



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



**No. INFORME:** OCI-2021-023

**PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD:** Gestión de Mercadeo

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

**EQUIPO AUDITOR:** Herlay Hurtado Ortiz – Profesional Grado 04 -Oficina de Control Interno

German Ortiz Martín – Contratista de apoyo a la Gestión

### OBJETIVOS:

1. Evaluar la Administración del riesgo, tanto de gestión como de corrupción, del Proceso de Gestión de Mercadeo a través de una auditoría de aseguramiento.
2. Evaluar el diseño y efectividad operativa en la aplicación de controles internos del proceso auditado.
3. Evaluar el cumplimiento de la normativa externa e interna, considerando las políticas y procedimientos aplicables al proceso.
4. Evaluar las acciones tomadas frente a la actual contingencia COVID-19.

### ALCANCE:

La auditoría se realizó con base en actividades previstas en la caracterización del proceso de Gestión de Mercadeo, como se detalla a continuación:

| ACTIVIDAD DEL PROCESO  | ALCANCE  |
|--|--|
| Elaborar y consolidar el plan de acción de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.   | Esta actividad no fue evaluada en este ejercicio de auditoría teniendo en cuenta que se realizó el informe de Evaluación por Dependencias No. OCI-2021-016 |
| Planificar las actividades para la explotación colateral del conocimiento, la Infraestructura del Sistema de Transporte Publico a cargo de la Entidad, el conocimiento, de la marca y demás negocios conexos | Se verificaron aspectos tales como la planificación de precios y su publicación en la página Web de la Entidad   |



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



| ACTIVIDAD DEL PROCESO  | ALCANCE  |
|--|--|
| Determinar las condiciones de propiedad intelectual y para el uso de las marcas relacionadas con TRANSMILENIO S. A.  | Se evaluaron las actividades relacionadas con el manejo de marca, listas de precios, aplicación de procedimientos, entre otros.  |
| Desarrollar los proyectos y estrategias de explotación colateral del conocimiento, la Infraestructura del Sistema de Transporte Público a cargo de la Entidad, la marca y demás servicios conexos.   | Se evaluaron las actividades relacionadas con gestión del conocimiento del proceso, sin embargo, no se identificaron desviaciones o incumplimientos, dado que en el 2020 por la situación de pandemia esta actividad no tuvo mayor movimiento.             |
| Promover los proyectos y estrategias potenciales de explotación colateral del conocimiento, la Infraestructura del Sistema de Transporte Público a cargo de la Entidad, la marca y los servicios conexos.  | No se identificaron situaciones relacionadas con la Gestión del conocimiento, en virtud de la situación de pandemia esta actividad no tuvo mayor movimiento  |
| Desarrollar actividades de protección y defensa de las marcas registradas relacionadas con TRANSMILENIO S. A.  | No se evidenciaron actividades relacionadas con la defensa de las marcas registradas. Sin embargo, se identificó la realización de un curso en la intranet sobre la marca registrada.  |
| Realizar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos, compromisos y obligaciones asociados con la explotación comercial del conocimiento y la experiencia de TRANSMILENIO S. A. Al igual que con la Infraestructura del Sistema de Transporte Público a cargo de la Entidad. | No se evidenció en la Gestión del Conocimiento por no haber tenido mayor movimiento en el año 2020, no obstante, se evidenció el seguimiento en la Gestión de Cartera  |
| Verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción.  | Esta actividad fue evaluada mediante el informe de "Evaluación por Dependencias" OCI-2021-016.   |
| Analizar, reportar y actualizar de acuerdo a las necesidades del área el Mapa de Riesgos y los indicadores de gestión del proceso.   | Se realizó evaluación de la gestión del riesgo asociado al Proceso Gestión de Mercadeo, validando el diseño, aplicación de los controles, Solidez del conjunto de controles, desplazamiento del riesgo inherente para los Riesgos de Gestión y Corrupción. |
| Definir y ejecutar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se consideren necesarias.   | Se analizó a través de la matriz de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora publicada en el micrositio del MIPG.  |

**Fuente:** Elaborado por la Oficina de Control Interno febrero 2021

Los criterios de selección de la muestra evaluada se encuentran documentados y soportados en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



**PERÍODO AUDITADO:** 1° de febrero de 2019 al 31 de enero de 2021.

### **LIMITACIÓN AL ALCANCE:**

El presente trabajo no contempla la parte contable relacionada con las cuentas por cobrar de cartera toda vez que será considerada en la auditoría al proceso de Gestión de Información Financiera y Contable.

### **DECLARACIÓN:**

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo.

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.

Teniendo en cuenta las restricciones que se han causado por la emergencia presentada a raíz de la pandemia generada por el COVID-19, esta auditoría se llevó a cabo mediante entrevistas realizadas a los funcionarios delegados y encargados de las diferentes actividades del proceso mediante la herramienta tecnológica Microsoft TEAMS, el análisis de documentación allegada vía correo electrónico y la que reposa en el sitio de MIPG de la Entidad.

### **CRITERIOS:**

1. Caracterización del Proceso de Gestión de Mercadeo, matrices de riesgos de gestión y corrupción, Manuales, Procedimientos, Protocolos, y demás documentos que se encuentren publicados en el Micrositio del MIPG aplicables al Proceso evaluado.
2. La restante normatividad interna y/o externa asociada al proceso auditado.

**RIESGOS CUBIERTOS:**

**Riesgos de Gestión del Proceso**

La Oficina de Control Interno tomó como insumo la Matriz de Riesgos del Proceso Gestión de Mercadeo publicada en el micrositio de MIPG el 22 de octubre de 2020, la cual cuenta, con dos (2) riesgos, que en estado inherente están clasificados en Alto (2), de los cuales, luego de aplicados los controles, todos pasaron a zona de riesgo residual bajo.

Los riesgos descritos en la Matriz se relacionan a continuación:

| Descripción de Riesgo  | Zona de Riesgo Inherente | Zona de Riesgo Residual |
|--|--------------------------|-------------------------|
| 1. Desconocimiento del mercado respecto al portafolio de servicios asociado a la línea de explotación del conocimiento | Alto                     | Bajo                    |
| 2. Uso inadecuado de las marcas registradas y de la propiedad intelectual de la Entidad.                               | Alto                     | Bajo                    |

**Fuente:** Matriz de Riesgos del Proceso Gestión de Mercadeo de MIPG del 22 de octubre de 2020.

A continuación, se detalla el mapa colorimétrico de los anteriores riesgos del proceso

**RIESGO INHERENTE**

| PROBABILIDAD | IMPACTO        |       |          |       |              |
|--------------|----------------|-------|----------|-------|--------------|
|              | Insignificante | Menor | Moderado | Mayor | Catastrófico |
|              | 1              | 2     | 3        | 4     | 5            |
| Casi seguro  | 5              | 10    | 15       | 20    | 25           |
| Probable     | 4              | 8     | 12       | 16    | 20           |
| Posible      | 3              | 6     | 9        | 12    | 15           |
| Improbable   | 2              | 4     | 6        | 8     | 10           |
| Rara vez     | 1              | 2     | 3        | 4     | 5            |

**RIESGO RESIDUAL**

| PROBABILIDAD | IMPACTO        |       |          |       |              |
|--------------|----------------|-------|----------|-------|--------------|
|              | Insignificante | Menor | Moderado | Mayor | Catastrófico |
|              | 1              | 2     | 3        | 4     | 5            |
| Casi seguro  | 5              | 10    | 15       | 20    | 25           |
| Probable     | 4              | 8     | 12       | 16    | 20           |
| Posible      | 3              | 6     | 9        | 12    | 15           |
| Improbable   | 2              | 4     | 6        | 8     | 10           |
| Rara vez     | 1              | 2     | 3        | 4     | 5            |

**Fuente:** Matriz de riesgos proceso Gestión de Mercadeo versión octubre 22 de 2020 MIPG.

**Riesgos de Corrupción del Proceso:**

En este ejercicio de auditoría no fueron contemplados detalladamente los riesgos de corrupción en virtud de que fueron analizados en el informe No. OCI-2021-002 e



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



informe No. OCI-2021-003, correspondiente a los anexos y seguimiento del PAAC, con corte a 31 de diciembre de 2020.

### **Riesgos Identificados por la Oficina de Control Interno (OCI):**

Los siguientes riesgos se identificaron producto del análisis y desarrollo de pruebas aplicadas a las diferentes actividades del Proceso de Gestión de Mercadeo, con el fin de verificar la existencia de controles y validar que no se estuvieran materializando. A continuación, se mencionan los siguientes:

1. Imprecisa administración de la ejecución de lineamientos para la realización de inventarios de Merchandasing
2. Inobservancia en la ejecución de lineamientos para la realización de informes mensuales de Merchandasing.
3. Riesgo de 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.
4. Desinformación a los Usuarios, Mala imagen de la Entidad, Perdida de la Información (Información no concordante Publicada en la Página Web en relación con la lista de precios del aplicativo JSP7 (Ley de Transparencia 1712 de 2014.)

Como resultado de la evaluación realizada, se pudo determinar que los anteriores riesgos se materializaron según se detalla a continuación:

| <b>Número del Riesgo Identificado por la Auditoría</b>  | <b>Acápites donde se evidencia la Materialización</b> |
|---|---|
| Riesgo 1. Debilidad en la aplicación de los lineamientos y controles para la toma de inventarios de los productos de Merchandasing de TRANSMILENIO S. A | Hallazgo # 2  |
| Riesgo 2: Debilidad en control de artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO S. A.  | Hallazgo # 3  |



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



| Número del Riesgo Identificado por la Auditoría   | Acápites donde se evidencia la Materialización |
|---|--|
| Riesgo 3 Debilidad en el Control y acceso del rol de facturador del aplicativo JSP7.  | Hallazgo # 4                                   |
| Riesgo 4 Información no concordante Publicada en la Página Web en relación con la lista de precios del aplicativo JSP7 (Ley de Transparencia 1712 de 2014.) | Hallazgo # 5                                   |

**Fuente:** Elaborado por la Oficina de Control Interno febrero de 2021 con la información del entendimiento de las actividades claves del proceso

### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Durante la auditoría efectuada al Proceso Gestión de Mercadeo y teniendo en cuenta el objetivo y alcance descritos anteriormente, los cuales fueron expuestos en la reunión de apertura al Subgerente de Desarrollo de Negocios y a su equipo de trabajo, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) **Entendimiento del proceso:** Se llevó a cabo el entendimiento del proceso basado en entrevista realizadas a través de la plataforma Teams, con profesionales responsables de la información y designados para atender la auditoría al Proceso.
- b) **Revisión de la Documentación:** Se consultaron y analizaron las matrices de riesgos de gestión y corrupción del proceso, caracterización, manuales, procedimientos, políticas y en general documentos definidos y publicados en la intranet de la Entidad al corte de la evaluación, 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 las actividades y objetivos del proceso auditado, se verificaron las matrices de riesgos de gestión y de corrupción y sobre éste se realizó una asesoría en gestión del riesgo para los funcionarios y contratistas responsables de su aplicación en el proceso.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- d) **Diseño del programa de trabajo:** Basados en el entendimiento adquirido del proceso, la Oficina de Control Interno, elaboró el plan 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.
- e) **Reunión de Apertura:** Se efectuó la reunión de apertura el 08 de octubre de 2020, con la presencia del Subgerente de Desarrollo de Negocios y el equipo de trabajo del Proceso Gestión de Mercadeo.
- 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 el diseño y aplicación de los controles claves y requisitos establecidos en el proceso.
- g) **Ejecución de Pruebas:** El trabajo de auditoría fue realizado bajo los estándares previstos en los procedimientos adoptados para la Oficina de Control Interno y la participación de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios en las actividades de Gestión del Conocimiento, Negocios Colaterales y propiedad intelectual ( Marca) a través de las cuales se realizaron pruebas sustantivas, de indagación, comparación, inspección, observación, verificación, y análisis efectuado sobre la documentación soporte, remitida por la dependencia.
- h) **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 fueron tomadas como hallazgos, los cuales fueron registrados en el presente documento y pre-validados con los responsables de las actividades del proceso.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- i) **Definición de observaciones y recomendaciones:** Surgieron como sugerencias de mejores prácticas y pueden contribuir al mejoramiento del proceso y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Entidad.
- j) **Análisis y Socialización del Informe con los responsables y líderes del proceso:** Se realizó la socialización del informe el día 16 de marzo de 2021, no obstante, se efectuaron reuniones previas con quienes fungen como líderes de las actividades mencionadas, con el objetivo de analizar cada uno de los hallazgos y oportunidades de mejora identificadas durante la auditoría.

A continuación, se describe cada una de las actividades realizadas por la Oficina de Control Interno durante el periodo de ejecución de la Auditoría:

### A. Análisis y Asesoría de Riesgos Asociados al Proceso

En materia de gestión de riesgos se adelantaron las siguientes pruebas:

- **Cubrimiento de actividades clave de la caracterización:**

Se adelantó la verificación de los riesgos identificados versus las actividades clave del proceso Gestión de Mercadeo de la caracterización, lo cual se realizó en el marco de la asesoría de riesgos del pasado 24 de febrero de 2021, por otra parte, los riesgos de corrupción fueron actualizados mediante matriz de noviembre de 2020 y verificados en el marco del seguimiento PAAC con corte a 31 de diciembre de 2020.

- **Evaluación del diseño y efectividad de controles:**

Se verificó el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual para la gestión del riesgo en TRANSMILENIO S. A., con código M-OP-002 versión 4 de noviembre de 2020 y en la normatividad vigente, del proceso Gestión de Mercadeo abordando los siguientes aspectos: a) Resumen de mapa colorimétrico, b) Diseño de Controles, c) Planes de Tratamiento, d) Responsabilidades de los dueños de proceso en materia a los riesgos del proceso de su competencia y e) efectividad de los controles definidos (probabilidad e impacto). Como resultado del ejercicio anterior, se encontró





- **Asesoría en Materia de Riesgos**

La Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento al Plan Anticorrupción de TRANSMILENIO S. A., y desde sus roles de *“Evaluación de la gestión del riesgo, seguimiento, enfoque hacia la prevención y liderazgo estratégico contempladas en el artículo 2.2.21.5.3 Roles de las Oficinas de Control Interno del Decreto 648 de 2017”*, asesoró a los gestores de riesgo del proceso auditado, sobre diferentes aspectos (diseño y aplicación de controles, probabilidad e impacto, nivel de aceptación del riesgo, reporte de eventos de riesgo sobre los cuales se tenga conocimiento y reporte de eventos de riesgo relacionados, con incidentes de Fraude, Corrupción o soborno, plan de tratamiento de riesgos entre otros, actividad, celebrada el día 24 de febrero de 2021 y en la cual se aceptó el hallazgo por los auditados.

### **B. Análisis de la Caracterización del Proceso vs Acuerdo 7 de 2017**

Se extrajo de la Intranet el acuerdo 07 de 2017 *“Por medio del cual se modifica la Estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S. A.”*, se comparó con las actividades consignadas en la caracterización del proceso de cada una de las funciones del acuerdo y con las funciones descritas en la resolución No.037 del 29 de enero de 2021.

De esta actividad no se identificó desviación alguna. Sin embargo, se hace una recomendación para que se valide si el objetivo del proceso está de acuerdo con la realidad actual del proceso, toda vez que existen limitaciones en el desarrollo de algunas actividades en la explotación colateral del conocimiento, por la situación de pandemia

### **C. Facturación y Seguridad de la Información:**

El equipo auditor verificó los perfiles y permisos asociados al “ROL FACTURADOR” de los Usuarios de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, para constatar el cumplimiento de las políticas que en seguridad de la información dispone el manual adoptado por la Entidad para tal fin (M-DT-001). Para ello se realizaron pruebas de



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



indagación, observación y comparación a través del aplicativo TEAMS, a cuatro (4) colaboradores del proceso identificando que existe debilidad en la aplicación de controles y acceso del rol de facturador del aplicativo JSP7 para definir la lista de precios, situación que quedó reflejada en el hallazgo No.4

De otra parte se solicitó la lista de precios que registra el aplicativo JSP7 con la que se realizan las facturaciones de cada uno de los servicios que ofrece la Entidad, la cual fue suministrada por la Subgerencia de Desarrollo de Negocios mediante correo electrónico de fecha miércoles 17/02/2021 y una vez analizada y confrontada con la lista de precios publicada en la página Web de TransMilenio, se evidenció que no es concordante con la documentada e informada a los responsables del proceso, en el Hallazgo No.5

También se identificó que los nombres relacionados en la lista de precios se repiten con diferente código y valor, situación que generó la recomendación No.4

### **a) Gestión de Cartera:**

Se solicitó al área de Tesorería el estado de Cartera con corte a 31 de diciembre de 2020, se verificó la cartera por edades identificando que existen saldos en mora desde 109 días y hasta 4.061 días, identificando que estos últimos en su mayoría corresponden a facturas de los concesionarios que se encuentra en proceso de Reorganización Empresarial Ley 1116 de 2006.

Se verificó en el balance de prueba con corte a 31 de diciembre de 2020 que en la cuenta 1385 - Cuentas por Cobrar de difícil recaudo registra un valor de \$3.335.652.088 y la cuenta 1386 registra un deterioro de cartera \$3.191.939.587.

Derivado del análisis realizado se solicitó a la Subgerencia Jurídica el estado de las siguientes facturas (se transcribe la respuesta dada por la Subgerencia Jurídica) y aleatoriamente, se verificó el seguimiento que se ha realizado a:

- **CASA EDITORIAL EL TIEMPO**, Factura No. TM21500, por valor de \$1.903.224. La profesional Grado 03 anexó los correos mediante los cuales ha realizado



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



seguimiento a las facturas Casa Editorial el Tiempo, e informó que próximamente se realizará una reunión para aclarar la situación con la misma, teniendo en cuenta que con este proveedor se hace trueque por publicidad, suscripciones entre otros y que las facturas que no coinciden en ocasiones debido a impuestos como el de Industria y Comercio - ICA.

- **CMG GROUP SAS**, Factura TM6775: “Revisado detalladamente el expediente de CMG GROUP SAS, en relación con la Factura TM6775 expedida el 15 de diciembre de 2015 para su cobro a CMG GROUP SAS por valor de un millón trescientos mil pesos (\$1.300.000), se enviaron a Contabilidad los soportes documentales que evidencian que la misma ya fue cancelada y dicho pago fue confirmado entonces por la Subgerente de Desarrollo de Negocios, de conformidad con las comunicaciones 2016EE2031 del 08 de febrero de 2016, mediante la cual se da respuesta al radicado externo 2016ER3847 de CMG GROUP SAS.

En la comunicación 2016EE2013 la entonces Subgerente de Desarrollo de Negocios manifiesta a CMG GROUP SAS que con relación al pago de la Factura TM6775 del 15 de diciembre de 2016, que fue cancelada el 19 de enero de 2016. Se adjuntan dichos radicados. Teniendo en cuenta lo anterior, este documento daría cuenta que en relación con dicha Factura TM6775 del 15 de diciembre de 2016, ya aparece un documento en el que se le informa a CMG GROUP SAS que ya fue cancelada, y esto se ha reportado en repetidas y reiteradas veces a la Dirección Corporativa – Contabilidad.

Esto ya se informó desde el 30 de enero de 2019 en correo electrónico donde se realizó estimación actualizada a diciembre de 2018 de la cartera por cliente de la Entidad.

Hay un hecho cierto y es que la Factura TM6775 del 15 de diciembre de 2015 en los términos del comunicado expedido por la Subgerencia de Desarrollo de



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Negocios, a la fecha no es una obligación insoluta o que esté pendiente de pago. No es una obligación que deba hacer parte de la cartera.

En este caso, la Subgerencia de Negocios le extendió carta de pago al deudor CMG GROUP SAS mediante la comunicación 2016EE2031 del 08 de febrero de 2016 (se adjunta), expresando con claridad plena que sí se recibió el pago y que, si reportó a Tesorería dicho pago, así lo dice en el oficio. Se ha sugerido mediante correo electrónico del 01-02-2021, que tal como corresponde, que proceda entonces a la Subgerencia de Desarrollo Negocios a enviar la constancia de la transacción que recibió en su momento en el año 2016 por parte de CMG GROUP SAS, el reporte del pago la Factura TM6775 del 15 de diciembre de 2015 que hizo a Tesorería en dicho año 2016 y/o los soportes que remitió a dicha dependencia, o los que permitan clarificar si el procedimiento, revisando entre ambas dependencias el mismo a efectos de establecer si se surtió o no el proceso de pago normal a través de tesorería y en todo caso surtir el procedimiento interno que sea necesario, si ello se requiere.” (Subrayado fuera de texto).

- **CONSORCIO SEÑALES INTELIGENTES**, Factura TM21050, valor \$3.0630.221 de qué fecha 31 de julio de 2019

“Factura TM21050 NO ha sido asignada para acción judicial de cobro, y las mismas es del año pasado, nunca fue reportada ni entregada a la Subgerencia Jurídica para cobro alguno. (...)

(...) las citadas Facturas TM21050 y TM21051 de CONSORCIO SEÑALES INTELIGENTES señaladas mediante un correo del 05 de agosto del año 2019, no han sido remitidas a la Subgerencia Jurídica para cobro alguno, las mismas fueron expedidas con ocasión de la imputación de los pagos parciales que ha hecho uno de los integrantes del CONSORCIO IP TECHNOLOGIES S. A.S, pero nunca para iniciar acción de cobro jurídico, pues las citadas facturas señalan como descripción "MULTA POR INCUMPLIMIENTO CONTRATO 248 DE 2015" e "INTERESES



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



MORATORIOS", esto en atención a la orientación que se indicó sobre la imputación de los pagos que debía hacer la Subgerencia de Negocios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1653 del Código Civil.

No se entiende cómo jurídicamente se puede iniciar otra acción judicial de cobro por lo que ya se realizó dentro del Proceso Ejecutivo 2016-00735, pues de ser de recibo semejante tesis, estaríamos incurridos en la utilización de medios fraudulentos para iniciar una actuación judicial, y es claro que la constitución de un acuerdo de pago no hace un cambio de las obligaciones contenidas en los títulos ejecutivos que dieron lugar al cobro por otra nueva que extinga las primeras, aquí no ha habido novación de obligaciones que permita inferir que las Facturas TM21050 y TM21051 sustituyan o reemplacen las obligaciones contenidas en las Facturas TM6854, TM6989, TM7037, TM7083, TM7131, TM7153 y TM7188, facturas estas que sí han sido objeto de gestión jurídica para cobro.

Por lo anterior, es claro que no hay atributo jurídico para el cobro vía judicial de las Facturas TM21050 y TM21051 de 2019.

Por su parte, es claro para la Subgerencia de Desarrollo de Negocios que la remisión de títulos valores y/o jurídicos, contratos, etc. para gestión de cobro se hace mediante comunicación del área dirigida a la Subgerencia Jurídica, y en ninguna comunicación se ha mediado solicitud de cobro de las facturas de 2019, que de por sí no tienen título jurídico de origen que hagan posible su cobro ni constituye un documento válido que haga un cambio de las obligaciones contenidas en los títulos ejecutivos que dieron lugar al cobro por otra nueva que extinga las primeras.” Subrayado fuera de texto.

Situación similar sucede con la factura No. TM21051, de la misma firma donde la Subgerencia Jurídica describe “*Factura TM21051 NO ha sido asignada para acción judicial de cobro, y las mismas es del año pasado, nunca fue reportada ni entregada a la Subgerencia Jurídica para cobro alguno.* (...)”. Subrayado fuera de texto.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



En la misma línea se verificó que el proceso tiene abiertas dos (2) acciones correctivas, preventivas y de mejora relacionadas con la gestión de cartera las cuales no han sido cerradas a pesar de tener fecha de vencimiento 31 de diciembre de 2020.

Las anteriores situaciones generaron la Observación **No. 1** registrada en el presente informe.

### **b) Gestión de Marca:**

El proceso adelantó durante el año 2020 a través de la Intranet un curso EXPRÉSS sobre el conocimiento de la marca, no obstante, al analizar los soportes aportados se evidenció que en el reporte de los resultados de capacitación del 24 de noviembre de 2020 del “curso express de marca” realizado durante el segundo semestre de 2020 de 942 colaboradores de la Entidad, 614 iniciaron el curso y solo 519 lo finalizaron, es decir el 84%, sin embargo entre los 942 colaboradores potenciales del curso y los 519 que culminaron que equivale al 55% presentó baja participación, razón por la cual se hace una la recomendación No. 2.

De otra parte, se evaluó el cumplimiento al procedimiento P-SN-006 Gestión de artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO S. A. V.3, identificando debilidad en la entrega de los Informes mensuales de gestión de artículos de la marca: Reporte consolidado de los movimientos de mercancías tales como entradas salidas por ventas por promoción institucional, gestión para la comercialización. Situación que quedó reflejada en el hallazgo No.3.

Igualmente, teniendo en cuenta lo expresado por el Subgerente de Desarrollo de Negocios en la Carta de representación radicada bajo el número 2021-80600-CI-06561, derivada de la presente auditoría, que en su contexto describe: “El pasado 26 de enero la Subgerencia de Desarrollo de Negocios a través de la Dirección Corporativa, recibió el informe final del contratista COMERCIALIZADORA NAVE LTDA., quien adelantó el inventario físico a los artículos que hacen parte del Merchandising de TRANSMILENIO



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



S. A. con corte a 31 de diciembre de 2020, reportando posibles faltantes y sobrantes de bienes, respecto a la información que reposa en el sistema de información del JSP7.

Con base en el informe recibido envíe un memorando interno con radicado en TDOC Número 2021-80600-CI-06432 a la funcionaria responsable del inventario del Merchandising, solicitando aclaración frente a lo expuesto por el contratista COMERCIALIZADORA NAVE LTDA.

De igual manera, mediante memorando interno con radicado en T-DOC número 2021-80600-CI-06431, se le informó de la anterior actuación a la Dirección Corporativa, para que una vez la funcionaria presente su informe, este será remitido a dicha dependencia”.

Por tal motivo y considerando que se están conciliando las diferencias presentadas, la Oficina de Control Interno no realizó pruebas al inventario físico (conteo), en razón a lo registrado en el mencionado informe presentado por la firma NAVE, sobre las diferencias de inventario de merchandising evidenciadas, no obstante, lo anterior, fueron evaluados los controles definidos en el procedimiento P-N-006 encontrando debilidad en la aplicación de éstos.

En el análisis efectuado al inventario realizado por la responsable de esta actividad profesional grado 03 para el año 2019, la Oficina de Control Interno dejó documentadas las debilidades presentadas en el hallazgo No. 2

- **Derechos de Uso de Nombre - Naming Right**

Se adelantó una prueba para constatar el avance de la comercialización de las estaciones bajo el uso de nombre Naming Right, identificando que esta línea de negocio no ha crecido respecto a lo descrito en el último informe de auditoría realizado por la Oficina de Control interno en la vigencia 2019, ya que se evidenciaron las mismas cuatro (4) estaciones que tienen asociados tres (3) contratos los cuales fueron suscritos



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



con la Universidad Antonio Nariño (estaciones Campin y Ciudad Jardín), este contrato al momento del inicio de la auditoría se encontraba surtiendo los trámites para la suscripción del nuevo, Casa Editorial El Tiempo, cuyo contrato vence en el año 2034 y Forward Media S. A.S. (Movistar Arena) contrato que se encuentra vigente.

La Profesional grado 03 de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, mediante correo de fecha miércoles 24/02/2021, remitió la gestión que ha realizado para esta línea de negocio, no obstante, verbalmente indicó que resultó muy difícil comercializar este aspecto, debido a la situación de pandemia originada por Covid 19. En esta actividad no se identificó debilidad alguna

### **c) Asociaciones:**

Se evidenció que TRANSMILENIO S. A., continúa afiliada a algunas asociaciones de Transporte tales como: ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE SISTEMAS INTEGRADOS Y BRT - SIBRT (SIMUS) y UITP. - Unión Internationale des Transports Publics, fueron revisados los soportes de pago de los contratos de los años 2019 y 2020, así como los respectivo Informes de Supervisión asociados a los mismos.

### **d) Implementación SARLAFT**

Una vez indagados los avances en el tema SARLAFT, teniendo en cuenta el objetivo del proceso, se evidenció que el proceso Gestión de mercadeo cuenta con el formato R-SN-009 Formato Origen de fondos y Procedimiento Arrendamiento de Infraestructura Código P-SN-002 versión 4 de abril de 2019 y en su numeral 6.2.1 Información Jurídica se solicita al potencial arrendador de los espacios de infraestructura el “Compromiso de origen de fondos, legalidad y anticorrupción, debidamente suscrito por el representante legal del proponente. (Proforma establecida por TRANSMILENIO S. A.)” pero no se está profundizando en un adecuado conocimiento del cliente, razón por la cual, la Oficina de Control Interno emitió la recomendación No. 1 al respecto.



### FORTALEZAS

- El apoyo y disposición brindados por los líderes y profesionales de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios para atender las actividades del ejercicio auditor.
- La Subgerencia de Desarrollo de Negocios realizó el cierre de todas las acciones registradas en los hallazgos de años anteriores, situación que se identificó al inicio de la presente auditoría.
- El Proceso Gestión de Mercadeo, acorde con la situación de pandemia en la vigencia 2020, disminuyó el estimado de sus ingresos, situación que también quedó evidenciada en el informe de Evaluación por Dependencias No. OCI-2021-016.
- La Subgerencia de Desarrollo de Negocios se encuentra en la implementación del Aplicativo Survey 123 ESRI que funciona a través de la web, el cual les permitirá fortalecer la línea de arrendamiento de infraestructura del Sistema TRANSMILENIO S. A., no obstante, en el momento de socialización al equipo de auditor sobre el tema, mediante video conferencia realizada vía teams el 17 de febrero de 2021 se generó la recomendación No 3, la cual se registra en el presente informe y se asocia con la falta de lineamientos claros sobre la realización de Backups incrementales a las bases de datos (nube-google) dado que es un aplicativo que se maneja on line, así como los roles en la base de datos de administración a cargo de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.
- El Subgerente de Desarrollo de Negocios informó oportunamente en la Carta de Representación sobre la situación presentada en el inventario de Merchandising acorde con el informe presentado por la firma COMERCIALIZADORA NAVE, en el inventario (conteo físico) llevado a cabo con corte a 31 de diciembre de 2020.
- El Proceso Gestión de Mercadeo fortaleció las actividades tendientes a la activación de los negocios colaterales durante la pandemia, tales como beneficios en la comercialización de los espacios para publicidad estática (bonificación de metros cuadrados) y realizó una extensión del beneficio según quedó consignado en el acta de Comité Comercial No. 9 del día veintiocho (28) de diciembre de 2020,



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



debidamente firmada por el Gerente y el Subgerente de Desarrollo de Negocios, con el fin de generar mayores ingresos a la Entidad.

### HALLAZGOS

Como resultado de la ejecución del Plan de Pruebas del Proceso de Gestión de Mercadeo, se encontraron algunas desviaciones de aspectos relevantes de las actividades del proceso, lo anterior, analizado desde un enfoque de riesgos, los cuales se consolidaron en los siguientes hallazgos y observaciones:

#### Hallazgo No. 1

Debilidad en la administración de riesgos del proceso en cuanto al diseño de controles de la matriz de riesgos de Gestión.

#### Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Se evidenció debilidad en la administración del riesgo del proceso evaluado, en cuanto al diseño y ejecución de controles. De acuerdo con la verificación adelantada entre el 10 al 15 de febrero de 2021, teniendo como criterio el "Manual para la gestión del riesgo en TRANSMILENIO S. A., código M-OP-002 versión 4 de fecha noviembre de 2020 "se evidenció lo siguiente:

1. Sobre el Diseño de Controles: Se identificó incumplimiento al paso del diseño de controles para el proceso así:
  - a) Uno (1) de seis (6) controles equivalentes al 17% presentó debilidad, toda vez que en la descripción del control "El Profesional Especializado Grado 6 de Negocios Colaterales socializa anualmente con los aliados comerciales de la entidad las tarifas de los servicios de la línea de explotación del conocimiento mediante la publicación de esta información en la página web, se realiza seguimiento a las visualizaciones del portafolio en la página web. En caso de que no haya solicitudes, cosa que rara vez sucede, se promociona a través de las asociaciones con las cuales hay afiliación vigente", registrado en la matriz de riesgos de Gestión no se indica cuál es la evidencia que se



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



deja al aplicar dicho control. Este control está asociado al riesgo "Desconocimiento del mercado respecto al portafolio de servicios asociado a la línea de explotación del conocimiento".

Por otra parte, de acuerdo con lo definido en la metodología de gestión del riesgo de TRANSMILENIO S. A., en el Paso 6 del diseño del control: Se debe dejar evidencia de la ejecución del control así:

- Para cada causa debe existir un control y deben guardar relación
- Las causas se deben trabajar de manera separada
- Un control puede ser tan eficiente que puede ayudar a mitigar varias causas, en esos casos se debe repetir el control asociándolo a la causa que mitiga)

La anterior situación, evidencia incumplimiento a los numerales 8.4.1. Diseño de los controles, 7.9 Responsabilidades (Gestor de Riesgo Líder-Dueño del proceso, Equipos de trabajo de los procesos, Funcionarios y Contratistas) del "Manual para la gestión del riesgo en TRANSMILENIO S. A., código M-OP-002 versión 4 de fecha noviembre de 2020, toda vez que para el riesgo "Desconocimiento del mercado respecto al portafolio de servicios asociado a la línea de explotación del conocimiento" se tienen registradas las causas denominadas "Debilidades en la divulgación del portafolio de servicios de conocimiento" , la causa no guarda relación con el riesgo.

2. Sobre la ejecución: La Oficina de Control Interno realizó una prueba de validación de soportes de ejecución de los controles, con el fin de asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna y efectiva, para lo cual registro como resultado que la solidez individual de cada control analizado y el resultado de la solidez del conjunto de controles para las matrices de Riesgos del proceso Gestión de Mercadeo es:

El proceso Gestión de Mercadeo registró una calificación después de controles en zona de riesgos residual "Bajo", sin embargo, la Oficina de Control Interno en su análisis evidenció debilidad tanto en el diseño como en los soportes, lo cual produce





## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



2) Evaluar las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno frente a la solidez individual de cada control analizado y el resultado de la solidez del conjunto de controles (Probabilidad e impacto) para las matrices de Riesgos del proceso Gestión de Mercadeo.

3) Dar efectivo cumplimiento al Manual de Gestión del Riesgo de TMSA, en cuanto a que cada causa registrada para los riesgos identificados, analizados y valorados debe presentar un control con el cual se mitigará el riesgo.

### **Hallazgo No. 2**

Debilidad en la aplicación de los lineamientos y controles para la toma de inventarios de los productos de Merchandasing de TRANSMILENIO S. A.

#### **Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:**

1. Se evidenció incumplimiento al numeral 6. Condiciones generales del procedimiento P-SN-006- versión 3 de diciembre de 2019, toda vez que no se evidenciaron soportes del arqueo físico de los artículos de la marca existentes en la bodega al corte de diciembre 31 de 2019 y de 2020, el cual debió ser realizado por el profesional Universitario grado 3 – Gestión de Negocios.

Lo anterior y de acuerdo con la verificación adelantada por la Oficina de Control Interno, entre el 18 y el 23 de febrero de 2021.

El único soporte evidenciado es el informado por el auditado mediante correo electrónico del 22/02/2021 que indica:

a) 2019 – “Se efectuó conteo físico de los siguientes elementos: Ear Buds – 31 unidades, Soporte de Carga - 47 unidades, Sujetador de cables – 69 unidades”. Por lo anterior el equipo auditor procedió el 23 de febrero a verificar lo indicado anteriormente con el Auditado (Profesional Grado 03), quien precisó que el soporte de dicho arqueo estaba contenido en una parte del informe mensual del mes de enero de 2020.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



b) 2020 –“Se efectúa conteo total de las existencias en bodega, vitrinas y estante, en acompañamiento de la firma externa a la entidad – Comercializadora NAVE Ltda. Adjunto a la presente planilla “Inventario COMERCIALIZADORA NAVE”. (Archivo Excel). Este conteo difiere al exigido por el procedimiento mencionado, ya que fue realizado por un tercero, en compañía de profesional grado 03 de Gestión de Mercadeo.

2. Por otra parte, se evidenció que

a) La Profesional Grado 03 Realizó el informe de inventario dentro del informe del mes de enero de 2020, sin embargo, el resultado carece de los lineamientos básicos de las técnicas de inventarios, tales como: Número de unidades en existencia, Descripción y referencia del producto o activo, Valor de compra, fecha de adquisición entre otros, por tanto no se realizan comparaciones contra los registros, lo que deja al descubierto el riesgo de pérdida de recursos debido a no aplicación de actividades para controlar el inventarios de merchandising.

b) No se realizó conteo físico de los elementos, se evidenció que el profesional Universitario grado 03 de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, copió la lista Generada por el JSP7 sin ninguna verificación física de los mismos. Lo anterior dado que no existen soportes de conteo físicos en la bodega en la cual se mantienen los inventarios, el único soporte existente es la lista mencionada, pero no se realizó cruce alguno, según lo manifestado por la profesional universitaria grado 3 designada para la labor.

Nota: Sin embargo, en un archivo Excel que suministró la profesional Universitario Grado 03 de Gestión de Negocios con fecha 22 de febrero de 2021 se evidencia el código del producto el valor de venta, el valor del costo, el stock inicial y final de los últimos productos adquiridos).

c) Para el inventario de la vigencia 2020, fue realizado conjuntamente con un tercero denominado "Comercializadora Nave Ltda, lo cual evidencia que no quedó un soporte independiente, dejando como un solo registro correspondiente al soporte que entregó



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Comercializadora NAVE. Lo anterior genera incumplimiento a lo descrito en el procedimiento P-SN -006 , V.3, numeral 5 del citado procedimiento, en su definición "Inventario: Relación detallada de las existencias materiales comprometidas en el activo, la cual debe mostrar, entre otros: 1. Número de unidades en existencia, 2. Descripción y referencia del producto o activo, 3. Valor de compra y 4. Fecha de adquisición" y con lo descrito en la sección de "Gestión de Inventarios " registrada en el manual de inventarios código M-DA.-002 versión 1 de noviembre de 2020, que indica: "Inventario: Relación detallada de las existencias materiales, la cual debe mostrar: número de unidades en existencia, descripción y referencia del producto o activo, valor de compra, precio de venta, fecha de adquisición, etc."

Con lo anterior, se evidenció que en tanto no se realizan inventarios periódicos, no existen evidencias de que se realicen cruces con los registros de Recursos Físicos y no se aplican controles adecuados para la gestión de los inventarios de merchandising, el riesgo en la diferencia y faltantes en los inventarios queda descubierto facilitando su materialización.

Los soportes de la verificación y reunión realizada con el auditado reposan en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

### **Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:**

1. Ausencia de capacitación para el profesional responsable del manejo de merchandising (profesional Universitario grado 3 de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.)
2. Debilidad en la aplicación de los lineamientos y controles establecidos en el procedimiento P-SN-006 Gestión de artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO S. A. Versión 3 de diciembre de 2019 y Manual de inventarios código M-DA-002 versión 1 de noviembre de 2020.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



3. Ausencia de seguimiento y supervisión de superiores a la actividad de los inventarios de los productos de Merchandasing de TRANSMILENIO S. A.

### **Descripción del Riesgo:**

Debilidad en el manejo y control de los inventarios de Merchandasing

### **Descripción del Impacto:**

Diferencias en los inventarios que pueden generar investigaciones y posibles sanciones.

### **Recomendaciones:**

- 1) Tomar acciones radicales y efectivas sobre la toma de un inventario general de todo el merchandising, estableciendo controles para el acceso, personas autorizadas y responsables, si es necesario establecer bodegas satélites las cuales deben cumplir con adecuadas medidas para el control.
- 2) Aclarar las diferencias de los inventarios de merchandasing y en caso de presentarse faltante reportar a la oficina de Control Disciplinario para lo de su competencia y dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Inventarios código M-DA-002 versión 1 de noviembre de 2020.
- 3) Gestionar capacitación al personal responsable del manejo de Merchandasing en el manejo de arqueos e inventarios físicos.
- 4) Dar efectivo y estricto cumplimiento al Procedimiento P-SN-006 Gestión de artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO S. A. Versión 3 de diciembre de 2019 y Manual de inventarios código M-DA-002 versión 1 de noviembre de 2020.
- 5) Realizar seguimiento a los reportes de arqueo físico desde las instancias superiores del proceso Gestión de Mercadeo.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- 6) Evaluar la posibilidad de solicitar a la Dirección Corporativa acompañamiento y/o asesoría en la realización de los inventarios de los productos de merchandising con el fin de determinar su estado.
- 7) Evaluar los resultados correspondientes de la actividad anterior (Asesoría en la realización de los inventarios) con el fin de atender las acciones indicadas en el Manual de inventarios código M-DA-002 versión 1 de noviembre de 2020, en su numeral 4.2.3. Cierre e Informe Final de la Toma Física "(...) Faltantes No Justificados: Cuando existan elementos faltantes no justificados o que no sea procedente o viable su compensación, en el informe final de la toma física se deja constancia del hecho, para que el Responsable del Almacén presente al Comité de Inventarios el resultado de las averiguaciones y la información o descargos iniciales presentados por el responsable del bien, documentación, que es tenida en cuenta por el Comité para evaluar cuantitativa y cualitativamente el grado de importancia y evaluar el traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario"
- 8) Propender por la correcta aplicación de las buenas prácticas en materia de inventarios como las descritas por la Secretaria de Hacienda Distrital en el "Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el manejo y control de los bienes en las Entidades de Gobierno Distritales numeral 7.5. Sistema de Inventario y métodos del cálculo del costo Los inventarios se llevan utilizando el sistema de inventario permanente y consiste en la revisión constante del valor del inventario en existencia, luego de cada salida de inventarios. Para efectos de valoración y determinación de los costos, se aplican los métodos de Primeras en Entrar Primeras en Salir (PEPS), Costo Promedio o Identificación Específica."
- 9) Actualizar la matriz de riesgos dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 7.7. Seguimiento al nivel del riesgo residual "(...) Cada vez que se identifique algún nuevo riesgo, cambios en el análisis de un riesgo ya identificado, cambios en los controles



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



para mitigar el riesgo, o la materialización de un riesgo, los gestores líderes deberán actualizar la matriz de riesgos y remitirla a la Oficina Asesora de Planeación”.

Sobre el particular es importante mencionar que la cuenta contable 15- Inventarios - registra un valor de \$164.910.982 de los cuales \$130.331.781 corresponden a elementos de merchandising, es decir un 0.79 de los inventarios.

### Hallazgo No. 3

Cumplimiento Parcial al Procedimiento P-SN-006

#### Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Pate 1: Como parte de las pruebas realizadas El equipo auditor evidenció que de veintiún (21) informes que el profesional universitario grado 3 – gestión de negocios, debía presentar al Subgerente de Desarrollo de Negocios con el detalle de las salidas de los artículos de la marca generados durante el mes con sus respectivos soportes (facturas, solicitudes de elementos para promoción institucional, entre otros) solamente realizó 10 para el periodo entre mayo de 2019 a enero 31 de 2021, tal y como se muestra a continuación:

| #  | Verificación de cumplimiento de las siguientes etapas del procedimiento "Gestión de Artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO. S.A código P-SN-006 V3 - diciembre de 2019." Soportes (facturas, solicitudes de elementos para promoción | T-doc             | Tipo    | Verificación con el auditado a través de Teams el día 22 de febrero de 2021, de los soportes remitidos por T-doc |
|----|--|-------------------|---------|--|
| 1  | mayo de 2019   | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 2  | junio de 2019  | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 3  | julio de 2019  | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 4  | Agosto de 2019   | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 5  | septiembre de 2019   | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 6  | octubre de 2019  | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 7  | noviembre de 2019  | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 8  | diciembre de 2019  | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 9  | enero de 2020  | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 10 | febrero de 2020  | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 11 | marzo de 2020  | Remitido a la OCI | Informe | Realizado y enviado a la OCI   |
| 12 | abril de 2020  | No allegado       | Informe | No se realizó por parte del proccora Gestión de Negocios   |
| 13 | mayo de 2020   | No allegado       | Informe | No se realizó por parte del proccora Gestión de Negocios   |
| 14 | junio de 2020  | No allegado       | Informe | No se realizó por parte del proccora Gestión de Negocios   |
| 15 | julio de 2020  | No allegado       | Informe | No se realizó por parte del proccora Gestión de Negocios   |
| 16 | agosto de 2020   | No allegado       | Informe | No se realizó por parte del proccora Gestión de Negocios   |
| 17 | septiembre de 2020   | No allegado       | Informe | No se realizó por parte del proccora Gestión de Negocios   |
| 18 | octubre de 2020  | No allegado       | Informe | No se realizó por parte del proccora Gestión de Negocios   |
| 19 | noviembre de 2020  | No allegado       | Informe | No se realizó por parte del proccora Gestión de Negocios   |
| 20 | diciembre de 2020  | No allegado       | Informe | No se realizó por parte del proccora Gestión de Negocios   |
| 21 | enero de 2021  | No allegado       | Informe | No se realizó por parte del proccora Gestión de Negocios   |



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



**Fuente:** Elaborada por la Oficina de Control Interno en los papeles de trabajo formato R-CI-020

La situación anterior evidencia incumplimiento al párrafo 2 del numeral 6 “Condiciones Generales” del Procedimiento P-SN-006 Gestión de artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO S. A. Versión 3 de diciembre de 2019.

Parte 2: Por otra parte, el equipo auditor solicitó los archivos de la vigencia 2019 y 2020 con el fin de evidenciar el correcto diligenciamiento del formato R-SN-005 Promoción Institucional, y así verificar si se contaba con la autorización de obsequios de artículos de marca, el cual debe estar autorizado con la firma del Subgerente de Desarrollo de Negocios, el auditado allegó respuesta Mediante correo de fecha 22/02/2021 8:02 AM, informando que *“Todos los soportes generados por este concepto desde mayo de 2019 hasta enero de 2021, se encuentran adjuntos a los informes enviados por T- doc”*

El equipo auditor evidenció que, si bien la gestión se estaba adelantado por medio de correos, la misma difiere e incumple de lo indicado en la numeral “7. Descripción del Procedimiento” etapa 150 “Diligenciar formato R-SN-005 Promoción Institucional el cual debe estar autorizado con la firma del Subgerente de Desarrollo de Negocios. Se debe programar la entrega del material en la bodega en la que se encuentre ubicado.”

Nota: El auditado en reunión del 24 de febrero de 2021, informó que se encuentra en proceso de aprobación por parte del Subgerente de Desarrollo de Negocios, el instructivo, toda vez que el formato R-SN-005 se generará a través del aplicativo del JSP7.

Los soportes de la verificación y reunión realizada con el auditado reposan en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

### **Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:**

1. Debilidad en la aplicación de los lineamientos y controles establecidos en el procedimiento P-SN-006 Gestión de artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO S. A. Versión 3 de diciembre de 2019 en lo referente a los informes mensuales.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



2. Ausencia de seguimiento de superiores a la actividad de los informes mensuales de los productos de Merchandasing de TRANSMILENIO S. A.

3. Desactualización del procedimiento P-SN-006 Gestión de artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO S. A. Versión 3 de diciembre de 2019, en cuanto al formato R-SN-005 Promoción Institucional.

### **Descripción del Riesgo:**

1) Inobservancia en la ejecución de lineamientos para la realización de informes mensuales de Merchandasing.

2) Pérdida del control para el estándar mínimo de Merchandasing

### **Descripción del Impacto:**

1) Posibles investigaciones y/o posibles sanciones por incumplimiento al procedimiento.

2) Se dejen de recibir recursos por elementos que no se tengan en el inventario.

### **Recomendaciones:**

1) Dar efectivo y estricto cumplimiento al Procedimiento P-SN-006 Gestión de artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO S. A. Versión 3 de diciembre de 2019.

2) Realizar seguimiento a los informes que se desarrollen de mercadeo desde las instancias superiores del proceso Gestión de Mercadeo.

3) Evaluar las consideraciones de actualización del Procedimiento P-SN-006 Gestión de artículos con las marcas registradas de TRANSMILENIO S. A. Versión 3 de diciembre de 2019, con el fin de guardar coherencia entre lo que se realiza y lo estipulado en el procedimiento.

### **Hallazgo No. 4**

Debilidad en la aplicación de controles en cuanto al acceso y permisos al aplicativo JSP7 (Lista de Precios)



### Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Debilidad en la aplicación de controles definidos en cuanto al acceso a sistemas y aplicaciones, toda vez que no se evidenció documento formal mediante el cual se tengan definidos los perfiles, necesidades de uso, accesos y/o permisos no autorizados sobre modificación de listas de precios en el sistema de información JSP7

Para una muestra de seis (6) usuarios, cuatro (4) equivalente al 67% cuentan con permisos para modificar los precios en el sistema de información JSP7 a través del cual se gestiona la facturación, ya que desde el rol de facturador se maneja información sensible para las líneas de generación de ingresos. Por otra parte, en el rol de facturador está habilitado un usuario de la Tesorería "DIEGO\_VILLANUEVA", situación que no debería presentarse teniendo en cuenta que corresponde a otra área y si debe intervenir en algún momento debería tener su propio perfil.

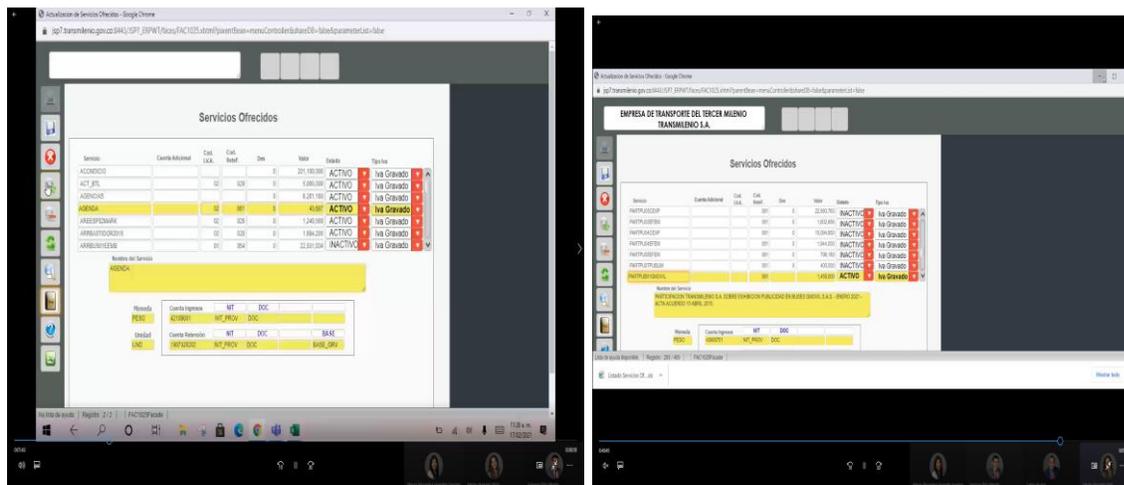
Lo anterior deja descubierto el riesgo de Pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, por cuanto no se evidenció documento explícito sobre la sensibilidad o confidencialidad de la información contenida en el módulo del aplicativo JSP7 mencionado.

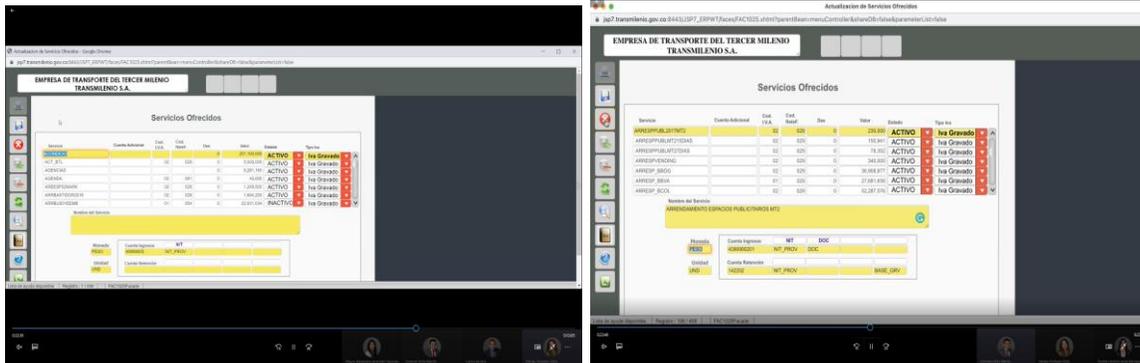
La anterior situación constituye un incumplimiento al literal a) "El propietario de la aplicación y de la información, deberá identificar y documentar explícitamente la sensibilidad o confidencialidad de la información contenida en los sistemas y aplicaciones de la entidad" (Texto subrayado), literal b) "Los propietarios de los activos de información deben autorizar los accesos a sus sistemas de información o aplicativos, de acuerdo con los perfiles establecidos, las necesidades de uso y la clasificación de la información" del numeral 8.4.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones del manual "Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información Código M-DT-001 versión 3 de fecha abril de 2019".

Así como al numeral 8.4.1 Requisitos del negocio del sistema en donde se indica en el literal a) que "Los sistemas de información de TRANSMILENIO S. A. deben contar con

mecanismos y procedimientos para el control de acceso a sus sistemas de información y a las instalaciones de procesamiento de información tales que la autorización para el acceso a estos sistemas debe ser definida y aprobada por cada dependencia o propietario de la información, e implementada por la Dirección TICs y supervisada por el Profesional Especializado (06) de Seguridad de la Información de la Dirección de TICs, de acuerdo con la funcionalidad de cada sistema, según el procedimiento de gestión de usuarios y contraseñas” y en el literal c) Quien (es) ejecute (n) el rol de Administrador de control de acceso lógico debe (n) establecer las medidas de control de acceso de los funcionarios públicos, oficiales, proveedores, contratistas y terceras partes, a través de mecanismos de identificación, autenticación y autorización de acceso, a nivel de red, sistemas de información, bases de datos, instalaciones de procesamiento de información y servicios de TI de acuerdo con los perfiles y cargos establecidos en la entidad.

A continuación, se presentan pantallazos tomados del aplicativo JSP7, con los cuales los colaboradores de la dependencia que presentan tales permisos y/o accesos:





La anterior situación constituye un incumplimiento al literal a) "El propietario de la aplicación y de la información, deberá identificar y documentar explícitamente la sensibilidad o confidencialidad de la información contenida en los sistemas y aplicaciones de la entidad" (Texto subrayado) del numeral 8.4.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones del manual "Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información Código M-DT-001 versión 3 de fecha abril de 2019.

### Possible Cause Identified by the Internal Control Office:

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

### Descripción del Riesgo:

Modificación de Registros en las listas de precios, por colaboradores no autorizados

### Descripción del Impacto:

1. Pérdida de recursos por modificaciones no autorizadas.
2. Pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

### Recomendaciones:

- 1) 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



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



actualidad, todos los profesionales cuentan con permiso para modificar lista de precios en dicho sistema de información.

2) 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

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.

5) Revisar periódicamente los permisos para cada una de las secciones del JSP7 dependiendo de las actualizaciones que surjan, según el roll de cada uno de los profesionales y el alcance de sus responsabilidades.

### **Hallazgo No. 5**

Información no concordante Publicada en la Página Web en relación con la lista de precios del aplicativo JSP7 (Ley de Transparencia 1712 de 2014.) - Lista de Precios que no ha sido actualizada en el JSP7

#### **Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:**

La lista de precios de los negocios colaterales en sus respectivas líneas, publicada en la página web de la entidad mediante el siguiente enlace:

[https://negocios.transmilenio.gov.co/publicaciones/212/tarifas/con vigencia: Del 1° de Enero al 31 de diciembre de 2021 al corte de 25 de febrero de 2021](https://negocios.transmilenio.gov.co/publicaciones/212/tarifas/con%20vigencia), presentó diferencias frente a los precios registrados en el módulo de facturación del Sistema JSP7, incrementando el riesgo de Pérdida económica por facturar menor valor del real. Lo anterior de acuerdo con la revisión realizada entre el 18 y el 23 de febrero de 2021, tal y como se muestra a continuación:



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



| Ítem | Descripción                    | Precio página web | Precio JSP7 | Diferencia | Observación de la OCI        | Clasificación   | Estado | Clase           |
|------|--------------------------------|-------------------|-------------|------------|------------------------------|---|--------|-----------------|
| 1    | USOESP_F<br>OTO 0_2            | 572.064           | 526.000     | -46.064    | El precio no guarda relación | Uso infraestructura sistema tm_fotografia (0 a 2 hrs)   | I      | Infraestructura |
| 2    | USOESP_F<br>OTO 2_4            | 858.605           | 789.000     | -69.605    | El precio no guarda relación | Uso infraestructura sistema tm_fotografia (0 a 2 hrs)   | I      | Infraestructura |
| 3    | USOESP_F<br>OTO 4_8            | 2.114.731         | 1.974.000   | -140.731   | El precio no guarda relación | Uso infraestructura sistema tm_fotografia (0 a 2 hrs)   | I      | Infraestructura |
| 4    | USOESP_F<br>OTO TD             | 3.573.827         | 3.284.000   | -289.827   | El precio no guarda relación | Uso infraestructura sistema tm_fotografia (td)          | I      | Infraestructura |
| 5    | USOESP_G<br>RAB 0_2            | 1.003.602         | 922.000     | -81.602    | El precio no guarda relación | Uso infraestructura sistema tm_grabacion (0 a 2 hrs)    | I      | Infraestructura |
| 6    | USOESP_G<br>RAB 2_4            | 2.147.731         | 2.113.700   | -34.031    | El precio no guarda relación | Uso infraestructura sistema tm_grabacion (0 a 2 hrs)    | A      | Infraestructura |
| 7    | USOESP_G<br>RAB 4_8            | 4.294.343         | 3.946.000   | -348.343   | El precio no guarda relación | Uso infraestructura sistema tm_grabacion (0 a 2 hrs)    | I      | Infraestructura |
| 8    | USOESP_G<br>RAB TD             | 7.410.519         | 6.810.000   | -600.519   | El precio no guarda relación | Uso infraestructura sistema tm_grabacion (td)           | I      | Infraestructura |
| 9    | USOMARC_<br>AUDIOVIS<br>0_5 S  | 997.912           | 982.100     | -15.812    | El precio no guarda relación | Uso marca registrada_medios audiovisuales 0 a 5 seg     | A      | Marca           |
| 10   | USOMARC_<br>AUDIOVIS<br>10_+   | 2.860.220         | 2.711.900   | -148.320   | El precio no guarda relación | Uso marca registrada_medios audiovisuales más de 10 seg | A      | Marca           |
| 11   | USOMARC_<br>AUDIOVIS<br>6_10 S | 1.424.979         | 1.351.100   | -73.879    | El precio no guarda relación | Uso marca registrada_medios audiovisuales 6 a 10 seg    | A      | Marca           |

**Fuente:** Elaborado por la Oficina de Control Interno con la información descargada del JSP7 el 17 de febrero de 2021 y enviada a la OCI mediante correo electrónico del 17 de febrero de 2021 y con la información publicada en la página web de la Entidad

**Nota.** El auditado Profesional Grado 03 informa que no se ha facturado en lo corrido de la vigencia 2021.

De igual forma se evidenció incumplimiento al artículo 3 de la mencionada Ley, que indica lo siguiente "Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública" en lo relacionado al "Principio de la divulgación proactiva de la información" que se define como "El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros" y el "Principio de la calidad de la información" definido como "Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad", así como el parágrafo del artículo 10 que reza "Los sujetos obligados deberán actualizar la información a la que se refiere el artículo 9°, mínimo cada mes."

Igualmente, la Circular 131 de 2013 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Asunto: Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero, en su punto 2. Responsabilidades de los Funcionarios Delegados:

2.6. Verificar permanentemente que la información publicada en los aplicativos se encuentre actualizada. (Subrayado Fuera de Texto)

De lo evidenciado, es importante mencionar que los responsables de que la información publicada en la Web de la Entidad, deben garantizar que ésta sea veraz, coherente y se encuentre actualizada, conforme a las actividades que desarrolla TRANSMILENIO S. A.

Por otra parte, las siguientes tarifas publicadas en la página web de la entidad en relación con las tarifas por sesión de Fotografía o por Grabación del Sistema TRANSMICABLE, no se encuentran registradas en el aplicativo JSP7. Lo que conlleva a una errada o nula facturación al momento de vender este servicio



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



| Tarifas por Sesión de Fotografía o por Grabación  | Valor Bruto  | Valor IVA (19%) | Valor Total incluido IVA |
|---|--------------|-----------------|--------------------------|
| Entre cero (0) y una (1) hora                     | \$ 402.152   | \$ 76.409       | \$ 478.561               |
| Entre una (1) y dos (2) horas                     | \$ 804.304   | \$ 152.818      | \$ 957.122               |
| Entre dos (2) horas y cuatro (4) horas            | \$ 1.608.608 | \$ 305.636      | \$ 1.914.244             |
| Más de cuatro (4) horas y menos de ocho (8) horas | \$ 3.217.216 | \$ 611.271      | \$ 3.828.488             |
| Todo el día -<br>Máximo 12 horas                  | \$ 4.825.825 | \$ 916.907      | \$ 5.742.731             |

Fuente: <https://negocios.transmilenio.gov.co/publicaciones/212/tarifas/>

Lo anterior contraviene lo definido, en el “Artículo 9° de la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” respecto de la Información mínima obligatoria que debe estar publicada en la página web.

### **Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:**

1. Falta de mecanismos de control que permitan llevar la trazabilidad de los cambios normativos y demás información institucional que debe ser publicado la página web corporativa.
2. Debilidad en la aplicación de controles y su seguimiento, para el reporte de información actualizada en la página web corporativa
3. Omisión en la aplicación plena de la Ley de Transparencia.

### **Descripción del Riesgo:**

- a) Desinformación a los Usuarios
- b) Mala imagen de la Entidad.
- c) Pérdida de la Información
- d) Pérdida de negocios por no presentar cifras consistentes.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



### **Descripción del Impacto:**

- a) Posibles denuncias en contra de la Entidad por la información publicada.
- b) Pérdida de Credibilidad y Confianza de los usuarios y partes interesadas.
- c) Multas instauradas por los Entes de Control
- d) Reproceso por ajustes en la organización del archivo

### **Recomendaciones:**

- 1) Actualizar y corregir las listas de precios que presentan error
- 2) Diseñar un mecanismo de control y monitoreo que permita realizar una adecuada verificación a la Información publicada en la página WEB de la Entidad de responsabilidad de la Subgerencia de Negocios proceso Gestión de Mercadeo, acorde con la Resolución No. 966 de 2019 por medio de la cual se fija el esquema tarifario para la comercialización y explotación colateral a cargo de TRANSMILENIO S. A.
- 3) Revisar periódicamente la información publicada de las listas de precios de los negocios colaterales de TRANSMILENIO S. A.

### **Hallazgo No. 6**

Documentos Desactualizados del Proceso, incumpliendo el procedimiento P-OP-001

### **Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:**

En el análisis de la documentación registrada en el micrositio del MIPG que realizó la Oficina de Control Interno, se evidenció que de los once (11) documentos publicados en el micrositio del proceso en la intranet al corte de la evaluación (manuales, procedimientos, caracterización etc.), seis (6), es decir el 54,5% se encuentran con una o más situaciones que presentaron desactualización, según se describe a continuación:



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



| PROCEDIMIENTO | NOMBRE  | VERSIÓN | FECHA             | OBSERVACIÓN  |
|---------------|---|---------|-------------------|--|
| N.A.          | Caracterización del Proceso   | 4       | Diciembre de 2018 | La caracterización no contempla dentro de hardware, software de información y comunicaciones, T-DOC, JSP7 entre otros  |
| M-SN-001      | Manual de propiedad intelectual V.1                                   | 1       | Julio de 2018     | El Manual describe "El responsable por el mantenimiento y actualización del presente manual es el Profesional Especializado Grado 06 – Mercadeo y Explotación de Marca." Durante el entendimiento se informó a la Oficina de Control Interno, que este cargo ya no existe, ya que actualmente se cuenta con dos (2) profesionales grado 6 de negocios colaterales con las mismas funciones. Situación que fue confrontada y evidenciada con el Manual de funciones.  |
| P-SN-006      | GESTIÓN DE ARTÍCULOS CON LAS MARCAS REGISTRADAS DE TRANSMILENIO S. A. | 3       | Diciembre de 2019 | El procedimiento relaciona el formato R-SN-005 " Solicitud de Elementos para Promoción Institucional" documento que ya no se está aplicando, lo evidenciado es que se utiliza uno generado por el JSP7.<br>El procedimiento no registra controles (como "Diligenciar a través del aplicativo JSP7, la solicitud de elementos promocionales)) que actualmente se están ejecutando según reunión realizada con el auditado el día 22/02/2021. (Lo evidenciado por la Oficina de Control Interno, es que hasta que el formato no llegue firmado por la parte solicitante y el visto bueno del Subgerente de Desarrollo de Negocios, la Mercancía no se despacha), tampoco contempla controles suficientes para una adecuada Gestión del inventario. |
| P-SN-001      | ACUERDO USO DE MARCA  | 1       | Diciembre de 2017 | El procedimiento describe "El Profesional especializado grado 6 de mercadeo y explotación de marca es el responsable por la elaboración y actualización de este procedimiento." Durante el entendimiento se informó a la Oficina de Control Interno, que este cargo ya no existe,  |



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



| PROCEDIMIENTO | NOMBRE                                 | VERSIÓN | FECHA             | OBSERVACIÓN   |
|---------------|--|---------|-------------------|---|
|               |  |         |                   | ya que actualmente se cuenta con dos (2) profesionales grado 6 de negocios colaterales con las mismas funciones. Situación que fue confrontada y evidenciada con el Manual de funciones.  |
| P-SN-008      | PROCEDIMIENTO PARA PROTECCIÓN DE MARCA | 1       | Diciembre de 2017 | El procedimiento describe "El profesional especializado grado 06 de mercadeo y explotación de marca es el responsable por la elaboración y actualización de este procedimiento"<br>Durante el entendimiento se informó a la Oficina de Control Interno, que este cargo ya no existe, ya que actualmente se cuenta con dos (2) profesionales grado 6 de negocios colaterales con las mismas funciones. Situación que fue confrontada y evidenciada con el Manual de funciones. |
| P-SN-009      | PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA | 3       | Diciembre de 2019 | En los documentos referencia, Numeral 4 relaciona "M-SE-005: Manual para la facturación y gestión de cartera en TRANSMILENIO S. A. vigente", pero el manual vigente es el M-DA-014 Manual para la facturación y cartera en TRANSMILENIO S. A. V.1   |

**Fuente:** Elaborado por la OCI, con la información del Micrositio del MIPG

La situación antes descrita incumple lo establecido en el procedimiento Control de los Documentos Oficiales del Sistema Integrado de Gestión SIG P-OP-001, versión 4, en su numeral 6 Condiciones Generales: Los documentos deben ser elaborados/o actualizados por funcionarios que tienen bajo su responsabilidad la actividad o función a documentar y debe incluir los lineamientos de trabajo necesarios para el desarrollo y control de las actividades. Quienes elaboran los documentos revisan que lo que está escrito corresponde con el que hacer institucional



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



### **Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:**

1. Desconocimiento y falta de aplicación adecuada del procedimiento código P-OP- 001 Versión (4) de agosto de 2020 Control de los Documentos Oficiales del Sistema Integrado de Gestión SIG.
2. Falta de socialización al interior de la dependencia sobre el anterior procedimiento.
3. Falta de una revisión periódica de los documentos que forman parte del proceso
4. Definición y aplicación de control diferentes a la realidad del proceso

### **Descripción del Riesgo:**

Toma de decisiones erradas o se trabaje con versiones incorrectas, incompletas o desactualizadas.

### **Descripción del Impacto:**

- 1) Pérdida de tiempo
- 2) Reprocesos en el área al gestionar sobre documentos no vigentes.
- 3) Posibles investigaciones y sanciones

### **Recomendaciones:**

- 1) Revisar y actualizar la documentación de la Subgerencia de Desarrollo de Negocio de manera periódica en cumplimiento del plan de sostenibilidad de MIPG para la vigencia 2021.
- 2) Adoptar los nuevos documentos acorde con lo establecido por la OAP para tal fin.
- 3) Socializar a todo el Equipo del proceso Gestión de Mercadeo sobre los nuevos procedimientos.

## **OBSERVACIONES**

**Observación No.1. - Inadecuado seguimiento a la cartera producto de los servicios que oferta TRANSMILENIO S. A.**



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



El Equipo Auditor realizó entrevista vía TEAMS al Profesional encargado Grado 06 de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios el 05 de febrero 2021, quien informó que las facturas se encontraban a disposición de la Subgerencia Jurídica para las acciones relacionadas con el cobro por vía Judicial. Con lo anterior, se seleccionó la lista de los 42 proveedores que presentaban más de 1 año en mora y se requirió a Jurídica sobre el estado de éstos. De dicho análisis y acorde con las respuestas dadas se evidenció lo siguiente:

- Las facturas TM21050 y TM21051 de Consorcio Señales Inteligentes. (con 489 días en mora), no han sido reportados a la Subgerencia Jurídica con la respectiva solicitud de cobro jurídico. (Según lo indicado por la Subgerencia Jurídica).
- La Factura TM6775 del 15 de diciembre de 2016 ya fue pagada por el proveedor, según comunicado radicado 2016ER3847 de CMG GROUP SAS (Según lo indicado por la Subgerencia Jurídica).

Situaciones como las antes descritas denotan la falta de seguimiento y control en la cartera de la Entidad, poniendo al descubierto el riesgo económico en la pérdida de recursos debido a escasa o nula gestión frente a la recuperación de la cartera.

Confirma lo anterior el hecho que se tienen abiertas dos (2) acciones correctivas, preventivas y de mejora en la matriz asociada, con fecha de vencimiento 31 de diciembre de 2020, relacionadas con el tema de Gestión de Cartera, en las que se describe el Como: *“1. Una consulta mensual en el aplicativo JSP7 de la herramienta para contar con los medios de control y gestión de cartera. 2. Gestionar el 100% de la cartera vencida con sus evidencias. 3. Remitir a la Subgerencia Jurídica los documentos que evidencien el incumplimiento de las obligaciones contractuales o acuerdos para iniciar el proceso de cobro jurídico”* y para la segunda acción: *“1. Una consulta mensual en el aplicativo JSP7 de la herramienta para contar con los medios de control y gestión de cartera. 2. Gestionar el 100% de la cartera vencida con sus*



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



*evidencias. 3. Incluir dentro de los contratos de explotación colateral pólizas de cumplimiento de las obligaciones”.*

Nota: Cabe anotar que en los registros identificados en el micrositio de MIPG.el seguimiento registrado es a agosto de 2020 y las acciones tienen fecha de vencimiento 31 de diciembre de 2020.

### **Recomendaciones a la observación No. 1:**

- Identificar todas y cada una de las facturas que han superado los 45 días calendario a partir del vencimiento de la factura y realizar el respectivo reporte a la Subgerencia Jurídica tal como lo describe el numeral 6.2.3 Cobro jurídico, del Manual M-DA-014 Manual para la facturación y cartera en TRANSMILENIO S. A. V.1.
- Revisar, con el apoyo de la Subgerencia Jurídica, la cartera relacionada con la subgerencia de Negocios con el fin de establecer la realidad económica, financiera y contable de derechos, bienes u obligaciones que se reflejan en la cartera y establecer los procedimientos administrativos necesarios para su saneamiento y depuración.
- Conservar una permanente comunicación entre el proceso de Gestión de Desarrollo de Negocios y Gestión Jurídica, para conocer el avance y estado de los procesos.
- Definir revisiones y seguimientos periódicos, con responsabilidades, actividades y roles claramente definidos a fin de evitar que la cartera de la Entidad presente el estado actual.
- Documentar el paso anterior con el fin de llevar la trazabilidad de estos.
- Actualizar la matriz de acciones correctivas preventivas y de mejora acorde con los ítems anteriores.



## RESUMEN DE HALLAZGOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

| Título del Hallazgo u Observación   | Repetitivo |
|---|------------|
| Hallazgo No. 1 - Debilidad en la administración de riesgos del proceso en cuanto al diseño de controles de la matriz de riesgos de Gestión.   | No         |
| Hallazgo No. 2 - Debilidad en la aplicación de los lineamientos y controles para la toma de inventarios de los productos de Merchandasing de TRANSMILENIO S. A  | Si         |
| Hallazgo No. 3 - Cumplimiento Parcial al procedimiento P-SN-006   | No         |
| Hallazgo No. 4 - Debilidad en la aplicación de controles en cuanto al acceso y permisos al aplicativo JSP7 (Lista de Precios).  | Si         |
| Hallazgo No. 5 - Información no concordante Publicada en la Página Web en relación con la lista de precios del aplicativo JSP7 (Ley de Transparencia 1712 de 2014.) - Lista de Precios que no ha sido actualizada en el JSP7. | No         |
| Hallazgo No. 6 - Documentos Desactualizados del Proceso Gestión de Mercadeo.  | Si         |
| Observación No.1 - Inadecuado seguimiento a la Cartera producto de los servicios que oferta TRANSMILENIO S. A.  | No         |

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno

## RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Recomendación No. 1

#### SARLAFT

Fortalecer las actividades tendientes a la adecuada implementación del sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), que impactan al proceso, a fin de propender por el fortalecimiento institucional en la materia, del proceso Gestión de Mercadeo, de acuerdo con los lineamientos de la Ruta metodológica SARLAFT para entidad Distritales de 2020.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- Se evidenció que el proceso Gestión de mercadeo cuenta con el formato R-SN-009 Formato Origen de fondos y procedimiento Arrendamiento de Infraestructura Código P-SN-002 versión 4 de abril de 2019 donde el numeral 6.2.1 Información Jurídica solicita al potencial arrendador de los espacios de infraestructura el “Compromiso de origen de fondos, legalidad y anticorrupción, debidamente suscrito por el representante legal del proponente. (Proforma establecida por TRANSMILENIO S. A.)”, sin embargo, para la actualidad reglamentaria del caso esta actividad requiere un fortalecimiento estructural dentro de un sistema SARLAFT y el mismo no suministra la información completa, con que debe contar la entidad sobre los proveedores (adecuado conocimiento del cliente), a fin de garantizar el cumplimiento normativo dispuesto.

### Recomendación No. 2

#### Curso Express

Dar continuidad para la vigencia 2021, al desarrollo y ejecución del “curso express de marcas” mediante el cual se garantice la participación y culminación e por parte de la totalidad de los funcionarios de la Entidad, como parte de la gestión del conocimiento e importancia de los elementos de mercadeo que componen la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S. A.

- Se evidenció en reporte<sup>1</sup>de resultados de capacitación del 24 de noviembre de 2020 del “curso express de marca” realizado durante el segundo semestre de 2020 que, de 942 colaboradores de la Entidad, 614 iniciaron el curso y solo 519 lo finalizaron, es decir el 84%, sin embargo, entre los 942 colaboradores potenciales del curso y los 519 que culminaron que equivale al 55% se evidencia una baja participación.

---

<sup>1</sup> Reporte de Formación y Desarrollo Dirección Corporativa de fecha 25 de febrero de 2021, enviado de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios a la Oficina de Control Interno mediante correo de fecha Vie 26/02/2021 5:16 PM.



## Recomendación No. 3

### Aplicativo Survey 123 ESRI (Seguridad de la Información)

Fortalecer los requisitos de las políticas de Seguridad de la información en el desarrollo de la ampliación “Survey 123” dentro del licenciamiento ESRI (ArcGis) con el que cuenta actualmente la Entidad (en etapa de desarrollo)

Durante la etapa de entendimiento de la auditoría al proceso Gestión de Mercadeo, se realizó una presentación del aplicativo sistema de información geográfico Survey 123 ESRI, como parte de las mejoras para sistematizar las visitas de campo de mercadeo, de lo cual el equipo auditor evidenció que falta definir lineamientos claros sobre disposiciones en materia de realización de Backups incrementales a las bases de datos (nube-google) y si los roles en la base de datos de administración a cargo (Subgerencia de Desarrollo de Negocios) correspondiente a la capa de información, contarán con un esquema de servicio de usuario y contraseña.

## Recomendación No. 4

### Algunos códigos de la lista de precios no guardan relación directa con parte del nombre (Nombres repetidos en la lista de precios del JSP7. Facturación).

Revisar y modificar si hay lugar los nombres asignados en la lista de precios del JSP7 para los servicios ofrecidos ya que los mismos no guardan una relación directa en varios ítems.

- En el análisis realizado por el Equipo Auditor se identificó que los nombres se repiten para diferente código y precio tal como se muestra a continuación:

| CÓDIGO          | NOMBRE  | JSP7      |
|-----------------|---|-----------|
| USOESP_FOTO 0_2 | USO INFRAESTRUCTURA SISTEMA TM_FOTOGRAFIA (0 A 2 HRS) | 526.000   |
| USOESP_FOTO 2_4 | USO INFRAESTRUCTURA SISTEMA TM_FOTOGRAFIA (0 A 2 HRS) | 789.000   |
| USOESP_FOTO 4_8 | USO INFRAESTRUCTURA SISTEMA TM_FOTOGRAFIA (0 A 2 HRS) | 1.974.000 |
| USOESP_FOTO TD  | USO INFRAESTRUCTURA SISTEMA TM_FOTOGRAFIA (TD)        | 3.284.000 |
| USOESP_GRAB 0_2 | USO INFRAESTRUCTURA SISTEMA TM_GRABACION (0 A 2 HRS)  | 922.000   |
| USOESP_GRAB 2_4 | USO INFRAESTRUCTURA SISTEMA TM_GRABACION (0 A 2 HRS)  | 2.113.700 |



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



| CÓDIGO          | NOMBRE   | JSP7      |
|-----------------|--|-----------|
| USOESP_GRAB 4_8 | USO INFRAESTRUCTURA SISTEMA TM_GRABACION (0 A 2 HRS) | 3.946.000 |

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno con la información descargada del JSP7 el 17 de febrero de 2021 y enviada a la OCI mediante correo electrónico del 17 de febrero de 2021

### CONCLUSIONES

En atención a lo informado el 3 de febrero de 2021 mediante carta de representación con radicado en el sistema de Gestión documental T- doc. # 2021-80600-CI-06561 y en concordancia con el hallazgo # 2 del presente informe, la oficina de Control Interno hace hincapié en la necesidad de adelantar con la respectiva rigurosidad las gestiones necesarias que conlleven a los resultados que permitan determinar el estado final de los inventarios del material de merchandasing sobre los posibles faltantes y sobrantes del reporte emitido por la Comercializadora Nave Ltda y el reporte a la Oficina de Control Disciplinario de ser el caso.

Teniendo en cuenta los hallazgos y oportunidades de mejora evidenciadas, resulta necesario tomar acciones correctivas tendientes a eliminar la causa de los mismos.

El presente informe fue socializado a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios el día 16 de marzo de 2021.

### SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-CI-010-3 de septiembre de 2019 Formulación y Seguimiento a planes de Mejoramiento Interno, Numeral 3 (responsables), las áreas responsables deberán suscribir dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción del informe, el respectivo plan de mejoramiento con acciones preventivas y correctivas que eliminen las causas de los hallazgos.

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.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



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

Cualquier información adicional, con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 23 de marzo de 2021.

**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

**Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Grado 4 Oficina de Control Interno

Germán Ortiz Martín, Contratista Oficina de Control Interno

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