



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2019-054

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Consultoría a la Vinculación de Vehículos y Conductores del Componente Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP definido en el Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP.

RESPONSABLE DEL PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Dirección Técnica de Buses

EQUIPO CONSULTOR: José Luis Soto Dueñas, Contratista
Lina María Amaya Sánchez, Contratista

OBJETIVO:

1. Evaluar la Administración del riesgo de la actividad de Vinculación de Vehículos y Conductores del Componente Zonal del SITP.
2. Evaluar el diseño y efectividad operativa en la aplicación de controles necesarios para mitigar los riesgos asociados a la actividad evaluada.
3. Evaluar el cumplimiento de la normatividad externa e interna, considerando las políticas, procedimientos y formatos aplicables a la actividad de vinculación.
4. Identificar oportunidades de mejora que permitan agregar valor a las actividades de vinculación de vehículos y conductores del componente zonal del SITP, a la gestión de riesgos, control y gobierno de la Entidad.
5. Verificar los niveles de seguridad de la información implementados en la actividad de vinculación.

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo de consultoría comprendió la evaluación de los controles internos a los riesgos identificados para la actividad de vinculación de vehículos



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



y conductores del SITP para el componente zonal, la evaluación al diseño y ejecución de los controles definidos para el tratamiento de los riesgos y la identificación de oportunidades de mejora de las actividades, de acuerdo con lo presentado en la descripción del trabajo.

La consultoría fue realizada para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2018 y 30 de abril de 2019, mediante la cual se realizó un muestreo aleatorio simple, de una población de 5.666 vehículos y 11.475 conductores del componente zonal del SITP, adoptando un error muestral del cinco por ciento (5%), una proporción de éxito del dos por ciento (2%) y un nivel de confianza del noventa y cinco por ciento (95%), obteniendo así, un tamaño muestral de treinta (30) vehículos y treinta (30) conductores, los cuales permitieron verificar el grado de cumplimiento de los procedimientos y documentación definidos por el Ente Gestor en la actividad de vinculación.

DECLARACIÓN

Esta consultoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias, seleccionadas, y los criterios utilizados para la selección de la muestra se encuentran consignados como soporte de las pruebas del trabajo realizado, en el formato “*R-CI-019 Selección de Muestras*”, establecido en la Oficina de Control Interno para los propósitos mencionados.

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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



CRITERIOS DE LA CONSULTORÍA

- Caracterización del Proceso Gestión de Supervisión y Control de la Operación del SITP, publicada en la intranet al corte de la evaluación, mapas de riesgos del proceso y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, manuales, procedimientos y demás documentos del Proceso.
- Manual de Operaciones Componente Zonal, con código M-DB-003, versión 1 de abril de 2018.
- Procedimiento de Vinculación de Vehículos Zonales al SITP, con código P-DB-015, versión 1, diciembre de 2017 y versión 2 de junio de 2018.
- Procedimiento de Vinculación de Conductores Zonales al SITP, con código P-DB-016, versión 1 diciembre de 2017.
- Formatos derivados de la ejecución de conformidad con lo indicado en el Manual de Operaciones del Componente Zonal y de los Procedimientos de Vinculación de Vehículos y Conductores, y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A., que apliquen y se encuentren vigentes.
- La demás normatividad interna y/o externa asociada con la actividad auditada.

Riesgos Identificados por la Oficina de Control Interno

1. Pérdida de información y uso indebido por accesos no autorizados e inadecuada segregación de funciones en el Sistema de Información GestSAE, frente al ingreso o modificación de la información de la Vinculación de Vehículos y Conductores del Componente Zonal.
2. Posibles accidentes, demandas, multas, sanciones y demás acciones jurídicas, derivadas de la vinculación de vehículos y/o conductores que no cumplen con la totalidad de requisitos exigidos para incorporarlos a operaciones del SITP Zonal.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3. Pérdida de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información a falta de segregación de funciones.
4. Pérdida de integridad de la información debido al registro erróneo de los datos de vehículos y/o conductores del componente zonal del SITP en el Sistema de Información GestSAE derivada del ingreso manual por el grupo de vinculación.
5. Que la información ingresada al archivo consolidado para la vinculación de vehículos y conductores no cuente con la protección mínima de confidencialidad y se presenten vulnerabilidades en la misma.
6. Que se cuente con conductores que operen vehículos con licencias vencidas debido a debilidad en controles al momento de vinculación al sistema.
7. Entrega de información errada al concesionario operador, que lo induzca al error por avalar información con inconsistencias o en contravía con lo establecido en el Manual de Operaciones del Componente Zonal del SITP, demás normatividad interna y externa aplicable.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

De conformidad con el Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno para la vigencia 2019 y con lo exigido por la normatividad vigente, se realizó consultoría interna al Procedimiento de Vinculación de Vehículos y Conductores del Componente Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, cuya descripción de las actividades realizadas se presentan a continuación:

- a) Entendimiento del Proceso:** Se realizó levantamiento, análisis de información y documentación implementada, en conjunto con los responsables del procedimiento de vinculación de vehículos y conductores del SITP para el componente zonal, que forman parte de la Dirección Técnica de Buses, para verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a la vinculación, según los lineamientos definidos en el Manual



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de Operaciones del Componente Zonal y los procedimientos de vinculación de vehículos y conductores.

- b) Revisión de la Documentación:** Se consultaron los mapas de riesgos tanto de gestión como de 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) 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.
- d) Diseño del Programa de Trabajo:** Basados en el Entendimiento adquirido del Proceso, la Oficina de Control Interno, diseñó planes de pruebas, que a través de su ejecución permitiera determinar la existencia, funcionalidad y aplicación de los controles y requisitos identificados para el proceso.
- e) Reunión Apertura:** Se efectuó reunión de apertura el 26 de abril de 2019, con la Dirección Técnica de Buses, responsable de la vinculación de vehículos y conductores del componente zonal del SITP.
- f) Ejecución Pruebas:** El trabajo de consultoría fue realizado bajo los procedimientos adoptados por la Oficina de Control Interno y la participación de la Dirección Técnica de Buses a través de la cual se realizaron los procesos de inspección, observación y análisis efectuado sobre documentación soporte remitida por la Dirección Técnica de Buses, en particular la información reportada por el módulo del Sistema de Información GestSAE (Gestión del Sistema de Ayuda a la Explotación), información derivada de la validación de la veracidad de toda la documentación requerida para vinculación de vehículos y conductores. Con lo anterior, se evidenciaron debilidades en el registro de información en el GestSAE y en otros documentos.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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

- **Sobre la vinculación de vehículos:** Se probó la aplicación de los siguientes controles: memorando externo recibido de solicitud de vinculación, documentación completa recibida por los operadores requerida para vinculación de vehículos nuevos o usados según aplique y de acuerdo a los procedimientos estipulados, inspección técnica de aprobación física de tipología por parte de la interventoría y/o personal designado por TRANSMILENIO S.A, autenticidad de la información de los documentos de los vehículos a vincular, consignada en el Registro Nacional de Tránsito – RUNT, en especial las licencias de tránsito, revisión técnico mecánica y pólizas, que los datos de vehículos vinculados ingresados al aplicativo GestSAE fueran consistentes con la documentación de cada vehículo, que los certificados de vinculación al servicio y comunicación externa enviada al concesionario diera respuesta a la solicitud de vinculación, se constató que el 100% de las solicitudes de vinculación de la muestra seleccionada, contara con la documentación completa y verídica, con el fin que cumpliera con lo requerido en los manuales y procedimientos del Ente Gestor respecto a la vinculación de vehículos del componente zonal del SITP.
- **Sobre la vinculación de conductores:** Se verificó que la documentación allegada por el concesionario para cada conductor se encontrara completa, y cumpliera con los requisitos exigidos en el Manual de Operaciones del Componente Zonal, con código M-DB-003, versión 1 de abril de 2018 y P-DB-016 Procedimiento de Vinculación de Conductores zonales al SITP, versión 1 diciembre de 2017.

Por último, se verificó la notificación realizada por parte de la Entidad a los concesionarios mediante memorando externo, lo anterior, con el fin de dar cierre al proceso de vinculación. De conformidad con lo anterior, se identificó debilidad en el registro de datos en el Sistema de Información GestSAE.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- **Sobre la Seguridad de la Información:** Fue solicitada la Matriz de usuarios, perfiles, roles, accesos y permisos del Sistema de Información GestSAE, tanto a la Dirección Técnica de Buses como a la Dirección de TIC para constatar la correcta aplicación de las Políticas de Seguridad de la información definidas en la Entidad.

Así mismo, se verificó que los colaboradores del grupo de vinculación les hubiesen asignado un usuario y que los perfiles definidos para éstos estuvieran alineados con sus obligaciones y/o funciones. Con lo anterior, se identificó incumplimiento a la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.

Finalmente, se verificó la aplicación de las políticas de seguridad de la información en el archivo en formato Excel, donde la Dirección Técnica de Buses consolida la información de la actividad evaluada, evidenciándose debilidad en la protección mínima de confidencialidad y posibles vulnerabilidades.

RECOMENDACIONES

Oportunidad de mejora N° 1 – Debilidad en la actualización de información de vinculación de vehículos

Actualizar la información sobre la vinculación de vehículos y conductores del componente zonal del SITP, y tomar acciones correctivas que eliminen de raíz la causa de la inconsistencia evidenciada, sobre la información que se registra en el Sistema de Información GestSAE, con el objeto de disminuir el riesgo que algún vehículo y/o conductor sea habilitado a operaciones sin cumplir con la normatividad vigente aplicable, de tal forma que se cubra los riesgos identificados.

- Se evidenció que la licencia de tránsito número 10017271923 del vehículo de placas FUY792, marca Mercedes Benz, con propiedad del concesionario ETIB, no está vigente en la plataforma de consulta del Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT del Ministerio de Transporte y en el Sistema de Información GestSAE. Dicha información deja descubierto el riesgo que se habiliten vehículos y/o conductores a



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



operaciones del componente zonal de SITP, sin cumplir con la totalidad de la información y documentación básica definida por el Ente Gestor y normatividad vigente aplicable, que lo acredite como vehículo en condiciones óptimas y persona idónea para ser incluidos a operaciones del sistema zonal.

Oportunidad de mejora N° 2 – Debilidad en la incorporación de datos en el Sistema GestSAE

Fortalecer los mecanismos de control, así como socializar lecciones aprendidas y tomar acciones correctivas en la vinculación de conductores que permitan identificar las desviaciones recurrentes con el fin de anticiparse a errores de digitación y/o de contenido de la información en el registro de la misma, en el Sistema de Información GestSAE utilizado para la vinculación de buses y conductores para el componente zonal, de modo que se dé total cubrimiento a los riesgos identificados.

- Se observó error en la información registrada en el Sistema de Información utilizado para la vinculación de conductores, pues para el conductor Velandia Estupiñán Alfredo, identificado con C.C. 80.055.894, la fecha de vigencia establecida en la licencia de conducción es del 11 de julio de 2020 y la incorporada en la Base de Datos del Técnico Operativo de Gestión de Información Flota y el Sistema de Información GestSAE es del 11 de julio de 2021, presentando una diferencia de un (1) año. Lo anterior, deja al descubierto el riesgo de pérdida de integridad de la información debido al registro erróneo de los datos de vehículos y conductores del componente zonal del SITP en el sistema GestSAE derivada del ingreso manual por el grupo de vinculación.
- Para el conductor Benítez García Juan Robinson, identificado con C.C. 1.014.202.330, la fecha de vigencia establecida en la licencia de conducción es del 25 de enero de 2019 y la incorporada en la Base de Datos del Técnico Operativo de Gestión de Información Flota y el Sistema de Información GestSAE es del 28 de enero de 2019, presentando una diferencia de tres (3) días. Lo anterior, deja descubierto el



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



riesgo de que se cuente con conductores que operen vehículos con licencias vencidas.

- Se evidenció que en el Sistema de Información GestSAE cuya consulta fue realizada el 10 de junio de 2019, los conductores identificados con C.C. 1.071.162.628 y 1.019.118.473 respectivamente, presentan nombre y/o apellido diferente al constatado en las cédulas de ciudadanía.

Se evidenciaron errores de digitación en la información emitida por la Entidad hacia los concesionarios donde se avala la vinculación de conductores, así:

- Para el conductor Céspedes Velásquez Cristian Camilo, identificado con C.C. 1.022.975.399, se presentó error de digitación en el memorando con radicado 2019EE8849, al momento de emitir la respuesta al concesionario por cuanto fue autorizado para el tipo de servicio convencional que corresponde a tres tipologías (Bus 80, Bus 50 y Bus 40), sin embargo, la licencia tenía categoría tipo 1 que corresponde a una tipología (Bus 19), presentando inconsistencias en la información remitida al concesionario debido a que se confirmó la vinculación del conductor. Lo anterior, deja descubierto el riesgo de entrega errada de información al concesionario e inducción al error por avalar información con inconsistencias.

Oportunidad de mejora N° 3 –El Procedimiento de Administración de Usuarios del aplicativo GestSAE no ha sido formalizado.

Adelantar las acciones tendientes para propiciar la formalización del Procedimiento de Gestión de Usuario SAE, que la Dirección TIC viene desarrollando junto con la Dirección Técnica de Buses, con el fin de controlar los accesos no autorizados a información de vinculación de vehículos y conductores del componente zonal del SITP que pueda generar pérdida de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información a falta de segregación de funciones.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- No se evidenció que el procedimiento y/o instructivo de administración de usuarios del Sistema de Información GestSAE se encuentre elaborado, revisado y formalizado en el Sistema de Gestión de la Entidad, incumpliendo el Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información con código M-DT-001, versión 3 de abril de 2019, en el numeral 9.2.1.3 que define el uso aceptable de los activos de información.

Oportunidad de mejora N° 4: Cumplir con la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.

Cumplir con los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, con el propósito de evitar el acceso no autorizado a la información sensible de la Entidad derivada de las actividades de vinculación.

- Se identificó que el contratista Fabio Andrés Rodríguez Parra con el usuario asignado “FARP”, para el sistema de información GestSAE, culminó su contrato en junio de 2015, sin embargo, se evidenció la última actividad en el Sistema de Información GestSAE el 2 de enero de 2017, evidenciando que el usuario no se inactivó luego de la terminación del vínculo con la Entidad, generando incumplimiento en lo definido en el literal j del numeral 8.4.1 del Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información con código M-DT-001 en su versión 3.
- Para el contratista Diego Camilo Hernández Quintero con el usuario asignado en el Sistema de Información GestSAE “DCHQ” cuenta con el perfil “ENTE GESTOR TM”, habilitado para 65 permisos, el cual no se alinea con el perfil del grupo de contratistas de vinculación “INTER. VEH&COND TM” habilitado para 26 permisos, a pesar de contar con las mismas obligaciones contractuales. Lo anterior, incumple el literal i del numeral 8.4.1 del Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información con código M-DT-001 en su versión 3.
- Se evidenció que el archivo en formato Excel donde se registra la información derivada de la actividad de vinculación de vehículos y conductores, no cuenta con los



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



protocolos de seguridad para protección de datos como es un medio seguro entre las personas que requieren acceso a los archivos o protección mediante contraseñas de los mismos, siendo vulnerable a modificaciones o eliminaciones de información no autorizadas. Lo anterior, incumple el literal a del numeral 8.4.1 del Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información con código M-DT-001 en su versión 3.

FORTALEZAS:

- El compromiso desde la Dirección Técnica de Buses y los responsables en el procedimiento de vinculación de vehículos y conductores del componente zonal del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP
- La disposición de los funcionarios y contratista de la Dirección Técnica de Buses para atender la consultoría.
- El Procedimiento de vinculación evaluado en la muestra de vehículos seleccionada, cumplió con el 100% de lo requerido por la Entidad, lo cual evidencia adecuado diseño y aplicación de controles en las actividades de vinculación de buses al SITP zonal.

CONCLUSIONES:

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

Las oportunidades de mejora relacionadas en el presente informe corresponden a la evaluación de una muestra, por lo tanto, es responsabilidad de las dependencias, efectuar una revisión de carácter general sobre los aspectos evaluados.

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas con el Profesional Especializado Grado 6 de Flota de la Dirección Técnica de Buses y su equipo de trabajo, el 20 de junio de 2019 y con el Director Técnico de Buses el 25 de junio de 2019.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Con base en lo anterior, es deber de los responsables de cada proceso de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, la formulación del plan de mejoramiento con acciones correctivas y/o preventivas para que se eliminen las causas generadoras de las desviaciones encontradas en la gestión, 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 micro-sitio del MIPG, en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión y enviado a la Oficina de Control Interno.

Cualquier aclaración adicional, con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 28 de junio de 2019.

Oscar Pulgarín Lara

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: José Luis Soto Dueñas y Lina María Amaya Sánchez, Contratistas – Oficina de Control Interno

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