo A	Gestión Jurídica y Contractual

- Subsistema de Gestión Ambiental



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



No.	Numeral ISO 14001:2007	Requisito Incumplido	Proceso en el que se identificó
1	4.2	Política Gestión Ambiental	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP Gestión de Asuntos Disciplinarios Desarrollo Estratégico Gestión de TIC's Gestión Grupos de Interés Gestión de Mercadeo Planeación el SITP Supervisión y control del SITP Gestión Financiera Gestión Jurídica y Contractual. Evaluación y Mejoramiento de la Gestión
2	7.3	Toma de Conciencia	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP Gestión de Asuntos Disciplinarios Desarrollo Estratégico Gestión de TIC's Gestión Grupos de Interés Gestión de Mercadeo Planeación el SITP Supervisión y control del SITP Gestión Financiera Gestión Jurídica y Contractual. Evaluación y Mejoramiento de la Gestión
3	4.3.1	Aspectos Ambientales	Desarrollo Estratégico
4	4.3.2.1	Requisitos legales	Desarrollo Estratégico
5	4.6.1	Revisión del Sistema de Gestión Ambiental	Desarrollo Estratégico
6	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP
7	4.4.4.	Documentación	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP
8	4.4.6	Control Operacional	Gestión de Mercadeo Supervisión y control del SITP Gestión de Servicios Logísticos
9	4.3	Planificación	Gestión del Talento Humano Gestión de Servicios Logísticos

- SIG en concordancia con la NTD 001:2011

No.	NTD 001:2011	Requisito Incumplido	Proceso en el que se identificó
1	4.2.2.	Planificación de la Gestión del Riesgo	Desarrollo Estratégico Gestión de TIC's Supervisión y Control del SITP Gestión Financiera
2	7.1	Sostenibilidad de los Sistemas de Gestión	Gestión de TIC's
3	4.2.4	Planificación documental del SIG	Gestión de TIC's
4	6.5 (d)	Satisfacción de los usuarios	Gestión de TIC's
5	4.2.1	Planificación de procesos	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP Gestión del Talento Humano
6	4.2.4	Planificación de los documentos	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Control de Registros Gestión de TIC's Gestión Grupos de Interés Planeación del SITP Gestión Financiera

- Subsistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo



**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



No.	OHSAS 18001:2007	Requisito Incumplido	Proceso en el que se identificó
1	4.2	Política Salud y Seguridad en el Trabajo	Evaluación y Gestión Modelo operación SITP Gestión de Asuntos Disciplinarios Desarrollo Estratégico Gestión de TIC's Gestión Grupos de Interés Gestión de Mercadeo Planeación el SITP Supervisión y control del SITP Gestión Financiera Gestión Jurídica y Contractual. Evaluación y Mejoramiento de la Gestión
2	4.5.2.1	Evaluación del cumplimiento legal y otros	Evaluación y Gestión del Modelo de Operación.
3	4.3	Planificación	Gestión del Talento Humano Gestión de Servicios Logísticos
4	4.4.6	Control Operacional	Gestión del Talento Humano Gestión Financiera

- Subsistema Responsabilidad Social

No.	Principios Pacto Global	Pacto Global	Proceso en el que se identificó
1	7	Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	Gestión del Talento Humano Gestión de Servicios Logísticos Desarrollo Estratégico
2	8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Gestión del Talento Humano Gestión de Servicios Logísticos Desarrollo Estratégico
3	9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Gestión del Talento Humano Gestión de Servicios Logísticos Desarrollo Estratégico
4	10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Gestión del Talento Humano

- Subsistema de Gestión documental

No.	Ley 594 de 2000; Decreto 2609 de 2012; Acuerdo 004 AGN de 2013	Proceso en el que se identificó
1	Aplicación Tablas de Retención Documental	Servicios Logísticos. (Todos los procesos).

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

Teniendo en cuenta que en cada informe de auditoría SIG generado para cada uno de los 13 procesos auditados, se presenta el detalle de las no conformidades y observaciones identificadas, en cada proceso:



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



No	PROCESO	Fecha Radicación	No. Radicado	NC	OBS
1	Desarrollo Estratégico	11/07/18	2018IE6015	7	2
2	Gestión de las TIC's	17/07/18	2018IE6276	8	3
3	Gestión Grupos de Interés	05/07/18	2018IE5853	6	3
4	Gestión de Mercadeo	4/07/18	2018IE5815	7	4
5	Planeación del SITP	17/07/11	2018IE6283	4	6
6	Supervisión y Control de la Operación del SITP	12/07/18	2018IE6065	5	6
7	Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP (*)	11/07/18	2018IE6020	8	3
8	Gestión de Talento Humano	14/06/18	2018IE5334	5	5
9	Gestión Financiera	20/06/18	2018IE5412	8	3
10	Gestión de Servicios Logísticos	19/06/18	2018IE5376	5	4
11	Gestión Jurídica y Contractual (*) (**)	-	-	4	2
12	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	4/07/18	2018IE5817	4	0
13	Gestión de Asuntos Disciplinarios	4/07/18	2018IE5809	2	1
TOTAL				73	42

(\*) Auditoría combinada (gestión y SIG).

(\*\*) Informe socializado con la dependencia y en trámite de radicación.

Si bien los informes de auditoría de los 13 procesos cuentan con el detalle de las no conformidades y observaciones, a continuación se presenta un resumen de los incumplimientos más representativos y/o que se evidenciaron en el 92% de los procesos evaluados y que afectan la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad:

- Debilidad en la Gestión del Riesgo de la Entidad:
  - Se evidenciaron debilidades de diseño en la metodología de gestión del riesgo en la Entidad ya que en el Manual para la Gestión del Riesgo se indica que la actualización de los mapas de riesgos se realiza cuando los dueños de proceso consideren pertinente, razón por la cual desde el 2016 no se llevan a cabo dichas actualizaciones ni seguimientos, de igual forma, la ausencia de frecuencia definida imposibilita el monitoreo a los riesgos.
  - El 100% de los mapas de riesgos se encuentran desactualizados y en algunos casos, los controles diseñados para tratar los riesgos registrados también lo están.
  - Por otra parte, la Entidad no ha definido la metodología y acciones a tomar luego de que se materialicen riesgos identificados, y valorados. De igual manera, no se



tienen definidas en la metodología para gestionar los riesgos, las acciones a tomar frente a aquellos con nivel de riesgo residual alto y extremo.

- Se evidenciaron planes de tratamiento de riesgos vencidos y sin evidencias de su gestión.
- Se evidenció que en el Manual para la gestión del riesgo no se tiene definido a cuáles riesgos se les debe formular plan de tratamiento de riesgos.
- En el Manual para la gestión del riesgo se indica que la Política de Gestión del Riesgo debe ser divulgada a todos los servidores y contratistas, pero no indica que la Entidad deben propender por que sea entendida, de igual forma no se evidenciaron soportes de dicha divulgación.

Lo anterior deja descubierto el riesgo de materialización y no tratamiento de los riesgos en la Entidad.

- Debilidad en mantener la integridad y secuencia e interacción de los procesos del SIG:
  - Al corte de las evaluaciones la Entidad cuenta con 15 procesos, no obstante en el mapa de procesos de la Entidad ubicado en la intranet, se registran 13.
  - El mapa de procesos describe 13 procesos, y no registra la existencia de subprocesos en la Entidad; no obstante, mediante la ruta de acceso a las caracterizaciones se evidencian 14 de subprocesos caracterizados.
  - No se evidenciaron registros de que la Plataforma Estratégica de la Entidad haya sido revisada, para evaluar su actualización.
- Debilidad en la interiorización de la Política de SIG y de los subsistemas de gestión:
  - En el 100% de los procesos evaluados, se encontraron colaboradores que no han interiorizado la política del SIG, lo que indica que no todos están sensibilizados con la importancia de sus labores y cómo contribuyen en la cadena de valor de la Entidad.
- Debilidad en el control, actualización y manejo de la documentación del SIG:
  - Se evidenciaron documentos publicado en los micrositiros de los procesos de la intranet que no corresponden a los procesos. Tal es el caso del proceso Gestión



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Financiera, en donde se evidenció que 17 de 30 (57%) de los documentos oficiales no corresponden al proceso.

- Se evidenciaron manuales, procedimientos y demás documentos ubicados en los microstios de procesos diferentes a los de su competencia.
- Se evidenciaron caracterizaciones, manuales y procedimientos, cuyas últimas fechas de actualización datan de 2012, 2014 y 2015.
- En virtud del acuerdo 007 de 2017, los procesos de Gestión Financiera y contratación sufrieron modificaciones tanto a nivel documental como estratégico, no obstante al corte de la evaluación el mapa de procesos no ha sido actualizado, ni algunos de los procedimientos aplicables, evidenciando debilidad en la Planeación Estratégica y del SIG de la Entidad.
- Debilidad en la Gestión de acciones preventivas y de mejora:
  - La Entidad no garantiza adecuada y oportuna gestión a las acciones preventivas y de mejora, ya que durante el segundo semestre de 2017 y hasta el 30 de abril de 2018, no se realizó seguimiento ni solicitud de envío de la documentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora desde la Oficina Asesora de Planeación, por lo que los dueños de proceso no enviaron trimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación para su consolidación y análisis tales acciones, las cuales debieron registrarse y consolidarse en el formato R-OP-025, incumpliendo el numeral 6.5. del Procedimiento P-OP-017-1 Acciones correctivas, preventivas y de mejora del Sistema Integrado de Gestión.
  - En el 92,3% de los procesos auditados (12 de 13) no se toma como fuente para la toma y documentación de acciones preventivas y de mejora la totalidad de las definidas en el procedimiento P-OP-017-1, en la mayoría de procesos se utilizan solamente los informes de auditoría para efectos de documentar acciones correctivas. No se evidenciaron planes de mejoramiento derivados de otras fuentes tales como: Propuestas de mejoramiento resultado de actividades de autocontrol durante el desempeño del proceso, los resultados de encuestas de satisfacción, peticiones, quejas y/o reclamos, la gestión de riesgos, el producto no



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



conforme, y los demás definidos en el numeral 6.1 del procedimiento P-OP-17-1 Acciones correctivas y preventivas del SIG.

Debilidad en la aplicación de las Tablas de Retención Documental, ya que en el 100% de los procesos, a la documentación producida en las dependencias, y radicada, no se le aplica la TRD desde el momento de creación del documento, ya que en el pie de página de los documentos no se incorpora la serie, subserie ni tipo documental, 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.

- Debilidad en la gestión de la Seguridad de la Información.
  - Debilidad en la uniformidad y control del desarrollo de software.
  - Debilidad en el control y administración de aplicaciones (Acces).
  - Debilidad en la consolidación del informe de control de supervisión SIRCI.
  - Debilidad en la aplicación de controles automáticos y manuales del directorio activo.
  - Debilidad en la gestión y control de activos de información.
  - Pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información (uso personal e intransferible de usuarios y contraseñas en aplicativos que gestionan información sensible para la liquidación de pagos a operadores).
- Debilidad en la Planificación y Control del Subistema de Gestión Ambiental.
  - La Matriz de aspectos e impactos ambientales no ha sido actualizada desde la sede anterior.
  - El acta de concertación con la Secretaría Distrital de Ambiente no fue evidenciada con ocasión del cambio de sede administrativa. La última acta data de 2016.
  - No se evidenció asignación de roles y responsabilidades en virtud de la Gerencia y/o liderazgo del Subistema de Gestión Ambiental a nivel directivo, incumpliendo la resolución 242 de 2014.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- No se evidenció en las tres (3) actas del comité SIG realizadas durante la vigencia 2017 la toma de decisiones frente a resultados obtenidos, recursos asociadas y cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión ambiental

Se considera importante precisar, que en todos los informes de auditoría los datos se presentan detallados, de igual manera se registraron no solo los incumplimientos a las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 sino a las versiones actualizadas que son ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno, recomienda adelantar las acciones necesarias para:

- Revisar, ajustar y actualizar el Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S. A. con código M-OP-002-1 de modo que se fortalezcan los lineamientos, se definan criterios, y parámetros claros, medibles, coherentes y de práctico seguimiento, para que las dependencias administren de forma efectiva los riesgos identificados, analizados y valorados en la Entidad.
- Actualizar y realizar seguimiento periódico al 100% de los mapas de riesgos de la Entidad.
- Revisar y ajustar los documentos que evidencian la planificación del Sistema Integrado de Gestión y la Plataforma Estratégica, de modo que lo que está descrito en los mismos, sea concordante con la realidad de la Entidad.
- Fortalecer las actividades de divulgación, sensibilización y entendimiento en materia de la política y objetivos del SIG, políticas de SGSI, planeación estratégica y conocimiento de la documentación de los procesos de la Entidad, de modo que se propenda por la interiorización y entendimiento en los colaboradores acerca de las políticas, lineamientos y documentación generando así sentido de pertenencia y enfocando esfuerzos y actividades hacia la mejora continua.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Adelantar acciones y actividades tendientes a cumplir con lo definido en el procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora con código P-OP-017-1 de modo que se logre evidenciar la mejora continua en la Entidad.
- Implementar mecanismos de control que permitan mantener actualizados los documentos controlados mediante el SIG y efectuar revisión a la documentación del SIG publicada en la intranet al interior de todos los micrositos de los procesos, con el objetivo de promover la mejora continua y el debido control a la documentación.
- Liderar, apoyar y proveer los recursos necesarios para que se actualice la matriz de aspectos e impactos ambientales de la Entidad al igual que los programas de gestión ambiental definidos en el marco del PIGA, junto con el acta de concertación, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente aplicable y propender por la implementación adecuada y oportuna del Sistema de Gestión Ambiental.
- Asegurar la conservación de los documentos originales de la entidad, con el fin de evitar la pérdida de memoria institucional a través de la adecuada aplicación de las TRD desde la producción de un documento, hasta que es archivado por archivo central.
- Fortalecer las directrices en materia de Seguridad de la Información y dar adecuado cumplimiento a la normatividad vigente en la materia.

### **ESTIMADO DE COSTOS DEL CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS AL SIG 2018**

Para la programación y realización del ciclo de auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión 2018 se tuvieron en cuenta: las horas invertidas por el equipo auditor, los servicios públicos, arrendamiento, administración, aseo y cafetería, para lo cual se estimó una cifra aproximada, enunciada de la siguiente manera:



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Rubro	Valor en Pesos (*)
Audidores Líderes	\$61.192.910
Audidores Acompañantes	\$57.232.049
Coordinador del Ciclo de auditorías SIG 2018	\$12.957.955
Servicios Públicos	\$738.006
Aseo y Cafetería	\$983.341
Administración	\$706.896
Arrendamiento	\$12.474.306
<b>TOTAL</b>	<b>\$146.285.463</b>

(\*) Para determinar el estimado de costos, se estableció el valor de las horas hombre por el equipo auditor y el total de horas invertidas, el valor per cápita del consumo de servicios públicos, aseo y cafetería, administración y arrendamiento de la sede administrativa en la cual operó el equipo auditor.

Fuente de información: El cálculo de las horas hombre se generó de acuerdo con el archivo en Excel emitido por la Dirección Corporativa mediante correo electrónico del 6 de junio de 2018 el cual evidencia que la información fue descargada del JSP7.

El cálculo de servicios públicos, arrendamiento, administración y aseo y cafetería, se generó de acuerdo con información emitida por la Dirección Corporativa mediante correo electrónico del 26 de julio de 2018.

#### FORTALEZAS:

- El impulso y compromiso desde la Gerencia de la Entidad en la realización del ciclo de auditorías SIG 2018.
- El liderazgo de los Jefes y Directivos de las dependencias en atender al cronograma y cumplimiento de los tiempos previstos.
- La disposición de los entrevistados para atender la auditoría.
- La disposición de los funcionarios y contratistas de las dependencias, para atender a las recomendaciones efectuadas por la OCI derivadas del ejercicio auditor.
- La información solicitada por los equipos auditores fue suministrada oportunamente.
- La memoria institucional y conocimiento del funcionamiento de la Entidad y sus procesos por parte de los auditores acompañantes, lo que favoreció la realización de las auditorías y el despliegue de los cronogramas.

La evaluación al SIG se realizó aplicando el ciclo PHVA desde la identificación de riesgos, planeación del ciclo, ejecución de plan y programas de auditoría, solicitud de planes de mejoramiento, hasta la retroalimentación del ejercicio auditor por parte de los dueños de procesos, y la calificación del equipo de auditores internos. Lo anterior basado en los criterios de auditoría establecidos en la norma ISO 1911:2012. Así mismo se dio cumplimiento al ciclo anual de auditorías proyectado en el Plan Anual de Auditorías.



**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Cualquier aclaración adicional, con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 01 de agosto de 2018.

**Luis Antonio Rodríguez Orozco**

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Sofía Zarama Valenzuela, Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Elaboró:** Luz Marina Díaz Ramírez, Contratista de la Oficina de Control Interno.

Código: 801.5.5.1