



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



N° INFORME: OCI-2019-025

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Proceso de Gestión de Mercadeo.

RESPONSABLE DEL PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Subgerente de Desarrollo de Negocios.

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario Grado 4
Lina María Amaya Sánchez, Contratista

OBJETIVOS:

1. Evaluar la Administración del riesgo del Proceso Gestión de Mercadeo a través de una auditoría integral (Gestión, SG-SST, Seguridad de la Información y Gestión Documental).
2. Evaluar el diseño y efectividad operativa en la aplicación de controles necesarios para mitigar los riesgos asociados al proceso.
3. Evaluar el cumplimiento de la normativa externa e interna, considerando las políticas y procedimientos aplicables al proceso.

ALCANCE:

La auditoría se realizó con base en las siguientes actividades relevantes de la caracterización del proceso, efectuadas por la Subdirección de Desarrollo de Negocios para el Proceso Gestión de Mercadeo para el período comprendido entre enero 1 de 2018 y enero 31 de 2019:

Actividades del Proceso	Alcance
Explotación Comercial de la infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• Arrendamiento de la Infraestructura.
Explotación Comercial del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none">• Propiedad Intelectual• Atención de visitas técnicas• Capacitación• Prestación Servicios de Consultoría.
Explotación Comercial de Marca	<ul style="list-style-type: none">• Acuerdos de uso de marca (Naming Right).• Protección de Marca• Participación y realización de eventos

	comerciales. • Merchandising.
Negocios Conexos	• Arrendamiento Buses revertidos.
Otros	• Supervisión Contratos PSP. • Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo. • Sistema de Seguridad de la información. • Análisis de funciones de cargos personal Subgerencia de Desarrollo de negocios versus Obligaciones específicas de los contratos de PSP de la Dependencia. • Borrador mapa de riesgos de gestión del proceso. • Mapa de riesgos de corrupción del proceso.

LIMITACIONES AL ALCANCE:

- La programación inicial se vio afectada dado que no fue posible obtener soportes suficientes y oportunos relacionados con la Feria de Movilidad y Transporte 2018, que hubiera permitido comprobar el adecuado cumplimiento de la totalidad del Procedimiento P-SN-007 Participación y Realización de Eventos Comerciales, versión 2 de diciembre de 2017 y las Obligaciones establecidas en el Contrato 573-17 con la Corporación de Ferias y Exposiciones S.A. - CORFERIAS.
- Durante el ejercicio auditor, no se contó con el documento oficial de mapa de riesgos del proceso, ya que se encuentra en trámite de ser oficializado, por lo tanto, en la reunión de apertura se aclaró que la Oficina de Control Interno, tomaría como insumo el borrador existente, el mapa de riesgos de corrupción vigente y los riesgos identificados por la Oficina de Control Interno.

DECLARACIÓN:

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el equipo auditor a cargo del trabajo.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



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 DE LA AUDITORÍA

- Constitución Política de Colombia.
- Resolución 831 de 2018 *"Por medio de la cual se fija el esquema tarifario transitorio para la comercialización y explotación colateral de la infraestructura a cargo de TRANSMILENIO S.A. y se deroga la Resolución No. 311 de 2017"*.
- 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"*.
- Decreto 1072 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo"*.
- Decreto 1499 de 2017 *"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"*.
- Caracterización del Proceso Gestión de Mercadeo, publicada en la intranet al corte de la evaluación, indicadores, mapas de riesgos del proceso, manuales, procedimientos y demás documentos del Proceso.
- La restante normatividad interna y/o externa asociada con el proceso auditado.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



RIESGOS CUBIERTOS:

Riesgos del Proceso Vigentes

La Oficina de Control Interno tomó como insumo el borrador del mapa de riesgos del Proceso de Gestión de Mercadeo enviado por medio de correo electrónico el 19 de febrero de 2019 por la Profesional Universitario Grado 3 Gestión de Negocios y Explotación de Marca (E). Cabe aclarar que, al corte del presente documento, dicho mapa, se encuentra en trámite de ser oficializado.

Riesgos Identificados por la Oficina de Control Interno

Los siguientes riesgos se identificaron producto del análisis y desarrollo de pruebas aplicadas a las diferentes actividades del Proceso de Mercadeo.

1. Pérdida de recursos debido a falta y/o debilidad en controles para garantizar que la información registrada en los archivos que cuentan con datos utilizados para que la facturación sea completa, veraz, exacta y restringida.
2. Pérdida de recursos por debilidad en controles o gestión para la recuperación de cartera.
3. Pérdida económica por falta de control en accesos no autorizados e inadecuada segregación de funciones en los sistemas de información (JSP7) para el ingreso o modificación de la información de la facturación y cartera.
4. Pérdida de recursos debido a que se fijen tarifas de arrendamiento que estén por debajo del mercado.
5. Pérdida de recursos debido a que las comercializadoras no den continuidad a los contratos por actividades de vandalismo en material publicitario.
6. Pérdida de recursos debido a que los ingresos o retribución con ocasión de eventos comerciales sean menores o iguales que los egresos generados (feria).
7. Pérdida de imagen reputacional debido a que no se logre fidelización de clientes para nuevos eventos por debilidad en la gestión adelantada con ocasión de la feria 2018.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



8. Indebida utilización de la marca debido a que los productos del Merchandising se pierdan, sean sustraídos o no sean utilizados para los fines de posición de marca.
9. Pérdida de recursos debido a inadecuada contabilización del inventario de los productos de Merchandising.
10. Pérdida de recursos debido a la inadecuada explotación del negocio colateral en Naming Right.
11. Pérdida de recursos por una inadecuada utilización o aprovechamiento de las afiliaciones o asociaciones internacionales y latinoamericanas.
12. Pérdida de recursos por el indebido manejo de los negocios colaterales en buses revertidos.
13. Incumplimiento a la normatividad legal vigente debido a falta supervisión en el pago y/o aportes al SG-SST.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Durante la auditoría efectuada al Proceso Gestión de Mercadeo, 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 entrevista realizadas a los colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, responsables de cada actividad auditada.

b) Revisión de la Documentación: Se consultaron los mapas de riesgos (gestión y corrupción), caracterización, manuales, procedimientos, políticas, y en general documentos definidos para el proceso y publicados en la intranet de la Entidad, de acuerdo con el Sistema de Gestión, con el fin de verificar los requisitos del proceso.

c) Revisión de la Normativa Vigente: Se consultó la normativa externa vigente, con el fin de establecer cumplimiento de la misma.

d) Identificación de riesgos y controles: Se identificaron los riesgos claves que pudieran afectar o impactar el proceso auditado, así como la existencia de controles efectivos que mitiguen su materialización. De igual manera, los riesgos identificados por la Oficina de Control interno fueron cotejados contra los registrados en el borrador del mapa de riesgos de Gestión y con los riesgos de Corrupción registrados en el respectivo mapa.

e) Diseño del programa de trabajo: Basados en el Entendimiento adquirido del Proceso Gestión de Mercadeo, la Oficina de Control Interno, diseñó planes de pruebas, que a través de su ejecución permitiera determinar el adecuado diseño, la existencia, funcionalidad y aplicación de los controles y requisitos identificados para el proceso.

f) Obtención y análisis de la información objeto de la auditoría: Teniendo en cuenta la metodología definida por la Oficina de Control Interno de la Entidad, fue solicitada la información objeto de la auditoría para seleccionar muestras con el fin de validar los controles claves y requisitos establecidos en el proceso.

g) Definición de hallazgos y recomendaciones: Surgieron de un 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 evidenciaron diferencias entre ambos, tales diferencias fueron tomadas como hallazgos, los cuales fueron registrados en el presente documento.

h) Definición de Recomendaciones: Surgieron como sugerencias de mejores prácticas y pueden contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Entidad.

i) Análisis y socialización del Informe con los responsables y líder del proceso: En el mes de marzo de 2019 se efectuaron reuniones con los líderes de proceso, con el objetivo de analizar cada una de las oportunidades de mejora identificadas durante nuestra auditoría y la totalidad de los hallazgos fueron socializados con la Subgerente de Desarrollo de Negocios y su equipo de trabajo el 4 de abril de 2019.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



El 16 de enero de 2019 bajo memorando con radicado 2019IE178, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los Planes de Mejoramiento resultante de los trabajos de aseguramiento de Auditoría de Gestión y SIG ejecutados durante el año 2017 y 2018 bajo los Informes OCI-2017-017 y OCI-2018-051 respectivamente, con el fin de verificar el cumplimiento de las acciones y recomendaciones propuestas a los hallazgos.

En virtud de la mejora continua, la Oficina de Control Interno durante la auditoría desarrolló las pruebas descritas a continuación:

A. Explotación Comercial de la Infraestructura:

Se realizó prueba para constatar el cumplimiento de los mecanismos de control y seguimiento realizados por los colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios a los arrendamientos de la infraestructura, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento P-SN-002 Arrendamiento de Infraestructura, versión 3 de enero de 2019, en términos de:

- Facturación y Seguimiento
- Control de cartera
- Seguimiento a la Gestión de Cartera
- Deterioro de Cartera

Con lo anterior, se identificó debilidad en la gestión adelantada frente al seguimiento a los ingresos y a la facturación, así como al control de cartera por concepto de arrendamiento de Infraestructura, siendo dicha información reportada a los responsables en los hallazgos 1 y 2.

Al 31 de diciembre de 2018 y de acuerdo con el archivo de Excel denominado Estado Mensual de Cartera enviado por la Dirección Corporativa (Tesorería) por correo electrónico el 1 de marzo de 2019, se evidenció que el 72% del valor de la cartera corresponde a los concesionarios que se encuentran en Ley 1116 de 2006 “*Régimen de*



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Insolvencia", el 15% corresponde a las empresas comercializadoras adscritas a la entidad 28% y el 13% equivale a otras entidades.

B. Explotación Comercial de Conocimiento:

Se verificaron los procedimientos asociados a la Explotación Comercial del Conocimiento, dentro de los cuales están el P-SN-003 Atención de Visita Técnica, versión 3 de agosto de 2018, P-SN-005 Cursos de Capacitación, versión de diciembre de 2017, P-SN-009 Prestación de Servicios de Consultoría, versión 2, de agosto de 2018 en donde se identificaron debilidades y oportunidades de mejora frente a la gestión asociada.

C. Explotación Comercial de Marca

Se verificó el control y seguimiento que realiza el supervisor frente a las actividades ejecutadas bajo el Contrato 677-18 con Cavelier Abogados S.A.S., el cual tiene por objeto la prestación de servicios y apoyo a la gestión para el asesoramiento en derecho de propiedad intelectual (derechos de autor y derechos de propiedad industrial) relacionado con la explotación y/o uso de las marcas de TRANSMILENIO S.A.

Conforme con lo anterior, se verificó la disposición por parte del contratista de una plataforma tecnológica a través de la cual se lleva el control de 68 marcas, 8 Lemas comerciales, 3 marcas en el extranjero y un nombre comercial, dando cumplimiento a la cláusula j de las obligaciones específicas del Contrato 677-18 *"Vigilancia de marca ante la Superintendencia de Industria y Comercio, internet, redes sociales, radio, prensa y televisión e instaurar las acciones preventivas y correctivas a que haya lugar con el fin de proteger la marca frente a usuarios no autorizados"*.

De lo anterior, no se encontraron inconsistencias en la revisión.

Merchandising

Se solicitó el listado de promoción institucional y el último inventario de productos de merchandising realizados por la Subgerencia de Desarrollo de Negocios durante la Informe OCI-2019-025 - Proceso de Gestión de Mercadeo



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



vigencia 2018, lo anterior, con el fin de evaluar los lineamientos que se encuentran establecidos en el Procedimiento P-SN-006 Merchandising, versión 2, julio de 2018. Se cotejó lo registrado en la Contabilidad de la Entidad en materia de inventarios.

Con base en los resultados de las pruebas, se evidenció debilidad en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento aplicable.

D. Explotación de Negocios Colaterales

1. Derechos de Uso de Nombre - Naming Right

Se realizó prueba para constatar la explotación de negocios colaterales por parte de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, en relación con la comercialización de las estaciones de la infraestructura a cargo de TRANSMILENIO S.A. bajo el proyecto de “Naming Right”.

Producto de la revisión efectuada y el análisis de la documentación soporte, se evidenció que la entidad cuenta con cuatro (4) estaciones que tiene asociados tres (3) contratos los cuales fueron suscritos con la Universidad Antonio Nariño (estaciones Campin y Ciudad Jardín), El Tiempo y Forward Media S.A.S. (Movistar Arena) y se encuentra adelantando las gestiones frente aquellas estaciones que por su localización e impacto, centros de uso y consumo, alimentación son susceptibles de explotación.

2. Arrendamiento de Buses Revertidos

Fue solicitado a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, el listado de inventario a 31 de diciembre de 2018 de los buses revertidos que se encuentran en calidad de arrendamiento, teniendo como resultado la siguiente distribución:

- Transporte Zonal Integrado S.A.S. – Tranzit S.A.S. con 45 buses.
- Masivo Capital con 12 buses.
- Unión Temporal Alcapital Fase II con 4 buses.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Se verificó la facturación y seguimiento de la cartera de los arrendatarios de buses revertidos, encontrándose disminución para los operadores Tranzit S.A.S. y Unión Temporal Alcapital Fase II. Lo anterior obedece a la devolución de la flota debido al cumplimiento de su vida útil.

De conformidad con el archivo de cartera con corte a 31 de diciembre de 2018 enviado por el área de tesorería, se identificó que los operadores Tranzit S.A.S y Masivo Capital tienen cartera vencida superior a 600 días, debido a que se encuentran en proceso de reorganización ante la Superintendencia de Sociedades de Colombia.

E. Seguridad de la Información

Con ocasión del riesgo identificado por esta Oficina frente a la debilidad en la seguridad e integridad de la información dejando descubierto el riesgo de pérdida de información, se verificó el cumplimiento del Manual M-DT-001 Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información, versión 2 de julio de 2018, frente al almacenamiento de contraseñas, Administración de Usuarios y copias de seguridad de la información, aspectos en los cuales se evidenciaron debilidades.

F. Seguridad y Salud en el Trabajo

Se diseñaron y aplicaron pruebas de auditoría para constatar el cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo de los colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.

Se verificó el control y seguimiento que realiza el supervisor frente a las actividades ejecutadas bajo los contratos de Prestación de Servicios Personales (PSP), encontrándose debilidades al respecto. Dicha información fue reportada a los responsables en el Hallazgo 4.

G. Otros

- **Documentos Asociados al Proceso**

Se realizó verificación a los documentos que se encuentran formalizados a través de la intranet de la Entidad y están asociados al Proceso de Gestión de Mercadeo, así como el Listado Maestro de Documentos Oficiales. De acuerdo con lo anterior, se identificaron debilidades en la gestión, reportadas en el hallazgo No. 6

- **Afiliaciones con asociaciones internacionales y latinoamericanas de transporte**

Con el fin de verificar el riesgo identificado por la Oficina de Control Interno frente a la pérdida de recursos por inadecuada utilización o aprovechamiento de las afiliaciones o asociaciones internacionales y latinoamericanas con Unión Internacional del Transporte Público – UITP y Asociación Latinoamericana de Sistemas Integrados SIBRT, fueron solicitados los informes de supervisión a la dependencia para la vigencia 2018. Por lo anterior, se encontró debilidad en la realización de dichos informes por parte del supervisor, reportada a los responsables en el Hallazgo 4.

- **Funciones de Cargos de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios versus Obligaciones Específicas de los Contratos Prestación de Servicios Personales (PSP)**

Fueron cotejadas las funciones de dos (2) cargos profesional Universitario Grado 3 y dos (2) cargos profesional especializado grado 6 versus las obligaciones específicas de seis (6) contratos de prestación de servicios de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios equivalentes al 100% de los adscritos a dicha dependencia, evidenciando que no existe duplicidad de funciones, y que las obligaciones específicas corresponden a actividades de apoyo a la labor que realiza la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.

Por lo anterior no se evidenciaron debilidades en lo enunciado.

FORTALEZAS:

1. Disposición para atender la auditoría por parte de la Subgerente de Desarrollo de Negocios y del personal del proceso de Gestión de Mercadeo.
2. La suscripción del Convenio 567 de 2017 con la Financiera de Desarrollo Nacional – FDN, mediante la cual la Subgerencia de Desarrollo de Negocios adelantó el diagnóstico, análisis y estudio de mercado, que sirvió como insumo para realizar:
 - Ajuste del esquema tarifario, formalizado bajo la Resolución 831 de 2018.
 - Proyecto frente a la identificación de espacios y mapeo en relación con la distribución (m2 disponible por espacio) y ubicación (interior y exterior) de la infraestructura para la gestión de negocios colaterales.
 - Identificación de nuevos espacios con el fin de comercializar alimentos y bebidas.
3. Vinculación de dos (2) contratistas técnicos en vía para la supervisión, reporte y gestión de la inspección de la publicidad y de los espacios susceptibles de arrendamiento de la infraestructura a cargo de TRANSMILENIO S.A. y la publicidad exhibida en los buses vinculados al sistema TRANSMILENIO.
4. Contar con la Gestión Comercial Inmobiliaria con una compañía experta en el sector inmobiliario como apoyo en las actividades comerciales sobre bienes susceptibles de explotación colateral a cargo de la dependencia.

Avance del Plan de Mejoramiento Vigente al Inicio de la Auditoría:

En esta auditoría no se analizó el plan de mejoramiento vigente, ya que el seguimiento fue realizado en enero de 2019 según memorando con radicado número 2019IE178 con corte al 31 de diciembre de 2018, el cual presentó los siguientes resultados:

Informe de Auditoría	Acciones Propuestas	Acciones Cerradas	Acciones Vencidas	Acciones Abiertas
OCI-2017-017	2	0	0	2
OCI-2018-051 - SIG	3	1	1	1

HALLAZGOS

A continuación, se presenta un resumen ejecutivo de los hallazgos:

N°	Título de Hallazgo	Repetitivo
1	Debilidad en la Gestión de Seguimiento a la Facturación y Control de Cartera en Arrendamiento de Infraestructura.	No
2	Debilidad en la gestión adelantada frente al seguimiento a los ingresos por concepto de arrendamiento de Infraestructura.	No
3	Debilidad en el control y gestión de inventario de los productos de Merchandising.	Sí
4	Debilidad en la Supervisión de Contratos en el proceso Gestión de Mercadeo.	No
5	Ausencia de Estrategias para fidelizar clientes.	No
6	Documentos Desactualizados del Proceso Gestión de Mercadeo.	Sí
7	Deficiencias de control en el proceso de Administración de Usuarios y Seguridad de la Información en el proceso Gestión de Mercadeo	No
8	Debilidad en la aplicación de los controles establecidos en el Manual de Seguridad de la Información	No

Hallazgo N° 1 – Debilidad en la Gestión de Seguimiento a la Facturación y Control de Cartera en Arrendamiento de Infraestructura

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Se evidenció incumplimiento de actividades y debilidad en la aplicación de controles definidos para la gestión de facturación tanto al Procedimiento Arrendamiento de Infraestructura con código P-SN-002-2, versión 3 de enero de 2019 como al Manual para la facturación y gestión de Cartera en TRANSMILENIO S.A., con código M-SE-005. Durante la revisión y análisis efectuados por la Oficina de Control Interno a la información emitida por la Dirección Corporativa (Tesorería), a los documentos y registros solicitados



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



por esta oficina a la Subdirección de Desarrollo de Negocios-SDN y a entrevistas realizadas a los auditados, de acuerdo con lo mencionado a continuación:

a. No existen soportes que evidencien que los Profesionales de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios realicen el seguimiento a la facturación tal como lo define el numeral 8.2.5 Seguimiento a la facturación del procedimiento P-SN-002, toda vez que no descargan del Sistema JSP7, el listado de facturas emitidas para el periodo que corresponda, ni tampoco lo consolidan desde dicho aplicativo; esta labor la realiza la Dirección Corporativa (Tesorería) y envía la información a los Profesionales de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios para la respectiva consolidación en Excel y análisis. Los auditados indicaron que el ingreso al Sistema JSP7 lo hacen únicamente para facturar. El control es llevado por los Profesionales sobre un archivo en Excel que no cuenta con la información necesaria para la gestión (fechas de factura y fecha de vencimiento de factura), tampoco cuenta con medidas básicas de seguridad de la información, ni alertas que les permitan tener conocimiento previo sobre las facturas a vencerse. Lo anterior, deja descubierto el riesgo de pérdida de recursos por debilidad en controles y/o en la gestión para la recuperación de cartera, ya que al no descargar los listados directamente del Sistema JSP7 y al no consolidar la información para luego constatar los avances de los negocios realizados frente al presupuesto de ingresos definido para la vigencia anterior, no es posible realizar análisis adecuados, por lo tanto la Subgerencia de Desarrollo de Negocios no cuenta con argumentos suficientes para la toma de medidas y correcciones necesarias para obtener el logro de los objetivos establecidos.

b. No se evidenciaron registros sobre la gestión realizada por parte de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios para el control mensual sobre la recuperación de la cartera a diciembre 31 de 2018, para los siguientes casos:

- Se evidenció registro contable en las cuentas por cobrar a nombre de Banco DAVIVIENDA, por valor de \$951.258.00, con 172 días vencidos, en cumplimiento de

- las políticas contables se encuentra dentro de los términos para evaluar el deterioro de la cartera; sin embargo, no se encontró evidencia de gestión para su cancelación.
- De conformidad con el archivo en Excel reportado por el área de Tesorería con corte a diciembre 31 de 2018, se evidenció que CONSORCIO SEÑALES INTELIGENTES, presenta cartera vencida por valor de \$62.780.760, la cual se encuentra representada en 6 facturas con más de 800 días en mora cada una. Así mismo, se evidenció que dichas facturas, se encuentran registradas en la contabilidad de la Entidad en las cuentas por cobrar de difícil recaudo y su registro por concepto de deterioro de cartera fue realizado en un 70%. Por otra parte, y de acuerdo a consulta efectuada en el Sistema de Información SIPROJ, la Entidad dio inicio a proceso ejecutivo el 19 de diciembre de 2016 sin que se evidencien informes sobre la gestión adelantada por parte de los abogados de la Subdirección Jurídica.
 - Se evidenció inoportunidad en el inicio de acciones para la recuperación de cartera, ya que mediante el oficio No. 2019EE2094 de fecha 7 de febrero de 2019 se dio inicio a la gestión de recuperación de cartera para facturas vencidas con más de 119,142, 183, 203, 206 y 345 días en mora.

De otra parte, tampoco se evidenció en el área de Contabilidad (según respuesta a la solicitud de Control Interno de fecha 22 de marzo de 2019) el informe *“Gestión de Cartera”* que debió remitir la Subgerencia de Desarrollo de Negocios a Contabilidad, teniendo en cuenta lo descrito en el M-SE-005 Manual para la Facturación y la Gestión de Cartera en TRANSMILENIO S.A., Versión 0 de octubre de 2017, numeral 6.2.2 *“(…) Los reportes de gestión de cartera deberán enviarse los primeros cinco (5) días calendario de los meses de junio y diciembre al área de contabilidad con corte al periodo inmediatamente anterior.”*

Lo anterior, contraviene el numeral 8.2.6 Control de la cartera del P-SN-002 Procedimiento Arrendamiento de Infraestructura, versión 3, enero de 2019 y M-SE-005 Manual para la facturación y cartera en TRANSMILENIO S.A, versión 0 de octubre de



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



2017 que define lo siguiente: *"El profesional a cargo de cada contrato o negocio debe efectuar el control mensual del pago por parte del cliente de las facturas emitidas, con base en la información que para tal efecto suministra la Dirección Corporativa, o mediante las herramientas o mecanismos que establezca la Entidad en su Manual de Facturación o Cartera en caso que existan demoras en los pagos, realizará las acciones correspondientes para lograr el pago de estas obligaciones por parte del cliente, si una vez efectuadas dichas gestiones no se obtiene dicho pago, deberá proceder de acuerdo a lo que establezca el contrato respectivo, o lo que conceptúe la Subgerencia Jurídica al respecto"* y al Manual enunciado que define lo siguiente: Gestión de Cartera: *"Es la actividad previa al cobro judicial, y corresponde a las actuaciones de seguimiento a la cartera."*

El responsable de esta actividad será el servidor público encargado del contrato o el delegado por la Subgerencia o área originadora de la obligación. El funcionario delegado deberá realizar seguimiento mediante el aplicativo dispuesto por la Entidad y realizar la gestión de cartera (correo electrónico).

La gestión de cartera deberá realizarse previo al vencimiento de la factura mediante correos electrónicos. En estos se informará de manera clara la forma, lugar y oportunidad para realizar el pago. Los reportes de gestión de cartera deberán enviarse los primeros cinco (5) días calendario de los meses de junio y diciembre al área de contabilidad con corte al periodo inmediatamente anterior.

Dentro de los quince (15) días calendario siguiente al vencimiento para el pago de la obligación, el servidor público, mediante correo electrónico, informará al deudor que el no pago de la obligación dará inicio a un proceso de cobro jurídico y a la acusación de intereses moratorios a tasa legal.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Transcurridos los quince (15) días calendario sin cancelación por parte del cliente, se iniciará el cobro de los intereses moratorios, los cuales serán notificados por medio escrito a la contraparte deudora (correos electrónicos). (Subrayado fuera de texto).

Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:

Desconocimiento de las actividades a desarrollar para cumplir con los objetivos del proceso.

Descripción del Riesgo.

Pérdida de recursos por debilidad en controles y/o en la gestión para la recuperación de cartera.

Descripción del Impacto:

Afectación al logro de los objetivos del proceso al realizar actividades diferentes a las descritas en el proceso.

Recomendaciones:

1. Adelantar las actividades tendientes para la recuperación de la cartera vencida, que no se encuentra en cobro jurídico.
2. Realizar seguimiento a los procesos que se encuentran en cobro jurídico, relacionados con la labor que se adelanta en la Subgerencia de Desarrollo de negocios. Lo anterior con el fin de establecer el grado de recuperabilidad de la Cartera.
3. Dar adecuado cumplimiento al M-SE-005 Manual para la facturación y cartera en TRANSMILENIO S.A, versión 0 de octubre de 2017 y al P-SN-002 Procedimiento Arrendamiento de Infraestructura, Versión 3, enero de 2019,
4. Definir una estrategia que le permita a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios eliminar de raíz las situaciones presentadas y recuperar de manera oportuna la cartera vencida.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Hallazgo N° 2 – Debilidad en la gestión adelantada frente al seguimiento a los ingresos por concepto de arrendamiento de Infraestructura.

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Se evidenció debilidad tanto en la gestión como en la aplicación de controles asociados al seguimiento de los ingresos por concepto de arrendamiento a infraestructura en diferentes aspectos tales como: Control de documentos, Control de registros, entre otros aspectos relacionados a continuación:

De la muestra tomada, a 4 de 10 comercializadores, se analizó una (1) transacción por mes, de los 4 meses de cada comercializador que hubiese tenido mayor facturación. Lo anterior, con el fin de validar que la información registrada en el archivo control denominado "*Facturación 2018*" coincidiera con los datos registrados en la Carta Acuerdo, encontrando lo siguiente:

a. La solicitud de publicidad de Marketmedios con radicado número 2018ER33687 tiene fecha del 6 de noviembre de 2018 con inicio y fin de pauta del 3 de noviembre al 3 diciembre de 2018, la cual es posterior al inicio de la publicidad que registra en la carta acuerdo. De acuerdo con lo definido en el procedimiento Arrendamiento de Infraestructura, la solicitud de publicidad se debe realizar antes de ejecutar el servicio y con los parámetros definidos en la carta acuerdo, que contiene los precios y las condiciones de arrendamiento de la infraestructura.

b. En la solicitud de publicidad de Marketmedios con radicado número 2018ER29892 del 25 de septiembre de 2018, las medidas solicitadas para quince (15) espacios correspondía a un bastidor de 2 mts x 2 mts, las cuales no coinciden con la carta acuerdo autorizada con radicado número 2018EE18561 del 25 de septiembre de 2018, la cual registra Bastidor de 12m x 1m. Si bien luego de indagar con los profesionales de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios se encontró que fue corregida la situación y se



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



facturó lo realmente publicado, no se cuenta con controles que permitan garantizar que tales correcciones se realizan en el 100% de los casos.

c. En la solicitud de publicidad de Efectimedios con radicado número 2018ER23510 del 30 de julio de 2018, las medidas solicitadas para la estación Calle 146 (15 mts) no coinciden con las indicadas en la carta acuerdo (11.26 mts).

d. En la solicitud de publicidad de C.A.S. Mobiliario, con radicado número 2018ER25243 del 14 de agosto de 2018, no coincide la duración solicitada (del 13 de agosto al 12 de octubre de 2018) con la autorizada en la carta acuerdo (del 13 de agosto al 12 de septiembre de 2018).

e. En la solicitud de publicidad de C.A.S. Mobiliario, con radicado número 2018ER30475 del 2 octubre de 2018, no coincide el tipo de medios, las medidas y el valor facturado con lo establecido en el acuerdo con radicado número 2018EE19092 del 4 de octubre de 2018

- Tipo de medios: Se solicitaron murales, columnas, dinteles y se autorizaron vinilos.
- Medidas: Se autorizó para la Estación Héroes como medidas 3 x 3 mts y se solicitó 4 x 4 mts.
- Cantidad: Se autorizaron ocho (8) espacios, sin embargo, se solicitaron trece (13).
- Valor: Se autorizó facturar \$26.305.270 y la factura TM20160 del 18 de junio de 2018 registra \$27.474.336, para una diferencia de \$1.169.066.

f. En la carta acuerdo de Efectimedios con radicado número 2018EE11328 del 12 de junio de 2018 se autorizó facturar \$10.175.126 y la factura TM8196 del 18 de junio de 2018 registra \$10.157.126, para una diferencia de \$18.000. Adicionalmente, no se encontró el radicado de TRANSMILENIO S.A. en la carpeta física denominada "*Efectimedios (1) 2018*".



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



g. La factura TM20155 del 14 de octubre de 2018 de Marketmedios fue pagada 37 días después de los 60 días autorizados a partir de la fecha de factura, sin intereses de mora.

Las situaciones descritas incumplen lo estipulado en el P-SN-002 Procedimiento Arrendamiento de Infraestructura, versión 3 de enero de 2019:

- Numeral 8.2 Seguimiento a los ingresos por concepto de arrendamiento de la infraestructura a cargo de TRANSMILENIO S.A. *"La Subgerencia de Desarrollo de Negocios, con el fin de efectuar el control a la facturación de cualquier equipo, producto, módulo, máquina, campaña publicitaria o elemento en los espacios arrendados, realiza un seguimiento de la facturación acorde a las condiciones contractuales o comerciales pactadas para cada uno de los negocios que suscriba la Subgerencia de Desarrollo de Negocios."*

- Numeral 8.2.1 *"La facturación de los espacios se efectúa de acuerdo con los plazos establecidos en los contratos, cartas de acuerdo o por el período arrendado teniendo en cuenta el documento M-SE-005 Manual de Facturación y Cartera vigente expedido por la Entidad o el documento que lo reemplace".*

- Numeral 8.2.6 Control Cartera: *"El profesional a cargo de cada contrato o negocio debe efectuar el control mensual del pago por parte del cliente de las facturas emitidas, con base en la información que para tal efecto suministra la Dirección Corporativa, o mediante las herramientas o mecanismos que establezca la Entidad en su Manual de Facturación o Cartera en caso que existan demoras en los pagos, realizará las acciones correspondientes para lograr el pago de estas obligaciones por parte del cliente, si una vez efectuadas dichas gestiones no se obtiene dicho pago, deberá proceder de acuerdo a lo que establezca el contrato respectivo, o lo que conceptúe la Subgerencia Jurídica al respecto".*

Adicionalmente, con el M-SE-005 Manual para la Facturación y la Gestión de Cartera en TRANSMILENIO S.A., Versión 0 de octubre de 2017, así:

- Numeral 6.2.2 Gestión cartera: "(...) El responsable de esta actividad será el servidor público encargado del contrato o el delegado por la Subgerencia o área originadora de la obligación. El funcionario delegado deberá realizar seguimiento mediante el aplicativo dispuesto por la Entidad y realizar la gestión de cartera (correo electrónico) y la gestión de cartera deberá realizarse previo al vencimiento de la factura mediante correos electrónicos. En estos se informará de manera clara la forma, lugar y oportunidad para realizar el pago".

Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:

1. Desconocimiento de los controles establecidos en los procedimientos
2. Documentos obsoletos y/o desactualizados.
3. Controles no funcionales o poco prácticos, igual que debilidad en la supervisión de actividades de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios para garantizar adecuada gestión.

Descripción del Riesgo.

Pérdida de recursos debido a falta y/o debilidad en controles para garantizar que la información registrada en los archivos que cuentan con datos utilizados para facturar sea completa, veraz, exacta y restringida.

Descripción del Impacto:

Afectación al logro de los objetivos del proceso al realizar actividades diferentes a las descritas en el proceso.

Recomendaciones:

1. Dar adecuado y oportuno cumplimiento a los procedimientos y manuales con que cuenta la Entidad para el manejo de la Facturación y Cartera.
2. Diseñar e implementar controles que le permitan garantizar a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, que lo autorizado en las cartas de acuerdo sea efectivamente lo ejecutado y pagado.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



3. Complementar el archivo control que maneja la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, con los datos clave que permitan realizar seguimiento.
4. Verificar la consistencia entre la información del archivo control de facturación versus lo registrado en el Sistema JSP7.
5. Implementar mecanismos de control y seguimiento de la facturación, con el fin que se realice de forma oportuna la gestión de la cartera.
6. Reforzar las labores de supervisión a las actividades de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios relacionadas con la gestión de recuperación de cartera y facturación.

Hallazgo N° 3 – Debilidad en el control y gestión de inventario de los productos de Merchandising

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

La Oficina de Control Interno adelantó revisión frente al listado de promoción institucional o merchandising durante el periodo febrero a diciembre de 2018. Como resultado de la verificación a la carpeta física denominada Merchandising 2018 la cual cuenta con soportes documentales de febrero a octubre de 2018, se identificó que, de 66 solicitudes de elementos de promoción institucional, 59 corresponden a obsequios y 7 a ventas. Adicionalmente, se evidenciaron 28 facturas de venta asociadas con la Feria de Movilidad y Transporte de 2018. Como resultado de dicha verificación se observó que:

- a. De las 59 solicitudes de elementos realizadas por concepto de promoción institucional (equivalente a 273 elementos), 2 no contaban con la firma de aprobación por parte de la Subgerente de Desarrollo de Negocios y 2 sin aprobación de la dependencia solicitante, sin embargo, se evidenció la salida de los elementos por medio de los comprobantes de salida de bodega.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Fecha	Dependencia Solicitante	Ítem	Cantidad Despachada	No. Comprobante Salida de Bodega	Fecha de Comprobante Salida de Bodega	Observación
4 de abril de 2018	Gerencia General	Sombrija de Mano	2	2	30 de abril de 2018	No se observó firma de la Dependencia Solicitante
20 de abril de 2018	Dirección Técnica de Seguridad	Llaveros Metálicos	60	2	30 de abril de 2018	No se observó firma del Subgerente de Desarrollo de Negocios
		Cuadernos - Agendas	60	2		
10 de mayo de 2018	Dirección Técnica de BRT	Llaveros	11	4	30 de mayo de 2018	No se observó firma de la Dependencia Solicitante
6 de junio de 2018	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Libreta 15 años	70	2	30 de junio de 2018	No se observó firma del Subgerente de Desarrollo de Negocios
		Llaveros Metálicos	70	2		
Total			273			

b. Una solicitud de elementos presentó tachones y enmendaduras y una fue diligenciada a lápiz, lo que puede afectar la transparencia en la información presentada.

c. 17 de las 59 (29%) solicitudes de elementos se encontraban sin diligenciar en algunos campos, dentro de los que se destacan el nombre del solicitante, fecha, justificación de la solicitud o destino de los elementos solicitados.

d. El formato "*solicitud salida de elementos a almacén*" a través del cual la Subgerencia de Desarrollo de Negocios consolida la información mensual junto con la Dirección Corporativa, no se encuentra codificado, ni controlado en el Sistema de Gestión de la entidad. Adicionalmente, la Oficina de Control Interno constató que en la intranet se encuentra dispuesto en el micrositio del Proceso Gestión de Servicios Logísticos el formato R-DA-016 de 2014 denominado "*solicitud de elementos de almacén*" el cual cuenta con campos y espacios diferentes a los definidos en el formato utilizado por la Subgerencia de Desarrollo de Negocios (incumpliendo lo definido en el procedimiento Control de Documentos oficiales del Sistema de gestión con código P-OP-001-2 en el numeral 6.2.1 "*Elaboración, Aprobación, Revisión y Adopción de los documentos*" y el Manual de Inventarios M-DA-002-0, numeral 7.1.2.3 Procedimiento para la solicitud y salida de Bienes del Almacén etapa 30.

e. De conformidad con la entrevista realizada al Profesional Especializado Grado 6 de Mercadeo y Explotación de Marca, el día 12 de marzo de 2019, manifestó que a la fecha

Informe OCI-2019-025 - Proceso de Gestión de Mercadeo



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



de la presente auditoría no se ha realizado un inventario físico con la Dirección Corporativa posterior al que se efectuó el 31 de julio de 2018, tampoco existen evidencias de lo enunciado en la frecuencia determinada por el procedimiento aplicable. Dado la falta de aplicación de controles, queda descubierto el riesgo pérdida de recursos debido a inadecuada contabilización del inventario de los productos de Merchandising.

f. Se evidenció la desactualización del módulo de inventarios del Sistema JSP7, por cuanto se describen las siguientes diferencias:

- En el Informe de Merchandising del mes de julio de 2018 bajo memorando con radicado 2018IE6828 existe una diferencia en los cuadernos ecológicos, toda vez, que se despacharon 8 según formato R-SN-005 solicitud de elementos de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios para Promoción Institucional, sin embargo, dicha salida no fue registrada en el comprobante de salida de bodega No. 6 del 31 de julio de 2018. Cabe anotar, que existe una nota en la solicitud de salida de elementos a almacén la cual se realiza entre la Subgerencia de Desarrollo de Negocios y Dirección Corporativa que indica: *"Recordar que no se tiene en cuenta los cuadernos ecológicos, las sombrillas grandes ni los libros de 10 años porque no se encuentran en el inventario de seus"*.

g. A la fecha de socialización del presente hallazgo, no se ha realizado envío a la Subgerente de Desarrollo de Negocios del informe detallado de las salidas de productos de merchandising generados durante los meses de enero a mayo, noviembre, diciembre de 2018 y enero de 2019 con sus respectivos soportes, incumpliendo el numeral 6 condiciones generales del Procedimiento P-SN-006 Merchandising, versión 2, Julio de 2018.

Las anteriores situaciones incumplen con lo establecido en el Procedimiento P-SN-006 Merchandising, versión 2, Julio de 2018, así:

a. Numeral 6 Condiciones Generales: *"Es responsabilidad del Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios realizar a 31 de diciembre de cada vigencia un arqueo*

físico de los productos de merchandising existentes en la bodega" y presentar mensualmente al Subgerente de Desarrollo de Negocios un informe detallado de las salidas de los productos de merchandising generados durante el mes con sus respectivos soportes (facturas, solicitudes de elementos para promoción institucional, entre otros).

b. Numeral 7 Descripción del Procedimiento:

- Etapa 150 *"Diligenciar formato R-SN-005 Promoción Institucional y hacer firmar por el Subgerente de Desarrollo de Negocios. Se debe programar la entrega".*

- Etapa 220 *"Actualizar el registro de inventario de productos de Merchandising al finalizar el mes, de acuerdo con las salidas que se presenten, a través del archivo en Excel que maneja la Subgerencia de Desarrollo de Negocios".*

c. Etapa 250 *"Archivar mensualmente las copias de las facturas y formatos de solicitud a Subgerencia de Desarrollo de Negocios de Productos para Promoción Institucional derivadas de la venta de Merchandising".*

Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:

Debilidad en la aplicación del Procedimiento P-SN-006.

Descripción del Riesgo.

Pérdida de recursos debido a inadecuada contabilización del inventario de los productos de Merchandising.

Descripción del Impacto:

Hallazgos, investigaciones, multas y/o sanciones.

Recomendaciones:

1. Dar estricto cumplimiento a los lineamientos definidos en el Procedimiento P-SN-006 Merchandising, versión 2, Julio de 2018.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



2. Implementar como medida de autocontrol la realización de inventarios periódicos que permitan dar cumplimiento sobre el control y manejo de inventarios.

Hallazgo N° 4 – Debilidad en la Supervisión de Contratos en el proceso Gestión de Mercadeo

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Se evidenciaron debilidades en la supervisión de 2 de 6 (33%) Contratos de Prestación de Servicios Personales de contratistas que hacen parte de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, de acuerdo con las situaciones enunciadas a continuación:

Contratos de Prestación de Servicios Personales – Apoyo a la Gestión

La Oficina de Control Interno analizó seis (6) contratos activos (100%), de los contratistas adscritos a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, del Proceso Gestión de Mercadeo y verificó el pago de la seguridad social, según los informes y planillas que se encuentran en el SECOP II. Encontrando lo siguiente:

1. En el Informe de Supervisión No.1 del Contrato 655 de 2018, para el periodo del 19 de octubre al 15 de noviembre de 2018, no se evidenció el soporte del pago de la seguridad social del mes de octubre en la plataforma Secop II y en el informe de supervisión, se registró que dicho pago no aplicaba. Adicionalmente el supervisor certifica “(...) *la contratista presentó la Cuenta de Cobro y los documentos que acreditan y certifican los pagos realizados al Sistema de Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales*”.

Por otra parte en el informe No. 2 de supervisión, no se registró el número de la planilla con la cual fue realizado el aporte al Sistema de Seguridad social del mes de octubre de 2018 y en el campo para ello definido, aparece “N/A”, no obstante se registró que el contratista se encontraba al día con “todos los pagos y/o aportes al



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Sistema de Seguridad Social” y que cumplió con las obligaciones estipuladas en el mismo, tal como se presenta a continuación: *"Así mismo la contratista se encuentra a paz y salvo con las obligaciones del sistema general de seguridad social y de aportes parafiscales"*.

2. Al revisar el pago de ARL se observó que la planilla de pagos de los contratistas adjunta en el Secop II, registra pago con riesgo 1 (efectuado por los contratistas), no obstante, al revisar los pagos que realizó la Dirección Corporativa con riesgo 4, los contratistas también figuran con dicho pago.

Lo anterior, incumple lo establecido en el Decreto 1273 de 2018 - Artículo. 3.2.7.1: *Ingreso Base de Cotización (IBC) del trabajador independiente con contrato de prestación de servicios personales. El ingreso base de cotización (IBC) al Sistema de Seguridad Social Integral del trabajador independiente con contrato de prestación de servicios personales relacionados con las funciones de la entidad contratante corresponde mínimo al cuarenta por ciento (40%) del valor mensualizado de cada contrato, sin incluir el valor total del Impuesto al Valor Agregado (IVA) cuando a ello haya lugar. En ningún caso el IBC podrá ser inferior al salario mínimo mensual legal vigente ni superior a 25 veces el salario mínimo mensual legal vigente* y el DECRETO NÚMERO 1081 DE 2015 REPUBLICA DE COLOMBIA I (mayo 26 de 2015) *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, en su artículo 2.1.1.2.1.8. Publicación de la ejecución de contratos. Para efectos del cumplimiento de la obligación contenida en el literal g) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, relativa a la información sobre la ejecución de contratos, el sujeto obligado debe publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución del contrato.*



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Contrato Afiliaciones Asociaciones de Transporte

No se evidenciaron informes de supervisión para los meses de enero, febrero, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre del 2018 relacionados con el contrato 196 de 2012 suscrito con la UITP y los informes de supervisión derivados de la afiliación con SIBRT. Los únicos informes evidenciados corresponden a los radicados: 2018IE3896 que se asocian al informe de supervisión del 1 de marzo al 30 de abril de 2018 de SIBRT y 2018IE3894 y corresponde al informe de supervisión del 1 de marzo al 30 de abril de 2018 de UITP.

El Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales responsable de la información, verbalmente informó que no tenía más informes de supervisión de estas afiliaciones, no obstante, en el sistema JSP7 registran facturas para pago así: ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE SISTEMAS INTEGRADOS Y BRT – SIBRT, 28 de mayo por 34 millones y UNIÓN INTERNACIONAL DEL TRANSPORTE PUBLICO – UITP, 12 de junio por valor de 14.5 millones. Aunado a la debilidad en la supervisión de los contratos, quedando descubierto el riesgo de pérdida de recursos debido a inadecuada utilización o aprovechamiento de las afiliaciones o asociaciones internacionales y latinoamericanas ya que al no realizar seguimiento mediante los informes de supervisión a dichos contratos, no es posible establecer los beneficios que ha obtenido la entidad para el periodo evaluado, con ocasión de dichos convenios, no obstante se continua pagando las afiliaciones o membresías.

Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:

1. Falta de apropiación de las obligaciones de Supervisión descritas en el Manual de Supervisión e Interventoría.
2. Ausencia de análisis de Costo vs. Beneficio de las afiliaciones.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Descripción del Riesgo.

Pérdida de recursos debido a inadecuada utilización o aprovechamiento de las afiliaciones o asociaciones internacionales y latinoamericanas.

Descripción del Impacto:

Apertura de procesos disciplinarios y/o fiscales debido al incumplimiento de lo estipulado en Leyes y Decretos.

Recomendaciones:

1. Establecer mecanismos de autocontrol para evitar que la situación se vuelva a presentar, por parte de los supervisores de los contratos.
2. Presentar en los tiempos estipulados y con toda la información que expresa el Manual de Supervisión e Interventoría los informes de supervisión
3. Evidenciar los informes de supervisión relacionados con las afiliaciones y/o membresías con que cuente la entidad.
4. Evidenciar en los informes de supervisión de las afiliaciones y/o membresías los análisis de la relación costo-beneficio para la Entidad al contar con dichas membresías.

Hallazgo N° 5 – Ausencia de Estrategias para fidelizar clientes

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

No se evidenciaron estrategias de fidelización de clientes con ocasión de los eventos realizados, incumpliendo lo establecido en el procedimiento para participación y realización de eventos comerciales con código P-SN-007-2 (actividad 100 del flujograma) ya que mediante las entrevistas realizadas a los colaboradores del Proceso Gestión de Mercadeo se indagó por la Estrategia de fidelización que se hizo en la última feria realizada (2018) sin lograr obtener los soportes o registros de lo enunciado.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Durante la reunión de cierre, mediante la cual fueron socializados los hallazgos, se presentó a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios la limitante asociada a la falta de documentos para realizar las pruebas de recorrido, otorgado el plazo solicitado por la Subgerencia, la OCI no recibió dicha documentación.

Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:

Desconocimiento de los controles establecidos en los procedimientos.

Descripción del Riesgo.

Pérdida de imagen reputacional debido a que no se logre fidelización de clientes para nuevos eventos por debilidad en la gestión adelantada con ocasión de la feria 2018.

Descripción del Impacto:

Mala imagen reputacional en organización de eventos.

Recomendaciones:

1. Evidenciar los soportes del diseño y aplicación de la estrategia para fidelizar clientes cada vez que se realicen eventos.
2. Dejar documentada la Estrategia contribuyendo así con la memoria institucional.

Hallazgo N° 6 – Documentos Desactualizados del Proceso Gestión de Mercadeo

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Se evidenció debilidad en el control de documentos del Proceso Gestión de Mercadeo, de acuerdo con las siguientes situaciones:

- El Procedimiento P-SN-009, versión 2 de agosto de 2018 Prestación de Servicios de Consultoría no se aplica desde el año 2010, según informó el responsable de este procedimiento (Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales). Por lo anterior, al realizar la prueba de recorrido, no se evidenciaron soportes de su



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



aplicación, sin embargo, dicho documento se encuentra publicado en la intranet de la Entidad.

- En los procedimientos: P-SN-009, versión 2 de 2018, P-SN-006 versión 2 de 2018 y P-SN-005 versión 2 de 2017 se hace mención de la Resolución 311 de del 30 de junio de 2017: *"Por medio de la cual se fijan las condiciones para la explotación colateral de los Sistemas de transporte a cargo de TRANSMILENIO S.A."*, la cual fue derogada por la Resolución No. 831 de 2018 *"Por medio de la cual se fija el esquema tarifario transitorio para la comercialización y explotación colateral de la infraestructura a cargo de TRANSMILENIO S.A."*.
- En la etapa 140 dice *"Entregar soportes a la Dirección Administrativa para que los productos de Merchandising se ingresen al almacén"*, la cual debe ser cambiada por Dirección Corporativa.

Lo anterior, incumple los numerales 6.1 Generalidades que define lo siguiente: *"La elaboración y actualización de los Documentos del Sistema Integrado de Gestión es responsabilidad de las personas encargadas del proceso o la actividad que se está documentando"* y 6.1.5 Cambio o Actualización de Documentos, *"(...) Los cambios en los documentos, que con lleven a generar una versión nueva, deben ser revisados y aprobados, por los funcionarios que ocupan los cargos de las dependencias responsables que efectuaron la revisión y aprobación de la versión anterior (...)"* del procedimiento Control de los Documentos Oficiales del Sistema integrado de Gestión con código P-OP-001-2.

Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:

1. Desconocimiento de la normatividad vigente.
2. Ausencia de mecanismos que permitan la revisión periódica y actualización de los documentos del proceso.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Descripción del Riesgo.

Incumplimiento de la Normatividad vigente.

Descripción del Impacto:

Desinformación o información no confiable dada por el proceso al estar utilizando documentación desactualizada.

Recomendaciones:

1. Hacer una revisión de todos los documentos del Proceso realizar los cambios a que haya lugar, remitir a la Oficina Asesora de Planeación para su actualización.
2. Dar adecuado cumplimiento al mecanismo de control para la revisión periódica de los documentos del proceso, de acuerdo con lo definido por la Oficina Asesora de Planeación.

Hallazgo N° 7 – Deficiencias de control en el proceso de Administración de Usuarios y Seguridad de la Información en el proceso Gestión de Mercadeo.

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

A continuación, se detallan las deficiencias existentes en el control, gestión y administración de archivos contentivos de información del Proceso Gestión de Mercadeo que evidencian debilidad en la seguridad e integridad de la información dejando descubierto el riesgo de Pérdida de información clave en el proceso:

1. La matriz de perfiles, roles, usuarios, accesos, permisos del sistema JSP7 no fue reportada por la Subgerencia de Desarrollo de Negocios a la Dirección de TIC's, lo anterior, evidencia incumplimiento a los lineamientos definidos por la Entidad mediante el memorando 2018IE3984 "*Normatividad de Gestión aplicable a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para TRANSMILENIO S.A.*" en donde se indica que "*Las áreas usuarias deben definir la funcionalidad requerida y los estándares de calidad funcionales a ser utilizados en la evaluación de alternativas de implantación de los*

sistemas requeridos. Igualmente, las áreas usuarias deben recibir y aprobar las funcionalidades del software construido o adquirido para apoyo de los procesos bajo su competencia".

2. Se evidenció que en los equipos de cómputo de diez (10) funcionarios y/o colaboradores con los que cuenta el área en la sede administrativa, cuatro de ellos (4) no cuentan con la unidad (P), es decir la unidad dispuesta por la Dirección de TIC's que permita hacer back up de la información y almacenar en red. Se evidenció que dos (2) funcionarios cuentan con dicha unidad, sin embargo, la información gestionada en esos equipos se almacena en archivos TSM, lo que indica que la información está siendo almacenada de forma local, por tanto, no se cuenta con Back up.

Por otra parte, se evidenció que una funcionaria adscrita a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios almacena la información en el file server de la Subgerencia económica y en ella tiene una subcarpeta denominada SDN (Subgerencia de Desarrollo de negocios).

3. Se realizaron pruebas de recorrido a los colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios el 12 y 18 de marzo de 2019, con el fin de constatar la identificación y autenticación de los usuarios de la Subgerencia frente al acceso a los sistemas de información tales como JSP7, Cordis, Royal, Secop II, CEN Financiero. De lo anterior, se pudo observar que dos (2) de los diez (10) funcionarios y/o colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, se encuentran almacenando las contraseñas asignadas en papeles y agendas de trabajo en formato legible, dejando al descubierto que personas no autorizadas puedan utilizarlas. Lo anterior, incumple con lo establecido en el literal a, del numeral 8.4.3. Almacenamiento de Contraseñas.

Las situaciones presentadas contravienen con lo establecido en:

M-DT-001 Manual de Políticas de Seguridad de la Información, versión 2 de julio de 2018:

- Numeral 8.4.3 Almacenamiento de Contraseñas
- P-DT-007 Administración de Usuarios, versión 3, enero de 2019

- Párrafo 2, numeral 6 Es responsabilidad del usuario guardar su información en el computador asignado y en el lugar establecido por la Dirección de TIC's.
- Etapa 20, numeral 7.4 Cambios de privilegios de acceso a las aplicaciones.

Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:

1. Debilidad en la aplicación de las políticas de seguridad informática.
2. Desconocimiento de las Políticas de Seguridad de la Información.

Descripción del Riesgo

1. Pérdida económica por accesos no autorizados e inadecuada segregación de funciones en los sistemas de información (JSP7) para el ingreso o modificación de la información de la facturación y cartera.
2. Pérdida de recursos debido a falta y/o debilidad en controles para garantizar que la información registrada en los archivos que cuentan con datos utilizados para facturar sea completa, veraz, exacta y restringida
3. Pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Descripción del Impacto:

1. Pérdida de información clave en el proceso.
2. Pérdida de imagen reputacional.

Recomendaciones:

1. Revisar el cumplimiento de las políticas de seguridad informática.
2. Implementar mecanismos de validación y verificación del cumplimiento de las políticas de seguridad informática.

Hallazgo N° 8 – Debilidad en la aplicación de los controles establecidos en el Manual de Seguridad de la Información

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Se verificaron los privilegios asignados a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios en el Sistema JSP7. Por lo anterior, se evidenció que en dicho Sistema, los usuarios activos para el módulo de facturación pertenecen al área de Tesorería y de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, identificándose que estas áreas comparten el rol denominado ROL_FACTURADOR, el cual tiene como opciones de menú “*creación de servicios*” y “*artículos y servicios*”, es decir, que puede realizar actualización y modificación de la lista de precios, siendo este un privilegio que debería estar restringido a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.

Adicionalmente, se evidenció que el 100% de los profesionales de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios que cuentan con rol denominado Rol_ FACTURADOR, cuentan con dicho permiso (de modificar la lista de precios).

Las situaciones presentadas contravienen con lo establecido en:

M-DT-001 Manual de Políticas de Seguridad de la Información, versión 2 de julio de 2018:

- Literales a y h, del numeral 8.4.1 Requisitos del negocio para el control de acceso

Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:

1. Debilidad en la aplicación de las políticas de seguridad informática.
2. Desconocimiento de las Políticas de Seguridad de la Información.

Descripción del Riesgo.

1. Pérdida económica por accesos no autorizados e inadecuada segregación de funciones en los sistemas de información (JSP7) para el ingreso o modificación de la información de la facturación y cartera.
2. Pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Descripción del Impacto:

Pérdida de información clave en el proceso.

Recomendaciones:

1. Adoptar y aplicar las medidas definidas por la Entidad en el numeral 8.4.1 Política de control de accesos del Manual de Políticas de Seguridad de la Información M-DT-001, versión 2 de julio de 2018, para asegurar el acceso controlado a la información.
2. Evaluar la posibilidad de designar a un único profesional que se encargue de realizar la modificación y/o actualización de la lista de precios en el Sistema JSP7 ya que, en la actualidad, todos los profesionales cuentan con permiso para modificar lista de precios en dicho sistema de información.
3. Evaluar la matriz de perfiles, roles, usuarios, accesos, permisos del sistema JSP7, con el fin que se limite o restrinjan los accesos al módulo de facturación y cartera de conformidad con las responsabilidades y obligaciones de los funcionarios y contratistas que forman parte del proceso de mercadeo.
4. Implementar mecanismos de validación y verificación del cumplimiento de las políticas de seguridad informática.

El presente informe fue comentado y socializado con la Subgerente de Desarrollo de Negocios y su equipo de trabajo el 4 de abril de 2019.

La Oficina de Control Interno reitera la formulación y envío de los planes de mejoramiento para los hallazgos ya mencionados, por parte de los responsables, los cuales debieron ser remitidos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recepción, siendo esta el 12 de abril de 2019.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

1. Evaluar la posibilidad de implementar mecanismos de control entre la Subgerencia de Desarrollo de Negocios y la Oficina Asesora de Planeación que permitan mantener actualizados y publicados los documentos relacionados con el Proceso de Gestión de Mercadeo.
 - Se evidenció que en el micrositio del Proceso de Gestión de Mercadeo se encontraba publicada la versión 2 del Procedimiento P-SN-002 Arrendamiento de Infraestructura, sin embargo, se constató mediante resolución No. 042 del 30 de enero de 2019 la modificación del documento en mención, quedando como versión definitiva la número 3.
 - El proceso auditado no garantiza adecuado cumplimiento a los lineamientos definidos por la Entidad en material de control y actualización de documentos ya que se encontró que en el listado de maestro de documentos no se encontraban incorporados 3 procedimientos y un formato que se encontraban publicados en el micrositio del proceso.
2. Evaluar la incorporación en la matriz de gestión de riesgo del proceso *"Pérdida de recursos debido a que las comercializadoras no den continuidad a los contratos por actividades de vandalismo en material publicitario"*.
 - Se evidenció que el riesgo mencionado se encuentra descubierto, toda vez que no hay evidencias de controles que permitan su gestión.
3. Implementar controles efectivos que permitan conservar la documentación y trazabilidad de las actividades propias realizadas por la dependencia, de manera ordenada, completa, coherente y de acuerdo con la normatividad vigente, en los manuales y procedimientos internos.

- En la revisión documental a la carpeta merchandising 2018, se observó que las solicitudes de elementos a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios para Promoción Institucional se encuentran archivadas desde febrero a octubre de 2018, quedando pendientes de incorporar las relacionadas con enero, noviembre y diciembre de 2018.
 - Se evidenciaron solicitudes de almacén en periodos que no corresponden.
4. Evaluar la posibilidad que un único profesional realice revisión y seguimiento de la información registrada en los archivos de facturación que se encuentran compartidos en el One Drive ya que, en la actualidad, todos los profesionales cuentan con permiso para modificarlo y no se cuenta con un responsable de verificar los datos.
- Se observó que los archivos de facturación 2018 y 2019 con los que cuenta la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, se encuentran compartidos en One Drive, por la Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios y Explotación de Marcas (E), quien se encarga de consolidar la información ya mencionada, sin embargo, puede ser editado por todos los colaboradores de la dependencia, evidenciándose debilidad en protección adecuada de la información, debido a que no cuentan con protocolos de seguridad para protección de los datos que permitan garantizar la veracidad, completitud, exactitud y restricción de la información.
5. Adelantar actividades necesarias para el debido control y supervisión a la gestión de recuperación de cartera de aquellos casos que se encuentran en proceso ejecutivo y que son derivados de las actividades desarrolladas en la Subgerencia de Desarrollo de negocios.
- De acuerdo con las actividades adelantadas por la Oficina de Control Interno, se evidenció que la Subgerencia de Desarrollo de Negocios no tiene conocimiento sobre los avances y el estado de los procesos ejecutivos iniciados por la Subgerencia Jurídica.

CONCLUSIÓN

Se evidenció que algunas de las desviaciones encontradas durante el ejercicio auditor, fueron corregidas al corte del presente documento, no obstante, resulta necesario tomar acciones correctivas tendientes a eliminar la causa de los problemas detectados.

Los hallazgos y oportunidades de mejora 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.

SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento “P-CI-009-3 Ejecución de Trabajos de Aseguramiento”, la etapa 60 del numeral 7.4 Comunicación de Hallazgos indica que en caso de no recibir respuesta al hallazgo por parte del (los) responsables del proceso, subproceso o actividad auditada dentro del plazo establecido, se considera en firme el mencionado hallazgo y por tanto, el mismo debe ser objeto de tratamiento mediante la suscripción de un Plan de Mejoramiento que debe ser allegado a la Oficina de Control Interno dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del informe preliminar.

Con lo anterior, y debido a que el 3 y 9 de abril de 2019 fueron enviados los hallazgos mediante correo electrónico hacia la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, los cuales al corte del presente documento no han sido contestados, dicho Plan de Mejoramiento deberá formularse en el formato R-CI-011 Plan de 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.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Para lo anterior, si la Subgerencia de Desarrollo de Negocios lo considera, la Oficina de Control Interno dentro de su rol de asesoría y acompañamiento, puede asesorar en la formulación metodológica del Plan de Mejoramiento, que deberá presentarse dentro de los cinco días (5) hábiles siguientes al recibo del informe de auditoría.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 26 de abril de 2019.

Luis Antonio Rodríguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Lina María Amaya Sánchez de la Oficina de Control Interno.

Revisó: Luz Marina Díaz Ramírez, Contratista Oficina Control Interno

Código: 801.01-5-5.2