

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: FR-CDG-07
	PROCESO	Versión: 0
	CONTROL DE GESTIÓN	Página: 1 de 1
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha Aprobación: 26-02-2018

Auditoría No. 2

ESPACIO RESERVADO OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA DEL INFORME	AREA / PROCESO / PROCEDIMIENTO	NOMBRE RESPONSABLE (S) DEL PROCESO / PROCEDIMIENTO
28/06/2022	PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN	Elizabeth Camargo Vargas

#### OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

- Evaluar el cumplimiento de las actividades correspondientes al "Proceso de Comercialización".
- Realizar Evaluación de la efectividad de los controles documentados y/o implementados en el proceso de Comercialización, con el fin de hacer recomendaciones para la mejora de los mismos, en caso de ser necesario.

#### ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Se revisaran todos los documentos correspondientes al Proceso de Comercialización, de conformidad con el Sistema Integrado de Gestión y los registros que evidencien el cumplimiento de las actividades correspondientes a dicho proceso, Plan Estratégico de Comercialización, los riesgos identificados en el Proceso de Comercialización y las evidencias de la Gestión de los mismos, Igualmente los resultados de los indicadores del proceso en la vigencia 2021 y 2022 con corte a 30 de abril, también se revisaron las Disposiciones Legales y Reglamentarias aplicables al Proceso, Política de Administración del riesgo, Plan de Acción, Correspondiente al Proceso de Comercialización con corte a 31 de diciembre de 2021 y 30 de abril de 2022 y Acciones de mejora documentadas en el proceso.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	28	Mes	06	Año	2022	Desde	28/06/22	Hasta	28/06/22	Día	28	Mes	06	Año	2022
							D / M / A		D / M / A						

Jefe oficina de Control Interno /Auditor líder	Auditor (s) acompañante ( )
LUIS RAMIRO SAENZ CARDENAS	

#### ASPECTOS FAVORABLES

N°	FORTALEZAS DETECTADAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO O ACTIVIDAD
1	La buena disposición de la Subgerente Financiera y Administrativa y la Profesional Universitaria de Comercialización para atender la Auditoria.
2	El interés de la responsable del Proceso de Comercialización para implementar las acciones de mejora resultantes de la Auditoria.
3	La Adición Presupuestal permite realizar el mejoramiento del Proceso.
4	Las buenas relaciones de la responsable del Proceso con los Aliados Estratégicos, para mejorar los ingresos del Instituto
5	La iniciativa de la responsable del Proceso para iniciar la Actualización de la Política de Mercadeo, el Manual de Atención al Usuario, El Manual de Mercadeo y el diseño de la Carta del buen trato.

#### HALLAZGOS ENCONTRADOS

1. Aunque se tiene identificado en el Proceso de Comercialización el riesgo de Comercialización Inadecuada, no hay evidencias de la gestión del mismo, lo cual puede dar lugar a su materialización y contraviene lo estipulado en la Política de Administración del riesgo, expedida por el Instituto de Tránsito de Boyacá.

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: FR-CDG-07
	PROCESO	Versión: 0
	CONTROL DE GESTIÓN	Página: 2 de 1
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha Aprobación: 26-02-2018

2. Aunque se tienen definidos en el Proceso de Comercialización, los indicadores de traslado de registros, Matriculas Iniciales y Estrategias Comerciales, los dos (2) primeros no se miden de conformidad con lo documentado en el sistema de Gestión Integrado, lo cual afecta la evaluación del desempeño del proceso y la formulación e implementación de Acciones de mejora.

N°	NO CONFORMIDADES	REQUISITO
----	------------------	-----------

N°	OBSERVACIONES Y/O OPORTUNIDADES DE MEJORA	REQUISITO
1	De conformidad con el Sistema de Gestión documentado e implementado en lo correspondiente al Proceso de Comercialización, se evidencia documentación de la caracterización del proceso, Anexo 1 ficha de indicadores, Anexo 2 Mapa de Riesgos; Procedimientos: PD-CMR-01 Venta de Servicios, PD-CMR-02 Eventos Misionales; Otros documentos OD: OD-CMR-01 Política de Mercadeo, OD-CMR_02 Manual del Usuario, OD-CMR-03 Directorio Comercial, OD-CM-04 Manual de Atención. No obstante, lo anterior, se evidencia desactualización de algunos documentos.	
2	Aunque el Proceso de comercialización elaboró un documento con los lineamientos del Plan Estratégico de Comercialización; dicho documento no incluye las metas asignadas a cada punto de atención, ni los indicadores para el cumplimiento de las mismos, tampoco está aprobado por la Subgerente Administrativa y Financiera, ni por la Gerente.	
3	Aunque la responsable del Proceso de Comercialización ha hecho propuestas para la formulación del Plan de Medios, cuñas radiales y campañas de los beneficios de matricular o trasladar los vehículos al ITBOY, no se ha formulado ni implementado dicho Plan, lo cual puede afectar los ingresos del Instituto de Tránsito de Boyacá.	
4	Aunque el Proceso de Comercialización está documentado y definido en el Mapa de Procesos como un Proceso Estratégico, no se evidencia la disponibilidad de los recursos económicos que permitan ejecutar todas y cada una de las actividades inherentes al proceso, situación que puede afectar el cumplimiento del Objetivo del Proceso.	

#### RECOMENDACIONES DE RIGOR:

1. Revisar, actualizar y gestionar los riesgos del proceso, de conformidad con las necesidades actuales, la política de administración del riesgo y la guía de administración del riesgo expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Realizar la medición y evaluación de los indicadores de traslado de registros y Matriculas Iniciales, de conformidad con los periodos de medición definidos por el proceso en el sistema integrado de gestión, y como resultado de los mismos, documentar e implementar las acciones de mejora a que haya lugar.
3. Revisar y actualizar los documentos del proceso de comercialización, de conformidad con las necesidades actuales.
4. Terminar la documentación del Plan Estratégico de comercialización, teniendo en cuenta que es un documento que define el norte del proceso, el cual debe incluir entre otros aspectos las estrategias de comercialización, metas para cada punto de atención en venta de servicios, el presupuesto para la ejecución de las mismas, indicadores y los cronogramas y los mecanismos de seguimiento y evaluación del mismo.

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: FR-CDG-07
	PROCESO	Versión: 0
	CONTROL DE GESTION	Página: 3 de 1
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha Aprobación: 26-02-2018

5. Formalizar e implementar el Plan de Medios, teniendo en cuenta que es un instrumento que permite realizar la divulgación de la importancia de realizar los trámites en el Instituto de Transito de Boyacá y permite generar un mayor impacto en los ingresos de la entidad.

---

**FIRMA DEL AUDITOR LÍDER**

---

**FIRMA DEL FUNCIONARIO DEL AREA**  
(Cuando se requiera)

---

**FIRMA DEL RESPONSABLE DEL  
PROCESO/PROCEDIMIENTO AUDITADO**

---

**FIRMA DEL FUNCIONARIO DEL AREA**  
(Cuando se requiera)