

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

Fecha de Emisión del Informe: 22-05-2024

Sistema auditado:	Sistema de Gestión de Calidad
Proceso(s) auditado(s):	PE01 - Direccionamiento Estratégico, PE02 - Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, PE03- Seguridad vial, PA01 - Gestión Administrativa, PA02 - Gestión del Talento Humano, PA03 - Gestión Financiera, PA04 - Gestión de TICS, PA05 - Gestión Jurídica, PM04 - Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía, PV01 - Control y Evaluación de la Gestión y PV02 - Control Disciplinario.
Dependencia(s) auditada(s):	Oficina Asesora de Planeación Institucional (OAPI), Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad (OCCM), Oficina de Seguridad Vial (OSV), Subdirección Administrativa (SA), Dirección de Talento Humano (DTH), Subdirección Financiera (SF), Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), Dirección de Contratación (DC), Dirección de Atención al Ciudadano (DAC), Control Interno (OCI) y Control Disciplinario (CD).
Nombre y cargo del responsable del proceso / dependencia auditada:	Julietth Rojas Betancour, Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional / Oficina Asesora de Planeación Institucional. Andrea Paola Luna Torres, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad / Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad. José Segundo López Valderrama, Jefe Oficina de Seguridad Vial / Oficina de Seguridad Vial. Luz Peralta, Directora Administrativa y Financiera / Dirección Administrativa y Financiera Ilba Milady Vargas Guiza, Subdirectora Administrativa / Subdirección Administrativa. María Claudia Gómez, Directora de Talento Humano / Dirección de Talento Humano. José David Robayo Fonseca, Subdirector Financiero / Subdirección Financiera. Leydy Yohana Pineda Afanador, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones / Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. María Jimena Yáñez Gelvez, Directora de Contratación / Dirección de Contratación. Alejandra Rojas Posada, Directora de Atención al Ciudadano / Dirección de Atención al Ciudadano. Alba Enidia Villamil Muñoz, Jefe Oficina de Control Interno / Oficina de Control Interno. Guetty Caycedo Caycedo, Jefe Oficina de Control Disciplinario / Oficina de Control Disciplinario.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

Equipo auditor y Rol desempeñado:	Jeimmy Lizeth Enciso/ Auditora Líder Imelda Morales Montaña/ Auditora de Apoyo Sonia Gaona Uscategui/ Auditora de Apoyo Iván Darío Benavides/ Auditor de Apoyo Yaqueline Mateus Galeano/ Auditora de Apoyo Johanna Andrea Cendales Mora/ Auditora de Apoyo Gabriel Enrique Rodríguez Castellanos/ Auditor en Formación Andrea Catalina Alfonso Leguizamón/ Auditora en Formación Jeimy Dayana Useche Suárez/ Auditora en Formación
Fechas de Ejecución de la auditora:	Fecha de Apertura: 14-05-2024 Fecha de Cierre: 22-05-2024

Objetivo de la auditoría	Verificar la conformidad de los requisitos propios de la entidad, los legales y los de la norma NTC ISO 9001:2015, el mantenimiento y eficacia de los mismos; así como la mejora del sistema de gestión de la Calidad.
Alcance de la auditoría:	Diseño y prestación del servicio de Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad. Sedes: Calle 13, Suba, Kennedy, Fontibón, Paloquemao, Los Mártires, Barrios Unidos, Antonio Nariño, Usaquén, Bosa y Puente Aranda. Se auditará el periodo comprendido entre el 2 de mayo de 2023 y el 30 de abril de 2024. No aplicabilidad del numeral 7.1.5.2
Criterios de la auditoría:	Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, Resolución MINTRANSPORTE 11355 de 2020, procedimientos propios de la Entidad y demás normatividad aplicable al alcance y/o al sistema de gestión de calidad.
Declaración del Auditor o Equipo Auditor:	En el desarrollo de la presente auditoría, el auditor o equipo de auditoría no fue sujeto de presiones indebidas, no presentó ningún tipo de impedimento que afectara su objetividad, actuó con el debido cuidado profesional y bajo los principios éticos y reglas de conducta del estatuto de auditoría.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

RESUMEN EJECUTIVO¹

Resultados	Cantidad
No conformidad	02
Oportunidad de mejora	07
Total	09

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA²

RESULTADOS

Para la realización de la auditoría y de conformidad con los lineamientos señalados por la Oficina de Control Interno, lo estipulado en la norma ISO 19011:2018, teniendo en cuenta el enfoque basado en riesgos y el Instructivo PV01-IN03 Instructivo Auditorías Sistemas de Gestión V3.0 de 28-12-2023 se efectuaron las siguientes actividades:

Se revisaron y analizaron los documentos relacionados con los procesos de: PE01 - Direccionamiento Estratégico, PE02 - Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, PE03- Seguridad Vial, PA01 - Gestión Administrativa, PA02 - Gestión del Talento Humano, PA03 - Gestión Financiera, PA04 - Gestión de TICS, PA05 - Gestión Jurídica, PM04 - Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía, PV01 - Control y Evaluación de la Gestión y PV02 - Control Disciplinario.

Se seleccionaron para ser auditados los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015, así:

PROCESO	REQUISITO
Direccionamiento Estratégico - PE01	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.5, 9.1, 9.3 y 10.3
Comunicaciones y Cultura para la Movilidad - PE02	6.1.1., 6.1.2, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1.3 y 10.3
Seguridad Vial - PE03	8.2.2, 8.3.3, 9.1.3 y 10.3
Gestión Administrativa - PA01	6.1, 6.3, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.5, 9.1.3 y 10.3
Gestión del Talento Humano - PA02	5.3, 6.1, 6.3, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.5, 9.1.3 y 10.3
Gestión Financiera - PA03	6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.5, 9.1.3 y 10.3
Gestión TIC'S - PA04	5.1.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.3, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 8.5.3, 8.5.6, 9.1.3 y 10.3
Gestión Jurídica - PA05	6.1, 6.3, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.5, 8.4, 9.1.3 y 10.3

¹ Describa en un párrafo no mayor a 6 líneas el resultado de la auditoría realizada.

² Relación clara y dimensionada de las conclusiones y recomendaciones derivadas de las pruebas o procedimientos de auditoría desarrollados. En este espacio, registre la metodología (Reunión de Apertura, Entrevistas, Encuestas etc.), muestra, limitaciones y en si los aspectos revisados.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

PROCESO	REQUISITO
Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía - PM04	5.1.2, 6.1, 6.3, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.3.2, 10.3 y la Resolución 11355 de 2020
Control Y Evaluación de la Gestión - PV01	4.4, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.5, 9.1, 9.2 y 10
Control Disciplinario - PV02	6.1, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.5, 9.1.3 y 10.3

Revisión documental conforme al alcance establecido: Del 29 de abril al 10 de mayo se realizó la revisión de la documentación de los diferentes procesos que tienen injerencia en el alcance de la auditoría.

Reunión de apertura: Se realizó el 14 de mayo de 2024, a las 7:30 a.m., contó con la asistencia de los líderes de los procesos, relacionados en la lista de asistencia, en donde se presentó el equipo auditor, se enunció el objetivo, alcance y criterios de auditoría, se confirmó itinerario, se reiteró que la auditoría debería ser atendida por los dueños del proceso y se resolvieron inquietudes frente a la metodología del ejercicio de auditoría.

Reuniones de retroalimentación: Se realizaron las reuniones de lo evidenciado diariamente en el ejercicio de auditoría.

Elaboración y revisión del informe preliminar: Con base en las situaciones observadas y las evidencias recolectadas por el equipo auditor, se estructuró el informe preliminar, el cual fue revisado por la OAPI antes de su presentación en la reunión de cierre de la auditoría.

A continuación se presentarán los resultados y la identificación y análisis de riesgos de las no conformidades identificadas:

NO CONFORMIDADES

No Conformidad No. 01

Se evidenció en el proceso de Direccionamiento Estratégico que debido al incidente relacionado con el envío involuntario de mensajes masivos por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano (DAC), se incluyó un nuevo control (No. 2) al riesgo existente *"Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, así como posibles investigaciones por entes de control debido a la prestación de trámites y servicios fuera de los requisitos normativos, legales y ciudadanos"*, en la matriz de riesgos de gestión de trámites y servicios a la ciudadanía, incumpliendo la norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 6.1 *Acciones para abordar riesgos y oportunidades* y la metodología establecida en la PE01-G01 Guía para la gestión de riesgos de la SDM V 11.0 del 01/12/2023, situación que se pudo generar por falta de lineamientos en relación con el tratamiento a los riesgos no identificados, lo que puede dificultar la toma de decisiones por parte de los responsables en la etapa de planificación para abordar los riesgos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

Al no tener lineamientos definidos para el tratamiento de los riesgos no identificados, se puede incurrir en fallas en la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad en relación con la planificación de los riesgos, generando dificultades en la toma de decisiones por parte de los procesos.

Riesgo 1 del Proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía: *“Posibilidad de afectación reputacional y económica por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía al igual de posibles investigaciones por entes de control y efecto dañoso sobre los recursos públicos con incidencia de tipo fiscal debido a prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano”*

No Conformidad No. 02

En el proceso de Direccionamiento Estratégico se evidenció que el alcance del SGC se encuentra desactualizado en el PE01-M01 Manual Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Secretaría Distrital de Movilidad V16.0 de 20/11/2023, teniendo en cuenta que aún se encuentra relacionada la Nota que menciona: *“Sedes en proceso de apertura para el último cuatrimestre de 2023”*, lo cual deberá actualizarse teniendo en cuenta que estas sedes ya se encuentran operando.

El en proceso de Control disciplinario se evidenció que el PV02-PR01 Procedimiento Disciplinario V 5.0 del 10/08/2023, carece de un flujograma, incumpliendo con lo establecido en el instructivo PE01-PR04-IN01 Instructivo para la elaboración de documentos V7.0 del 31/01/2024.

En el procedimiento PA05–PR19 Procesos de selección para la contratación V3.0 del 11-04-2023, se enuncia la siguiente política de operación: *Para la puesta en marcha y trámite del proceso, el o la Ordenador (a) del Gasto correspondiente deberá radicar en la Dirección de Contratación los siguientes documentos, (...) no obstante, y revisando el flujograma de actividades, este no se encuentra actualizado en lo relacionado con esta política de operación.*

En el proceso de Gestión Financiera se evidenció que el PA03-PR08 Procedimiento de Expedición y Anulación de Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDPs) V3.0 del 07/09/2022 se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta que se identificó una discrepancia en la responsabilidad relacionada con la solicitud, expedición o anulación de los CDPs. Adicionalmente, el Procedimiento PA03-PR09 Trámite para Radicación y Pago de Cuentas V4.0 del 30/08/2023 se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta que no refleja la ejecución actual a través de la plataforma Kactus, aún se menciona el aplicativo piloto para contratistas y no refleja con claridad los mecanismos de pago cuando corresponde a personas naturales o jurídicas.

En el proceso de Gestión TICs, se evidencia que en el procedimiento PA04-PR05 Gestión de la Información V3.0 del 05/09/2022, se hace referencia al formato PA04-PR01-F01 Solicitud de cuentas

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

de usuario, en las actividades 2, 3, 6, 13, 14 y 15, el cual se encuentra eliminado desde el 18/07/2023.

Concluyendo, se evidenció desactualización en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad PE01-M01, PV02-PR01, PA05-PR19, PA03-PR08, PA03-PR09 y PA04-PR05 incumpliendo la norma NTC-ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.3. Control de información documentada, situación que se pudo generar por falta de controles por parte de los responsables en relación con la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, lo que puede dificultar la toma de decisiones por parte de los responsables, e incurrir en fallas de cumplimiento, planificación e implementación eficaz del SGC para la operación y control, generando la materialización de los riesgos asociados.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS

Al no tener actualizados los documentos del SGC, se puede incurrir en fallas en la implementación eficaz del sistema de calidad en relación con su operación y control, generando la materialización de los riesgos asociados.

Riesgo 4 del Proceso de Direccionamiento Estratégico: *“Posibilidad de afectación reputacional por posibles requerimientos de entes de control y de los procesos internos de la entidad debido a la gestión del control documental del sistema de gestión de calidad fuera de los requisitos procedimentales”.*

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Oportunidad de Mejora No. 01

Es importante que el proceso de Control y Evaluación de la Gestión cree los controles para dar cumplimiento a lo dispuesto en el PV01-IN03 V3.0 Instructivo Auditorías Sistemas de Gestión, numeral 4.2 literal g. Planificación de la auditoría, ítem a) “.... *El Plan Anual de Auditoría Interna PAAI - PV01-PR02-F01, podrá ser flexible de manera que puedan efectuarse ajustes durante la vigencia, como consecuencia de cambios en las estrategias de la dirección, condiciones externas, áreas de mayor riesgo, modificación de los objetivos de la entidad, disponibilidad de recurso humano, tema contractual, o en sus fechas de ejecución entre otros, situación que debe ser comunicada a la OCI con mínimo cinco (5) días hábiles de anticipación, a través de memorando por solicitud del Líder de cada Sistema de Gestión.*”, ya que en el desarrollo de la auditoría y al revisar el soporte presentado por el proceso, se evidencia que en el memorando ORFEO No. 202461200081483 del 22 de abril de 2024, en el cual se solicita la modificación a las fechas de ejecución de una auditoría, está solicitud se realizó con un tiempo inferior a lo dispuesto en el punto 4. Lineamientos y Políticas de Operación numeral 4.2. Planificación de la auditoría; situación que de ser reiterativa puede ocasionar materialización de los riesgos asociados.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

Oportunidad de Mejora No. 02

Es importante que el proceso de Control y Evaluación de la Gestión revise el lineamiento y política de operación 4.3 Realización de la auditoría, literal b) *“Para las auditorías internas de cada sistema, el equipo auditor deberá considerar todos los criterios de las normas, establecidos para la ejecución del Plan de Auditoría según aplique, mediante el formato PV01-IN03-F02 Listas de Verificación, ejercicio que debe enfocarse en los riesgos y oportunidades, e incluir la medición de “efectividad” de las acciones cumplidas que hacen parte de los Planes de Mejoramiento suscritos producto de auditorías de Sistemas de Gestión o de conformidad del servicio, entre otros”* del PV01-IN03 V3.0 Instructivo Auditorías Sistemas de Gestión, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 672 de 2018, artículo 11. Oficina de Control Interno, literal 5 y 11, ya que se considera importante que el proceso continúe realizando la evaluación de la efectividad de las acciones durante el seguimiento a los PMP y dar claridad al respecto en relación con la responsabilidad de cada rol (Auditores -Líderes de los Sistemas - OCI).

Oportunidad de Mejora No. 03

Se evidenció que el proceso de Direccionamiento Estratégico no cuenta con la metodología documentada para evaluar los resultados de los Objetivos de Calidad, es importante contar con esta información para evitar incurrir en la materialización de riesgos de planificación.

Oportunidad de Mejora No. 04

En la revisión del proceso de Direccionamiento Estratégico se evidenció que los planes institucionales, como el Plan institucional de capacitación, el Plan estratégico de talento humano, el Plan de previsión de vacantes, el Plan anual de vacantes, el Plan institucional de archivo, entre otros, no se encuentran publicados en la intranet o en la plataforma Daruma en la versión 2024, es importante que en la planificación de los cambios se establezcan claramente las acciones para estas actualizaciones y así no impactar negativamente en la efectividad del sistema de gestión de calidad.

Oportunidad de Mejora No. 05

Durante la auditoría en el proceso de Gestión Jurídica, se observó que las fechas registradas en los documentos de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) por parte de la supervisión que se adelanta desde la Dirección de Atención al Ciudadano; del contrato de la señora Jeimmy Tatiana Arévalo Ávila, no concuerdan con las fechas consignadas en el acta de inicio del proceso correspondiente. Es importante que el proceso fortalezca la socialización del Manual de Supervisión e Interventoría para evitar fallas en las actividades relacionadas con la información registrada y el cierre del expediente contractual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

Oportunidad de Mejora No. 06

En el proceso de Gestión Jurídica se observó que la Dirección de Contratación está planificando un ajuste al sistema de gestión contractual de la organización, que implica la creación del módulo de certificaciones a contratistas. Es importante que estas modificaciones se gestionen de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PE01-PR08 Planificación Estratégica y Operativa V 9.0 del 03/08/2023 en relación con la planificación de los cambios, para evitar la materialización de los riesgos asociados.

Oportunidad de Mejora No. 07

Al revisar el procedimiento PA02-PR05 V3.0 Fortalecimiento de competencias, habilidades y relaciones sociales del Talento Humano, en el lineamiento No. 10: *“La participación será obligatoria para todos los servidores de la Secretaría de Movilidad en capacitaciones relacionadas con temáticas transversales a la misión de la Entidad, como Sistemas de Gestión, Sistema de Gestión de la Calidad, Estatuto Anticorrupción, Servicio al cliente entre otras”*, el proceso no aporta la evidencia de cumplimiento a este ítem. Es importante revisar la pertinencia de este lineamiento y la viabilidad de su cumplimiento, para evitar la materialización de los riesgos asociados.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS

- Todos los procesos auditados tienen conocimiento de la plataforma estratégica y su aporte al Sistema de Gestión de Calidad - SGC.
- En el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía:
 - i. El líder y profesionales del proceso que participaron en la auditoría interna estuvieron siempre atentos y dispuestos a aportar la información solicitada.
 - ii. Se implementó un mecanismo de organización de las evidencias del SGC a partir de los numerales de la norma, lo que permite el control de la información.
 - iii. Se realiza seguimiento mensual a los riesgos de gestión, corrupción y soborno, lo que permite el control y la mitigación de la materialización de los riesgos.
 - iv. El seguimiento al cumplimiento del proveedor de la Ventanilla Única de Servicios se realiza a través de la interventoría, se evidencia mediante los informes supervisados por la líder del proceso.
 - v. Se realiza socializaciones de manera periódica para garantizar el conocimiento requerido y actualizado en relación a los cursos pedagógicos, con la participación de todos los involucrados. Adicionalmente realizan plan canguro con los instructores nuevos, teniendo en cuenta la rotación de los mismos.
 - vi. Se realizan mesas de trabajo para dar tratamiento a los incidentes identificados en los centros de servicios de movilidad con las dependencias involucradas, lo que permite establecer acciones que garanticen un tratamiento oportuno.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

- vii. Se resalta el acompañamiento durante el proceso de auditoría a CPINT, especialmente el de la Dra. Alejandra, Daniel, Paola, Diana Carolina y María Fernanda, quienes atendieron el proceso de auditoría. Se evidencia su enfoque a la ciudadanía, su compromiso por mejorar los procesos y la sistemática evaluación de la satisfacción de los usuarios que les permite tener la retroalimentación oportuna para la mejora continua.
- viii. El equipo de instructores auditados en la sedes Calle 13, Suba, Kennedy, Antonio Nariño, Usaquén y Bosa; Reyes Barragán, Viviana Hernández, John Vergara, José Alexander Tovar, Ginno Buitrago y Francisco León, son profesionales con amplios conocimientos en seguridad vial y las normas de tránsito, se destaca sus capacidades y las metodologías empleadas para lograr la atención y sensibilización de los usuarios. Los contenidos de los cursos son acordes a la normatividad vigente y las herramientas físicas y audiovisuales utilizadas dinamizan el curso pedagógico.
- ix. El equipo de instructores realiza conversatorios de transferencia e intercambio de conocimiento entre ellos mismos, permitiendo implementar buenas prácticas y lecciones aprendidas derivadas de las experiencias vividas en estos espacios de interacción con los usuarios.
- En el proceso de Seguridad Vial:
 - i. Se destaca la gran disposición y compromiso del líder del proceso así como su equipo de trabajo, en la atención del proceso de auditoría.
 - ii. Se destaca el conocimiento del líder del proceso como de su equipo de trabajo frente al conocimiento y gestión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
 - iii. Se encuentra alineado al contexto de la organización y sus partes interesadas, así como con los productos y servicios prestados, donde se evidencia un trabajo articulado con los demás procesos de la Entidad.
 - iv. Se destaca el liderazgo ejercido por la Oficina en cuanto al análisis, formulación, planificación y seguimiento a los lineamientos técnicos dados desde el área.
 - v. Se evidencia el diseño, elaboración y presentación de los lineamientos técnicos frente a las Estrategias de Comunicación y de Acciones Pedagógicas de Seguridad Vial asociadas a la implementación de políticas, programas y proyectos para la seguridad vial en el Distrito Capital.
 - vi. Se destaca el trabajo de la Oficina en relación con los lineamientos técnicos establecidos en materia de seguridad vial frente a los diferentes actores viales.
 - vii. Se evidencia que la Oficina actualiza y revisa constantemente la normatividad vigente aplicable a su proceso.
- En el proceso de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad:
 - i. Se destaca la gran disposición y compromiso del líder del proceso, así como de su equipo de trabajo, en la atención del proceso de auditoría.
 - ii. Se destaca el liderazgo ejercido por la Oficina en cuanto a la divulgación, articulación y coordinación con las áreas técnicas de la Entidad para la transmisión y difusión de la información e imagen institucional en cuanto al diseño, elaboración y presentación de temas de impacto en educación vial y servicios de la entidad en carteleras, pantallas, página web, salas de cursos, entre otros.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

- iii. Se resalta el compromiso tanto del líder del proceso, así como de su equipo, en relación con la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación de MIPG.
- En el proceso de Control y Evaluación de la Gestión:
 - i. Se dispuso del tiempo, medios y soportes requeridos en el proceso de auditoría interna.
- En el proceso de Direccionamiento Estratégico:
 - i. Se destaca el liderazgo ejercido por la Oficina Asesora de Planeación Institucional, así como el compromiso tanto de la alta gerencia como del equipo de la dependencia en relación con la gestión y el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
 - ii. Se ha contribuido a la adecuación del SGC en la Entidad, siendo eficaz en la consecución de los objetivos establecidos.
 - iii. Se cuenta con un sistema de seguimiento y monitoreo integrado en todos los procesos, aunado a una mejora significativa con la implementación de la plataforma DARUMA.
- En el proceso de Gestión Jurídica:
 - i. Los auditados están comprometidos con la mejora continua y se mantienen al día con las últimas tendencias y mejores prácticas en gestión de calidad.
 - ii. Se destaca gran disposición y compromiso del líder del proceso, así como su equipo de trabajo, en la atención del proceso de auditoría.
 - iii. Se cuenta con mecanismos de verificación en los procedimientos auditados que permiten asegurar la información y minimizar la materialización de los riesgos.
- En el proceso de Gestión del Talento Humano:
 - i. Los auditados del proceso estuvieron en disposición de atender la auditoría.
 - ii. Los auditados conocen el proceso, la ubicación de los documentos en la intranet y en la plataforma Daruma, al igual que los roles y responsabilidades descritos en el Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de MIPG y Manual de Funciones.
 - iii. Se cuenta con un link dispuesto para realizar el autocontrol de los riesgos en donde cada uno de los responsables carga sus evidencias.
 - iv. Se destaca que la meta establecida en el Plan Cuatrienal de Talento Humano y que se refiere al porcentaje del IDI (Índice de Desempeño Institucional) que se mide mediante el FURAG, se encuentra cumplida y con una calificación del 95,8% en la Política de Talento Humano.
 - v. Se aplica la encuesta de la batería de riesgo psicosocial, donde a partir de los resultados obtenidos se realizan diferentes tipos de talleres vivenciales con el objetivo de disminuir el riesgo.
 - vi. Cuenta con la plataforma de inducción y reinducción para todos los colaboradores de la Entidad, garantizando la capacitación y transferencia de conocimiento.
 - vii. Para la formulación del Plan Institucional de Capacitación PIC, el proceso tiene en cuenta las encuestas de necesidades de capacitación en cada vigencia.
- En el proceso de Gestión Administrativa:
 - i. Se demuestra dominio y conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo, apropiación en el manejo de riesgos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

- ii. Se generan acciones de autocontrol cada dos (2) meses, con el fin de mitigar los riesgos asociados dentro del marco del Sistema de Gestión de calidad.
- iii. Se realizan inspecciones preventivas a las instalaciones, incluyendo los espacios dispuestos para cursos pedagógicos (3 salones en la sede de calle 13 y un salón en la sede de Paloquemao), identificando las necesidades de infraestructura y brindando solución a las mismas.
- iv. Se realizan auditorías internas propias del proceso, que le permiten realizar la planeación y ejecución de acciones de mejora continua, para asegurar el cumplimiento de las necesidades.
- v. Se realizan mantenimientos preventivos, para evitar fallas en la prestación del servicio.
- En el proceso de Control Disciplinario:
 - i. El líder del proceso conoce con claridad el objetivo de su proceso y sus actividades clave.
 - ii. Se muestra una gestión oportuna de las noticias disciplinarias que involucran el tema de cursos pedagógicos y se hace el respectivo seguimiento de estas.
 - iii. Se realiza socializaciones de temas disciplinarios a la ciudadanía y funcionarios de la entidad.
 - iv. Se realizan reuniones semanales denominadas "espacio académico código general disciplinario".
 - v. Se realiza el monitoreo al estado de los procesos disciplinarios a través de una base de datos en línea.
- En el proceso de Gestión TIC'S:
 - I. Se demuestra dominio frente a los temas de gestión de calidad y participación durante toda la auditoría.
 - II. Se articulan con los proveedores de servicios para la atención de requerimientos en tecnologías de la información.
 - III. Se evidencia toma de conciencia en relación con la importancia de su gestión en el desarrollo de las actividades relacionadas con los cursos pedagógicos.
 - IV. Se evidencia una correcta gestión, a través del comité de cambios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN		
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión		
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03		VERSIÓN: 2.0

CONCLUSIONES

- De acuerdo con la revisión de las acciones cumplidas en los Planes de Mejoramiento por Proceso – PMP, suscritos producto de las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad y Conformidad de Servicio 2023, se presenta a continuación la relación:

No. Hallazg	PROCESO	ORIGEN	ESTADO DE LA ACCI	DESCRIPCIÓN DEL ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD - AUDITORÍA INTERNA SGC
085-2023	Gestión de Trámites y Servicios para la ciudadanía	Informe Final de Auditoría Interna del SGC 2023	CUMPLIDA	El equipo auditor con el objetivo de medir la efectividad de las acciones cumplidas de este hallazgo, toma como insumo el seguimiento de la OCI al PMP y considera la revisión documental realizada durante el desarrollo del ejercicio de auditoría, por lo anterior y teniendo en cuenta que este hallazgo no fue reiterativo se determina su EFECTIVIDAD
086-2023	Gestión de Trámites y Servicios para la ciudadanía	Informe Final de Auditoría Interna del SGC 2023	CUMPLIDA	El equipo auditor con el objetivo de medir la efectividad de las acciones cumplidas de este hallazgo, toma como insumo el seguimiento de la OCI al PMP y considera la revisión documental realizada durante el desarrollo del ejercicio de auditoría, por lo anterior y teniendo en cuenta que este hallazgo no fue reiterativo se determina su EFECTIVIDAD
092-2023	Direccionamiento Estratégico	Informe final auditoría conformidad del servicio	CUMPLIDA	El equipo auditor con el objetivo de medir la efectividad de las acciones cumplidas de este hallazgo, toma como insumo el seguimiento de la OCI al PMP y considera la revisión documental realizada durante el desarrollo del ejercicio de auditoría, por lo anterior y teniendo en cuenta que este hallazgo no fue reiterativo se determina su EFECTIVIDAD
084-2023	Direccionamiento Estratégico	Informe Final de Auditoría Interna del SGC 2023	CUMPLIDA	Con base en el ejercicio de auditoría y la reiteración de este hallazgo, se considera que las acciones establecidas NO FUERON EFECTIVAS
088-2023	Gestión del Talento Humano	Informe Final de Auditoría Interna del SGC 2023	CUMPLIDA	El equipo auditor con el objetivo de medir la efectividad de las acciones cumplidas de este hallazgo, toma como insumo el seguimiento de la OCI al PMP y considera la revisión documental realizada durante el desarrollo del ejercicio de auditoría, por lo anterior y teniendo en cuenta que este hallazgo no fue reiterativo se determina su EFECTIVIDAD
089-2023	Gestión del Talento Humano	Informe Final de Auditoría Interna del SGC 2023	CUMPLIDA	El equipo auditor con el objetivo de medir la efectividad de las acciones cumplidas de este hallazgo, toma como insumo el seguimiento de la OCI al PMP y considera la revisión documental realizada durante el desarrollo del ejercicio de auditoría, por lo anterior y teniendo en cuenta que este hallazgo no fue reiterativo se determina su EFECTIVIDAD
087-2023	Gestión Financiera	Informe Final de Auditoría Interna del SGC 2023	CUMPLIDA	El equipo auditor con el objetivo de medir la efectividad de las acciones cumplidas de este hallazgo, toma como insumo el seguimiento de la OCI al PMP y considera la revisión documental realizada durante el desarrollo del ejercicio de auditoría, por lo anterior y teniendo en cuenta que este hallazgo no fue reiterativo se determina su EFECTIVIDAD
090-2023	Control Disciplinario	Informe Final de Auditoría Interna del SGC 2023	CUMPLIDA	El equipo auditor con el objetivo de medir la efectividad de las acciones cumplidas de este hallazgo, toma como insumo el seguimiento de la OCI al PMP y considera la revisión documental realizada durante el desarrollo del ejercicio de auditoría, por lo anterior y teniendo en cuenta que este hallazgo no fue reiterativo se determina su EFECTIVIDAD
091-2023	Gestión Administrativa	Informe Final de Auditoría Interna del SGC 2023	CUMPLIDA	El equipo auditor con el objetivo de medir la efectividad de las acciones cumplidas de este hallazgo, toma como insumo el seguimiento de la OCI al PMP y considera la revisión documental realizada durante el desarrollo del ejercicio de auditoría, por lo anterior y teniendo en cuenta que este hallazgo no fue reiterativo se determina su EFECTIVIDAD

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

Conforme a lo analizado por el equipo auditor, se evidenció un incumplimiento reiterativo a la norma NTC-ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.3. Control de información documentada, por lo cual se concluye que las acciones establecidas en el PMP 084-2023 no fueron efectivas.

- La auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad se llevó a cabo de acuerdo a lo programado en el Plan de Auditoría de Cursos Pedagógicos por Infracción a las Normas de Tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad 2024.
- Los procesos auditados atendieron la auditoría de manera oportuna y diligente suministrando la información requerida y entregando los soportes de las evidencias solicitadas.

RECOMENDACIONES

- En el proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía es importante:
 - i. Incluir en los *“Informes trimestrales de la medición de satisfacción de los asistentes al curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito”* los compromisos y seguimiento a los mismos.
 - ii. Documentar por autocontrol las acciones de mejora implementadas por el proceso.
 - iii. Revisar la siguiente afirmación publicada en la página web *“La estabilización del nuevo FÉNIX deberá finalizar la última semana del mes de enero de 2024”*, teniendo en cuenta el plan de trabajo oficial de fénix. <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/noticia/en-el-cuatrenio-la-secretaria-de-movilidad-transformo-y-renovo-los-servicios-a-la>
 - iv. Dar continuidad a la gestión ante el SIMIT y RUNT frente al plan de continuidad de negocio con el que debe contar estas entidades, en relación a una posible afectación del servicio por fallas en sus plataformas tecnológicas.
 - v. Solicitar a los líderes del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo inspecciones periódicas a las sedes de las Ventanillas Únicas de Servicio para garantizar la identificación oportuna de posibles condiciones de trabajo que puedan afectar el bienestar de nuestros servidores.
- En el proceso de Seguridad Vial es importante:
 - i. Revisar la actualización de los documentos; incluyendo su contenido y enlaces externos, dada la puesta en marcha y migración de la documentación del Sistema Integrado de Gestión a Daruma.
 - ii. Documentar los procesos de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a los productos y/o servicios prestados.
- En el proceso de Control y Evaluación de la Gestión se recomienda:
 - i. Complementar la información del proceso de acuerdo a la guía de auditoría basada en riesgos expedida por el DAFP para la formulación del Plan Anual de Auditorías.
 - ii. Realizar recomendaciones frente al tratamiento de los riesgos no identificados.
 - iii. Reforzar la formación de una cultura de control en la Entidad, que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos de evaluación.
- Es importante que el proceso de Gestión Jurídica fortalezca la socialización del PA05-PR21 Procedimiento para el Trámite de Contratos de Prestación de Servicios V3.0 del 25/08/2023, especialmente en relación con las evidencias que deben generar los procesos

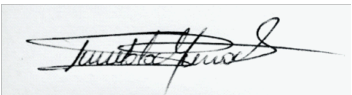
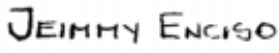
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

que aplican entrevistas de acuerdo con la política de operación: *“La dependencia que requiere la contratación citará y aplicará entrevistas a quienes estén preseleccionados (según resultados de la verificación de cumplimiento de requisitos), lo cual estará soportado por un registro de asistencia”.*

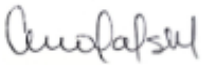
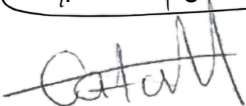
- Es importante que en el proceso de Talento Humano se fortalezca la socialización de los documentos actualizados del sistema de gestión de calidad en lo referente a la ubicación del manual específico de funciones y competencias laborales publicado en la página web.
- En el proceso de Gestión Administrativa, es importante fortalecer la socialización de la caracterización y la articulación de esta con los procedimientos.
- Es importante que el proceso de Control Disciplinario:
 - i. Implemente listas de asistencia para el registro de colaboradoras y colaboradores que participan en las reuniones denominadas "espacio académico código general disciplinario".
 - ii. Se articule con el Sistema de Seguridad de la Información y establezca directrices relacionadas con la custodia de los expedientes disciplinarios.
- Es importante que el proceso de Gestión de TIC'S
 - i. Incluya las actas de reunión de comité de cambios, en el procedimiento PA04-PR04 Gestión de cambios de TIC V2.0 del 24/08/2023.
 - ii. Establezca un cronograma para la generación del plan de necesidad de información, descrito en el numeral 7.2 Necesidades de información, del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETI, considerando que desde el año 2022 en este mismo documento se encuentra la anotación en el numeral señalado.

ANEXOS

- PV01-IN03-F01 Plan de Auditoría
- PV01-IN03- F02 Lista de verificación de los procesos auditados
- PA01-M01-F02 Listados de asistencia de reuniones de apertura y de cierre
- PV01-PR02-F05 Evaluaciones del ejercicio de auditoría

Nombre y firma del equipo auditor:	Nombre y Firma de la o el Auditor Líder
 Imelda Morales Montaña  Sonia Gaona Uscategui	 Jeimmy Lizeth Enciso Garcia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	
	Informe de Auditoría del Sistema de Gestión	
	CÓDIGO: PV01-IN03-F03	VERSIÓN: 2.0

 Iván Darío Benavides  Yaqueline Mateus Galeano  Johanna Andrea Cendales Mora  Gabriel Enrique Rodríguez Castellanos  Andrea Catalina Alfonso Leguizamón  Jeimy Dayana Useche Suárez	
---	--